PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE CLIENTE – PREVENCIÓN COVID

1. LINEAMIENTOS GENERALES

Credinka ha dispuesto el acondicionamiento necesario para la prevención, control y vigilancia aplicable dentro y fuera de la agencia y en los ambientes del ATM.

Credinka ha brindado los equipos de protección personal y ha desplegado acciones de sensibilización a los colaboradores, para que puedan brindar una atención sin peligro para los clientes.

2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

a. Previas a la Atención del cliente

- El Jefe de Operaciones deberá de verificar lo siguiente:
- Etiquetas de distanciamiento dentro de la agencia (piso).
- Verificar la existencia de suficiente alcohol o gel desinfectante en la puerta de ingreso.
- Validar que el piso desinfectante de zapatos (pediluvio) esté en la puerta de ingreso.
- Dirigir que se respete el distanciamiento de los clientes fuera de la agencia, mínimo 1 metro.

b. Al ingreso a la agencia para la Atención del Cliente

- El personal de Seguridad, previo al ingreso del cliente a agencia, deberá de:
- Validar que el cliente porte la mascarilla o tapa bocas.
- Que el cliente realice la limpieza de la suela de los zapatos en el piso desinfectante (pediluvio).
- Que el cliente se desinfecte las manos (así este con guantes) con el alcohol o gel desinfectante.

- El Jefe de Operaciones, deberá:
- Verificar que el aforo de ingreso de los clientes no supere el 50%.
- Dirigir que se respete el distanciamiento de los clientes dentro de la agencia, mínimo 1 metro, tanto para los clientes que se encuentren en las colas y sentados en ventanilla, aplica también en los ATM.
- Controlar la limpieza y desinfección frecuentes de las zonas de atención en ventanilla, de los pisos y ATM, este último, en caso corresponda.

3. CONSIDERACIONES ADICIONALES

Existen protocolos vigentes, para que los colaboradores que presenten síntomas no asistan a trabajar; también en caso de haber tenido contacto con una persona diagnosticada con COVID.

De identificarse que un colaborador es positivo para COVID, la agencia es desinfectada en su totalidad y se monitorea remotamente la salud de todos los colaboradores de la agencia.