

L'entitat financera té 2,7 milions de clients jubilats i una quota del 30%

CaixaBank amplia el pla d'ajuda al col·lectiu sènior per atendre a distància els serveis financers més demandats pels majors de 65 anys

- ***L'entitat implanta noves mesures per evitar desplaçaments a les oficines de clients jubilats, com la no devolució dels rebuts de serveis bàsics, fins i tot quan el compte estigui en descobert.***
- ***El cobrament avançat de la pensió i el protocol d'atenció a gent gran ha fet que el 85% dels clients jubilats de CaixaBank prefereixin quedar-se a casa en comptes de desplaçar-se a les oficines.***
- ***També s'activa una iniciativa solidària per contactar telefònicament amb aquells clients de més de 75 anys que viuen sols.***

Barcelona. 4 d'abril de 2020

CaixaBank amplia el pla d'acció dirigit a protegir als seus clients sènior, un col·lectiu especialment vulnerable davant la Covid-19 i on l'entitat és líder a Espanya, amb 2,7 milions de clients majors de 65 anys, 1,8 milions de pensions domiciliades i una quota de mercat del 30%.

L'entitat presidida per Jordi Gual i el conseller delegat de la qual és Gonzalo Gortázar va ser la primera del sector que va llançar mesures de protecció específiques per a aquest segment, dirigides principalment a evitar desplaçaments a les oficines que no siguin estrictament necessaris, en compliment de les recomanacions indicades per les autoritats. Per això, CaixaBank va avançar el març cinc dies la data de l'ingrés de les prestacions (del dia 25 al dia 20) i va contactar proactivament amb els clients per resoldre els seus dubtes sobre l'ús de banca online i de targetes. En cas que ho prefereixin, els clients també podien concertar cita prèvia amb el seu gestor en l'oficina per reduir el temps d'estada fora del domicili i evitar cues.

Aquesta primera mesura ha estat un èxit: al març, prop del 85% dels jubilats clients de CaixaBank no han fet reintegraments en efectiu ni en caixers ni en oficines durant els dies posteriors al cobrament de la pensió. El mes anterior, al voltant del 50% dels pensionistes sí es van desplaçar presencialment a la seva oficina per extreure diners.

Nou paquet de mesures per al col·lectiu sènior

Ja que les mesures de confinament i prevenció del coronavirus es mantenen durant les setmanes vinents, CaixaBank repetirà el mateix operatiu per al cobrament de la pensió d'abril, amb l'afegit d'un nou paquet de mesures destinada a potenciar l'ús del canal online CaixaBankNow i l'atenció a distància.

Aquest pla complementari s'activa des del dia 1 i s'ha dissenyat mitjançant l'aplicació de tècniques d'intel·ligència artificial, que han permès detectar els serveis i solucions més demandats per la gent gran a les oficines bancàries.

Les noves mesures impliquen, per un costat, la posada en marxa de noves operatives financeres específiques per a clients sènior via online. Igualment, CaixaBank no tornarà els rebuts bàsics dels clients majors de 65 anys (subministraments de llum, aigua, gas, etc.), fins i tot quan el compte bancari es trobi en descobert.

Altres operacions que només es poden formalitzar amb una visita presencial al gestor, com el control de vivències o el test de coneixement i experiència, idoneïtat de carteres i assessorament, amplien el termini de realització quatre mesos, fins a finals de juny. Durant tot aquest període, no es procedirà a la retenció de saldos ni al bloqueig de l'operativa per motiu de no tenir emplenats aquests requeriments.

Contacte solidari amb la gent gran de 75 anys que viuen sols

D'altra banda, els professionals de CaixaBank contactaran proactivament amb els seus clients majors de 75 anys que visquin sols o en del qual a la llar tots els membres tenen més d'aquesta edat. L'objectiu no és només per informar-los dels canvis i resoldre els seus dubtes sobre serveis financers, sinó també per transmetre'ls el seu suport en aquests moments difícils i la seva confiança en una ràpida tornada a la normalitat.

Es tracta d'una iniciativa solidària, que es desenvolupa de forma paral·lela a unes altres activitats d'acció social dirigida als ancians que es troben en residències. L'entitat financera ha posat en marxa durant les últimes setmanes el projecte de cibervoluntariat "Cartes contra la soledat", mitjançant el qual els seus empleats envien cartes de dono suport als residents en centres de majors, que, per la situació actual, es troben aïllats i sense companyia.

#AmbTuMésQueMai: ajuda als col·lectius més vulnerables

L'atenció especial al col·lectiu sènior s'uneix a les mesures adoptades per l'entitat per seguir donant suport als clients davant la pandèmia del coronavirus. Amb el lema #AmbTuMésQueMai i en el marc del compromís de CaixaBank amb la banca socialment responsable, s'han posat en marxa una sèrie d'iniciatives per ajudar a les famílies i, en especial, als col·lectius més vulnerables, com la gent gran, així com als autònoms i

empreses, davant la situació actual.

A més de l'ampliació de la moratòria hipotecària, l'avenç de les pensions, la condonació dels lloguers i els 25.000 milions en una línia de préstecs preconcedits per a pimes i autònoms, l'entitat s'ha unit al costat de les entitats integrades en la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) per no cobrar comissions en els caixers automàtics mentre duri l'estat d'alarma, i està adaptant tècnicament el límit de despesa amb targeta sense haver d'introduir el PIN de seguretat de 20 a 50 euros, per evitar el contacte físic amb els datàfons.