

CaixaBank refuerza su apoyo a los pensionistas y adelanta al día 15 el pago de su jubilación de abril

- **1,8 millones de clientes con la pensión domiciliada en la entidad podrán disponer, desde mañana mismo, de su abono sin necesidad de esperar al día 25, fecha habitual de pago en CaixaBank.**
- **Además, el banco no devolverá los recibos básicos de los clientes mayores de 65 años (suministros de luz, agua, gas, etc.), aunque su cuenta bancaria se encuentre en descubierto.**
- **En abril, el 55% de los jubilados clientes de CaixaBank no han realizado reintegros en efectivo ni en cajeros ni en oficinas.**
- **Estas iniciativas pretenden proteger al colectivo de mayores de 65 años, ayudarles 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.**

Barcelona, 14 de abril de 2020

CaixaBank da un nuevo paso en su apoyo al colectivo senior. La entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar ha **decidido adelantar al día 15 de abril el cobro de la pensión de la Seguridad Social**, cinco días antes del anticipo realizado el mes pasado y diez antes de la fecha en la que habitualmente se hace efectiva. De esta manera, la entidad líder en España con 2,7 millones de clientes mayores de 65 años y una cuota de mercado del 30%, ingresará mañana en la cuenta de sus clientes un total de 1,8 millones de pensiones domiciliadas por importe de unos 2.000 millones de euros.

La entidad ha sido la primera del sector en lanzar medidas de protección específicas para el cliente sénior, 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 20) y ha estado contactando proactivamente con los clientes para resolver sus dudas sobre el uso de banca online y de tarjetas. En las oficinas se ha establecido una atención prioritaria para este colectivo y, en caso de que lo prefieran,

también pueden concertar cita previa con su gestor en la oficina para reducir el tiempo de estancia fuera del domicilio y evitar colas.

Este adelanto del pago de la pensión del mes pasado ha sido recibido muy positivamente por los clientes: en abril, el 55% de los jubilados clientes de CaixaBank no ha realizado reintegros en efectivo ni en cajeros ni en oficinas.

Con el objetivo de reforzar las medidas de protección al colectivo sénior, CaixaBank ha habilitado para este sector una atención prioritaria en las oficinas. Además, para aquellos clientes mayores de 75 años que no utilizaban de forma habitual los cajeros y no están familiarizados con la operativa, se ha activado el Menú Caixafácil que reconoce el importe medio que el cliente suele reintegrar y ofrece, de manera visualmente muy destacada, la opción de repetir este reintegro.

Inteligencia artificial al servicio de los clientes de más edad

Dado que las medidas de confinamiento y prevención del coronavirus se mantendrán durante las próximas semanas, CaixaBank ha añadido nuevas iniciativas destinadas a potenciar el uso del canal online CaixaBankNow y la atención a distancia.

Este plan complementario, activo desde el pasado día 1, 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 sénior 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 vivencia o los test de conocimiento y experiencia, idoneidad de carteras y asesoramiento podrán llevarse a cabo hasta finales de junio, lo que supone un aplazamiento de cuatro meses, teniendo en cuenta que afecta a las operaciones pendientes desde principios de marzo. 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 los mayores de 75 años que viven solos

Por otro lado, los profesionales de CaixaBank están contactando proactivamente con sus clientes mayores de 75 años que viven 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.