

I. PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN A CLIENTES Y/O USUARIOS EN PREVENCIÓN DEL COVID-19

6.1. En el Exterior de la Agencia

- a) Conforme a ley, la responsabilidad por el orden público y la seguridad en las calles aledañas a las agencias corresponde a las autoridades competentes (MININTER y fuerzas armadas). Scotiabank deberá coordinar con las autoridades la forma en que éstas controlarán las filas de espera de atención a clientes y/o usuarios.
- b) Previo al ingreso de los clientes y/o usuarios a la Agencia, los agentes de vigilancia ordenarán a los clientes y/o usuarios en distintas filas de espera sin que excedan la capacidad de aforo y atención en ventanillas, y según el tipo de operación financiera que estos requieran realizar además de los horarios especiales definidos para algunos tipos de clientes y/o usuarios.
- c) El ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a la Agencia, dentro de los siguientes 10 metros del perímetro de la fachada de esta.
- d) En caso de existencia de filas de espera extensas, que superen los 10 metros indicados, las autoridades locales y fuerzas del orden serán responsables de asegurar un adecuado ordenamiento y el respeto de la distancia social mínima, considerando la existencia y necesidades de otros comercios vecinos en la misma zona.
- e) Para el caso de las oficinas especiales, centros de negocio, centros de venta o establecimientos de operaciones básicas, los controles al exterior de la agencia con clientes y/o usuarios serán ejecutados por el protocolo del Retailer o Aliado Comercial de acuerdo con su protocolo definido.
- f) Scotiabank colocará marcas en el exterior de la Agencia, a una distancia mínima de 1 metro entre ellas, con el fin de indicar a los clientes y/o usuarios la distancia mínima a mantener entre ellos en la fila de espera previa al ingreso, cumpliendo así con el distanciamiento social mínimo. De percatarse situaciones que constituyan trasgresión de esta distancia mínima, será comunicado a las autoridades responsables, para los fines del caso.
- g) El Centro de Control de Seguridad de la Unidad de Seguridad Corporativa de Scotiabank realizará el monitoreo inopinado de las actividades de las agencias a fin de que no haya alguna actividad que pueda afectar el buen funcionamiento de la agencia (aglomeraciones en la parte externa / actos de desorden / protestas de los beneficiarios de bonos/ etc.).

6.2. Al Interior de la Agencia

- a) El proceso de limpieza y desinfección de las Agencias se realizará de manera regular, por lo menos una vez al día e incluye la limpieza de la zona de clientes y/o usuarios, oficinas, baños, áreas comunes, ascensores y otras zonas que se considere pertinente. El personal de limpieza realizará las labores con su equipo de protección personal (EPP) completo (guantes descartables, lentes y respiradores) y el producto utilizado será Peroxy (Peróxido de Hidrogeno) a una concentración mínima del 40%, además de DMQ (Amonio Quaternario).
- b) El personal de Scotiabank deberá usar permanentemente los equipos de protección personal (EPP) que el Ministerio de Salud – MINSA, como órgano rector en la

materia, ordene mediante las normativas correspondientes. Adicionalmente, Scotiabank podrá implementar las medidas adicionales que estime pertinente en resguardo de sus empleados y clientes.

