

# Aclara tus dudas más rápido aquí

## ¿Qué medidas venimos tomando para cuidarte?

Contamos con estrictos protocolos sanitarios para cuidar tu salud:

- Previo al ingreso a nuestras instalaciones el anfitrión te brindará alcohol para desinfectar tus manos y te solicitará pasar por la alfombra desinfectante para esterilizar la suela de tus zapatos. Para el ingreso y estadía dentro de nuestras instalaciones, debes usar adecuada y obligatoriamente tu mascarilla. En caso de no usarla adecuadamente, nuestro personal te solicitará retirarte.
- Los aforos en nuestras instalaciones se han reducido a un 50% en cada uno de los ambientes o pisos, para asegurar el distanciamiento mínimo de 1.5 m. entre personas durante la atención y en las filas de espera.
- Se contará con separadores entre nuestras cajas y zonas de atención para asegurar la distancia social y preservar la salud. Estos se están instalando progresivamente en todas las tiendas.

## ¿Qué medidas tomamos para cuidar a nuestros colaboradores?

Contamos con rigurosos protocolos sanitarios para cuidar la salud de nuestros colaboradores, que contemplan la limpieza y desinfección minuciosa de nuestras instalaciones. Asimismo, nuestros colaboradores han sido capacitados sobre las medidas preventivas, y estarán protegidos adecuadamente según sus funciones y desinfectándose las manos antes y después de cualquier interacción con otras personas. Se lavarán las manos con agua y jabón frecuentemente, y de forma obligatoria cada dos horas. De igual manera, monitorearemos su temperatura y estado de salud diariamente.

## En cuanto a las visitas a casas/negocios, ¿Qué medidas estamos tomando?

Para garantizar tu seguridad, nuestro personal realizará las visitas con mascarillas y lentes, asimismo llevarán dispensadores con alcohol para poder desinfectarse constantemente las manos. En el domicilio o negocio, cumplirán el siguiente protocolo: Tocarán la puerta de tu domicilio, se colocarán a un mínimo de 1,5 metros de distancia y se identificarán mostrando su fotocheck de Financiera Efectiva previo a iniciar la evaluación. En ningún momento ingresarán a tu vivienda.

Solicitarán amablemente que utilices mascarilla durante toda la visita. En caso de firma de documentos, deberás usar tu propio lapicero. En caso no tengas uno, nuestro colaborador te proporcionará uno que desinfectará inmediatamente antes y después de su uso.

En caso la visita sea de cobranza, entregarás el dinero al colaborador, e inmediatamente ambos se desinfectarán las manos.

# Aclara tus dudas más rápido aquí

## ¿Cómo puedes asegurarte que la persona que te está contactando es un colaborador de Efectiva?

Puedes solicitarle que se identifique mostrándote su fotocheck de Financiera Efectiva.

## ¿Cómo será la atención en cajas?

Contaremos con un separador, a fin de que el cajero brinde un servicio con el menor contacto posible. Te recordamos que contamos con otros medios de pago online, vía el App y la web del BCP y BIM a fin de que puedas pagar sin la necesidad de salir de tu casa.

## ¿Tienes que entrar con mascarilla?

Sí, el uso de mascarilla es obligatorio para ingresar y durante la estancia tanto a las tiendas de La Curacao, EFE y Motocorp, como a las agencias de Financiera Efectiva. Debes usar la mascarilla correctamente (cubriendo nariz y boca) mientras permanezcas en nuestras instalaciones. Caso contrario, se solicitará amablemente que te retires.

## Si no te dejaran ingresar, ¿qué otras opciones tienes para realizar el pago de tu deuda o solicitar un crédito?

Para pagar tu deuda cuentas con los siguientes canales

- Agentes BCP, Kasnet y Multired del Banco de la Nación

Desde casa:

- o App y web ([www.viabcp.com.pe](http://www.viabcp.com.pe)) del BCP
- o App BIM

Para mayor información puedes ingresar <https://www.efectiva.com.pe/yomequedoencasa/>

Para solicitar un crédito puedes pre-evaluarte, sin salir de casa, con nuestra asistente virtual María, escríbele vía Facebook Messenger o encuéntrala en nuestro chat online. También puedes encontrarla en WhatsApp haciendo clic aquí.

## ¿Cómo sabes qué Agencias y Oficinas Especiales están atendiendo y en qué horarios?

Puedes revisar las Agencias y Oficinas Especiales disponibles aquí. Recuerda que no tienes que acercarte a nuestras Oficinas Especiales para realizar los pagos de tu deuda, ahora puedes hacerlos online vía BIM o a través del APP o Web del BCP. Conoce más aquí.

# Aclara tus dudas más rápido aquí

## **Si estás incluido(a) en el grupo de riesgo/Estás enfermo(a), ¿Puede ir alguien más a hacer los pagos por ti?**

Sí, esa persona llevará el DNI del cliente para identificarlo y/o el número de préstamo, a fin de poder realizar el pago en caja. Si no conoce el número de préstamo, puede solicitarlo pidiendo el Cronograma de Pagos con nuestra asistente virtual María. Conoce cómo aquí.

Asimismo, te recordamos que contamos con otros medios de pago online, vía el APP y Web BCP y BIM a fin de que puedas pagar sin la necesidad de salir de tu casa.

## **¿Puedes ir a las agencias y Oficinas Especiales acompañado(a)?**

No, sólo se permitirá el ingreso de un integrante por familia, de preferencia sin menores acompañantes. No expongas a tus familiares, ayúdanos a cuidarte. #JuntosPrevenimos.

## **¿Tienes que usar guantes en tu visita?**

No es necesario para el ingreso y estadía en nuestras instalaciones. Solo debes seguir cada paso del protocolo de desinfección en la tienda.

Al ingresar a tiendas te proporcionaremos alcohol para que desinfectes tus manos.

## **¿Cómo estamos manejando la limpieza y desinfección de nuestras instalaciones?**

Tenemos estrictos protocolos de limpieza y desinfección a fin de cuidar a nuestros clientes y colaboradores. Realizamos la desinfección de las zonas de trabajo y atención cada 2 horas y la limpieza de nuestras instalaciones se realiza diariamente.

## **¿Puedes tocar las superficies y objetos dentro de las instalaciones? (Electrodomésticos o artefactos)**

Te recomendamos evitar hacerlo. Si bien mantenemos altos estándares de limpieza a fin de brindar el mejor ambiente para nuestros clientes y colaboradores, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda evitar el contacto con todo tipo de superficies.