

*El plan especial de atención a los pensionistas es un servicio exclusivo para los clientes de la entidad, que se pone en marcha por primera vez en España*

## **CaixaBank adelanta el pago de las pensiones y activa un plan para evitar colas en las oficinas**

- **Los 1,8 millones de clientes con su pensión domiciliada en la entidad podrán disponer de su abono desde hoy mismo al tenerlo ya ingresado, sin necesidad de esperar al día 25, fecha habitual de pago en CaixaBank.**
- **La entidad contactará con las personas con pensión domiciliada para concertar cita previa en caso de que estos necesiten desplazarse a las oficinas y para resolver sus dudas sobre el uso de tarjetas y de servicios de banca online.**
- **El objetivo es contribuir a proteger al colectivo de mayores de 65 años, ayudar a cumplir las recomendaciones de las autoridades en materia de movilidad y de salud, y favorecer la aplicación de las medidas de prevención en la red comercial.**
- **CaixaBank es líder en el segmento sénior, con 2,7 millones de clientes mayores de 65 años y una cuota de mercado del 30%.**

**Barcelona, 20 de marzo de 2020**

CaixaBank, entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, **ha decidido adelantar el cobro de la pensión de la Seguridad Social a este viernes 20 de marzo** y poner en marcha un sistema especial de información y organización de citas previas para los clientes mayores de 65 años que deseen percibir su pensión, así como realizar reintegros a lo largo de los próximos días. La iniciativa estará activa desde hoy mismo, por lo que los clientes podrán disponer de su pensión al tenerla ya ingresada.

Este plan especial de atención a los pensionistas pretende hacer compatible ofrecer un mejor servicio y evitar colas en las oficinas para proteger la salud de este colectivo. El objetivo de esta medida, inédita en el sector financiero español y exclusiva para los 1,8 millones de clientes con su pensión domiciliada en CaixaBank, es contribuir a la protección

del colectivo sénior y facilitar que la organización de los equipos de trabajo y la aplicación de las medidas de prevención del coronavirus en la red comercial sea más eficaz.

De esta forma, desde hoy viernes día 20 (cinco días antes de la fecha habitual de cobro, los días 25 de cada mes), la entidad contactará con los clientes que habitualmente reintegran su pensión en efectivo. La entidad les explicará las diferentes posibilidades que tienen y que les permiten **evitar los desplazamientos que no sean estrictamente necesarios**, en cumplimiento de las recomendaciones indicadas por las autoridades.

En ese sentido, se les resolverán las posibles dudas sobre el uso de las tarjetas para realizar pagos y cobros y sobre el servicio de banca *online* CaixaBankNow, disponible a través de web y móvil. En caso de que el cliente desee acudir a la oficina para realizar el reintegro, **se le concertará cita previa** con el objetivo de reducir el máximo tiempo posible su estancia fuera del domicilio y evitar que se generen aglomeraciones.

Los clientes que deseen más información sobre esta medida también pueden contactar con su gestor personal por teléfono o a través del servicio “El Muro”, dentro de CaixaBankNow.

### Liderazgo en clientes sénior

CaixaBank es líder en el colectivo sénior, con una penetración del 30% del mercado. Tiene 2,7 millones de clientes mayores de 65 años y 1,8 millones de pensiones domiciliadas.

La entidad tiene presencia en el 100% de las ciudades con más de 10.000 habitantes, en el 94% de aquellos municipios que superan los 5.000 habitantes, y es la única entidad financiera en 229 localidades del país.