- c) Scotiabank instalará barreras acrílicas en las ventanillas y puestos de atención al público o aplicará algún mecanismo de protección durante la atención para asegurar salvaguardar las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.
- d) Los empleados de la Agencia, a su ingreso o reincorporación al lugar de trabajo serán sometidos a un control de la temperatura corporal por el gerente de agencia, el jefe de servicios o el supervisor encargado, así mismo se validará su sintomatología. En caso detectarse síntomas considerados sospechosos, el personal deberá ser retirado de la Agencia y se realizará el seguimiento a distancia, según corresponda.
- e) Para el ingreso al interior de la Agencia, los clientes y/o usuarios deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas, así como cualquier otro equipo de protección personal que las autoridades correspondientes pudieran estimar pertinente establecer y aprobar. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas o cualquier otro equipo de protección establecido, el personal de seguridad de la Agencia restringirá su ingreso.
- f) Para el caso de las oficinas especiales, centros de negocio, centros de venta o establecimientos de operaciones básicas, los controles de acceso al interior de la Agencia para empleados, terceros, clientes y/o usuarios serán ejecutados por el Retailer o Aliado Comercial de acuerdo con su protocolo definido.
- g) Los aforos de las Agencias se reducen a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de los ambientes o pisos. Asimismo, deberá considerarse el número de ventanillas que se mantendrán activas para la atención de los clientes y/o usuarios.
- h) Se pondrá a disposición en los ingresos de las Agencias, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese a las instalaciones.
- i) Los clientes y/o usuarios deberán utilizar sus equipos de protección personal de manera adecuada, durante toda su estadía dentro de la Agencia. Si para el proceso de identificación de identidad se requiere el uso de Reniec y/o biometría, el cliente y/o usuario deberá retirarse la mascarilla, guante o algún equipo de protección personal que permita su verificación.
- j) Al ingreso a la Agencia, el cliente deberá desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol en gel que Scotiabank pondrá a su disposición. Esta medida de prevención le permitirá realizar a los clientes y/o usuarios realizar las operaciones financieras al interior de la Agencia con tranquilidad.
- k) El cliente deberá seguir en todo momento las indicaciones del personal de la Agencia de Scotiabank, respecto a la fila de espera o zona de atención a la cual deberá acudir.
- l) En caso de existir filas de espera, sillas o muebles, éstas estarán debidamente señalizadas, con marcación de distancia mínima de 1 metro, entre los propios clientes y/o usuarios. Las Sillas de espera y/o tándem serán señalizadas con un vinil adhesivo donde se indicará el bloqueo de la silla(s).
- m) La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizará también respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro.

- n) Para aquellos dispositivos dentro de la agencia con contacto tipo lector biométrico, pinpad, ticketera, etc. se comunicará medidas de higiene previo a su uso a fin de evitar el riesgo de contagio.
- o) El Centro de Control de CCTV de la Unidad de Seguridad Corporativa de Scotiabank realizará el análisis, inopinado de las grabaciones en las agencias a fin de verificar que se cumplan con todas las disposiciones de distanciamiento, uso de mascarillas, uso de gel, etc.
- p) Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizadas, se dispondrá de tachos de basura especiales y protocolos de bioseguridad. En el caso de las Agencias ubicadas dentro de un Retailer o Aliado Comercial, se ejecutará la medida de forma coordinada de acuerdo con su protocolo definido.

6.3. En Los Cajeros Automáticos (ATMs)

Scotiabank cuenta con ATMs dentro, fuera de sus Agencias y en puntos neutros (localizados en comercios, retailers, etc.).

- a) Los ATM localizados dentro y fuera de las Agencias son limpiados y desinfectados de manera regular, conforme a lo establecido en el numeral 6.2a.
- b) Los ATM en puntos neutros son limpiados y desinfectados cada dos días de acuerdo al cronograma establecido por el proveedor. La limpieza y desinfección de los puntos neutros de las agencias CrediScotia se harán de manera diaria.
- c) En aquellos ATM 's ubicados en zonas con espacio de espera, se marcarán en el piso una señal de orientación que indique el distanciamiento mínimo de 1 metro entre señales, a fin de asegurar un adecuado distanciamiento social de los clientes y/o usuarios
- d) En la parte exterior de los ATM 's se incluyen recomendaciones de sanidad a los clientes y/o usuarios.

6.4. Horarios de Atención

El horario de atención de cada agencia es determinado por cada entidad financiera, respetando el mínimo de horas establecido por la Ley General del Sistema Financiero. El indicado horario no rige cuando por circunstancias de fuerza mayor o emergencia sanitaria decretada por las autoridades competentes deba suspenderse la atención al público, lo que será debidamente informado mediante aviso publicado en la puerta principal de la Agencia.

6.5. Revisión y Difusión del Protocolo

El presente protocolo deberá ser revisado y actualizado por la Vicepresidencia de Operaciones y la Vicepresidencia de Control Interno toda vez que se establezcan nuevas medidas que garanticen afrontar adecuadamente la emergencia sanitaria, y ante requerimientos legales y normativos del regulador, Ministerio de Salud, Ministerio del Interior, PCM, Municipalidades y demás instituciones clave.

El protocolo deberá ser difundido a través de la página web institucional, y en las oficinas y puntos de atención. Asimismo, se deberá desplegar a través de los canales de comunicación interna priorizando las recomendaciones (acciones preventivas) para reducir el riesgo de contagio.