

La entidad financiera tiene 2,7 millones de clientes jubilados y una cuota del 30%

CaixaBank amplía el plan de ayuda al colectivo sénior para atender a distancia los servicios financieros más demandados por los mayores de 65 años

- **La entidad implanta nuevas medidas para evitar desplazamientos a las oficinas de clientes jubilados, como la no devolución de los recibos de servicios básicos, incluso aunque la cuenta esté en descubierto.**
- **El cobro adelantado de la pensión y el protocolo de atención a personas mayores ha hecho que el 85% de los clientes jubilados de CaixaBank prefieran quedarse en casa en lugar de desplazarse a las oficinas.**
- **También se activa una iniciativa solidaria para contactar telefónicamente con aquellos clientes de más de 75 años que viven solos.**

Barcelona. 4 de abril de 2020

CaixaBank amplía el plan de acción dirigido a proteger a sus clientes sénior, un colectivo especialmente vulnerable frente a la Covid-19 y en el que la entidad es líder en España, con 2,7 millones de clientes mayores de 65 años, 1,8 millones de pensiones domiciliadas y una cuota de mercado del 30%.

La entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar fue la primera del sector en lanzar medidas de protección específicas para este segmento, dirigidas principalmente a evitar desplazamientos a las oficinas que no sean estrictamente necesarios, en cumplimiento de las recomendaciones indicadas por las autoridades. Por ello, CaixaBank adelantó en marzo cinco días la fecha del ingreso de las prestaciones (del día 25 al día 20) y contactó proactivamente con los clientes para resolver sus dudas sobre el uso de banca online y de tarjetas. En caso de que lo prefirieran, los clientes también podían concertar cita previa con su gestor en la oficina para reducir el tiempo de estancia fuera del domicilio y evitar colas.

Esta primera medida ha sido un éxito: en marzo, cerca del 85% de los jubilados clientes de CaixaBank no han realizado reintegros en efectivo ni en cajeros ni en oficinas durante los días posteriores al cobro de la pensión. El mes anterior, alrededor del 50% de los

pensionistas sí se desplazaron presencialmente a su oficina para extraer dinero.

Nuevo paquete de medidas para el colectivo sénior

Dado que las medidas de confinamiento y prevención del coronavirus se mantienen durante las próximas semanas, CaixaBank repetirá el mismo operativo para el cobro de la pensión de abril, con el añadido de un nuevo paquete de medidas destinado a potenciar el uso del canal online CaixaBankNow y la atención a distancia.

Este plan complementario se activa desde el día 1 y se ha diseñado mediante la aplicación de técnicas de inteligencia artificial, que han permitido detectar los servicios y soluciones más demandados por las personas mayores en las oficinas bancarias.

Las nuevas medidas implican, por un lado, la puesta en marcha de nuevas operativas financieras específicas para clientes senior vía online. Igualmente, CaixaBank no devolverá los recibos básicos de los clientes mayores de 65 años (suministros de luz, agua, gas, etc.), aunque la cuenta bancaria se encuentre en descubierto.

Otras operaciones que solo se pueden formalizar con una visita presencial al gestor, como el control de vivencias o los test de conocimiento y experiencia, idoneidad de carteras y asesoramiento, amplían el plazo de realización cuatro meses, hasta finales de junio. Durante todo este periodo, no se procederá a la retención de saldos ni al bloqueo de la operativa por motivo de no tener cumplimentados estos requerimientos.

Contacto solidario con las personas mayores de 75 años que viven solas

Por otro lado, los profesionales de CaixaBank contactarán proactivamente con sus clientes mayores de 75 años que vivan solos o en cuyo hogar todos los miembros tienen más de esa edad. El objetivo no es solo para informarles de los cambios y resolver sus dudas sobre servicios financieros, sino también para transmitirles su apoyo en estos momentos difíciles y su confianza en una pronta vuelta a la normalidad.

Se trata de una iniciativa solidaria, que se desarrolla de forma paralela a otras actividades de acción social dirigida a los ancianos que se encuentran en residencias. La entidad financiera ha puesto en marcha en las últimas semanas el proyecto de cibervoluntariado "Cartas contra la soledad", mediante el cual sus empleados envían cartas de apoyo a los residentes en centros de mayores, que, por la situación actual, se encuentran aislados y sin compañía.

#ContigoMásQueNunca: ayuda a los colectivos más vulnerables

La atención especial al colectivo sénior se une a las medidas adoptadas por la entidad para seguir apoyando a los clientes ante la pandemia del coronavirus. Bajo el lema #ContigoMásQueNunca y en el marco del compromiso de CaixaBank con la banca

socialmente responsable, se han puesto en marcha una serie de iniciativas para ayudar a las familias y, en especial, a los colectivos más vulnerables, como las personas mayores, así como a los autónomos y empresas, frente a la situación actual.

Además de la ampliación de la moratoria hipotecaria, el adelanto de las pensiones, la condonación del alquileres y los 25.000 millones en una línea de préstamos preconcedidos para pymes y autónomos, la entidad se ha unido junto a las entidades integradas en la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) para no cobrar comisiones en los cajeros automáticos mientras dure el estado de alarma, y está adaptando técnicamente el límite de gasto con tarjeta sin tener que introducir el PIN de seguridad de 20 a 50 euros, para evitar el contacto físico con los datáfonos.