

Con el objetivo de asegurar la inclusión financiera del colectivo

CaixaBank activa un protocolo global para la atención a los refugiados ucranianos en la red de oficinas

- **La entidad financiera habilita un servicio de traducción simultánea y adapta la documentación y los materiales de formación interna para facilitar la contratación de servicios financieros básicos por parte de personas recién llegadas de Ucrania.**
- **Los clientes en situación de vulnerabilidad, como los refugiados de guerra, pueden disponer de la Cuenta Social de CaixaBank, que incluye cuenta corriente, tarjeta y acceso a la banca digital sin comisiones.**
- **La iniciativa se suma al paquete de medidas impulsadas por CaixaBank en apoyo de la población civil afectada por el conflicto, que incluye, entre otras, el uso gratuito de cajeros por parte de titulares con tarjetas de bancos ucranianos y el envío gratuito de transferencias a Ucrania y países limítrofes.**
- **La plataforma puesta en marcha por CaixaBank para aportaciones sin comisiones a organizaciones humanitarias trabajando sobre el terreno ya ha canalizado 2,9 millones de euros en donativos.**

24 de marzo de 2022

CaixaBank ha activado en toda su red de oficinas en España un protocolo especial para la atención a las personas desplazadas por la guerra en Ucrania que han solicitado acogida como refugiados. El circuito, ya habilitado, incluye tanto un producto específico -la Cuenta Social de CaixaBank, con un paquete de servicios financieros básicos de forma gratuita para clientes en situación de vulnerabilidad- como medidas para facilitar la comunicación con los gestores de la entidad y la comprensión de documentos y contratos.

Cabe destacar la puesta en marcha de un servicio de traducción simultánea que las oficinas podrán solicitar cuando lo necesiten. Cuando un empleado deba atender a una persona procedente de Ucrania, podrá contar con el apoyo de un traductor, que asistirá de forma telemática a la entrevista entre el gestor y el cliente y actuará como intérprete entre ambos.

1

Asimismo, CaixaBank ya tiene disponibles en su sistema tecnológico adaptaciones especiales para clientes y para empleados de la documentación para la contratación de la Cuenta Social. En el caso de los documentos para clientes, los ucranianos que formalicen la apertura de la Cuenta Social, podrán tener un documento con las condiciones del servicio traducido a su idioma.

A su vez, los empleados de CaixaBank disponen de materiales formativos específicos, con indicaciones detalladas para todo el proceso y fotografías de los documentos de identificación ucranianos que son válidos para la contratación.

La Cuenta Social de CaixaBank, un producto gratuito para colectivos vulnerables

CaixaBank cuenta con un producto para asegurar la inclusión financiera de personas que acreditan una situación de vulnerabilidad, como es el caso de los refugiados de guerra y solicitantes de asilo político, y con muy pocos ingresos. Se trata de la Cuenta Social, presente en el catálogo de la entidad bancaria desde el año 2014, que agrupa una serie de servicios básicos de forma totalmente gratuita. En enero de 2022, CaixaBank contaba con 246.771 cuentas sociales.

La Cuenta Social ofrece cuenta corriente, tarjeta de débito, acceso a la banca online (web y app CaixaBankNow) y uso gratuito de los cajeros de CaixaBank, incluyendo el ingreso de cheques. Permite titularidad única o múltiple. Es un servicio con un nivel de prestaciones similar a otras cuentas corrientes, con la diferencia de que el cliente solo puede ser titular en CaixaBank de esta cuenta. No tiene comisiones.

Como cualquier cliente, os titulares de la Cuenta Social siempre tienen que justificar su situación, además de proporcionar la documentación personal acreditativa necesaria. Además, no pueden superar unos límites de ingresos o de saldo mensual: más de 600 euros mensuales de ingresos, procedentes de nómina, ayudas sociales o ambas vías, y saldo medio mensual inferior a 2.000 euros.

Uso gratuito de cajeros y envío de transferencias

Además de la atención especializada en su red de oficinas, la población ucraniana refugiada en España tiene en CaixaBank varios servicios gratuitos, independientemente del banco del que sean clientes.

De esta forma, CaixaBank ya tiene operativo el uso gratuito por parte de los clientes de bancos ucranianos de toda su red de cajeros en España, la mayor del país, con 13.000 terminales. Igualmente, desde principios de marzo, la entidad facilita el envío gratuito de transferencias a Ucrania y países limítrofes, adonde los civiles ucranianos se refugian al salir del país: Moldavia, Rumanía, Hungría, Eslovaquia y Polonia.

Paquete global de medidas

Desde principios de marzo, a raíz de la crisis humanitaria generada por la invasión rusa de Ucrania, CaixaBank ha impulsado un paquete global de medidas para ayudar a la población civil afectada por el conflicto.

En este sentido, la entidad ha colaborado con la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, con más de 5.000 miembros repartidos por toda la geografía española, para movilizar un convoy de autobuses que facilitara la evacuación desde la frontera de Ucrania con Polonia de las personas que quieran solicitar acogida en España. Un total de 204 ucranianos, principalmente mujeres jóvenes con niños, ya han llegado a territorio español con esta iniciativa, y está previsto que en los próximos días parta un segundo convoy.

Asimismo, CaixaBank ha lanzado entre sus empleados una iniciativa para recaudar fondos con el fin de facilitar el traslado de los refugiados. Todos los empleados del Grupo CaixaBank han recibido una invitación a hacer un donativo económico, con el compromiso de que, al término de la campaña de *crowdfunding*, la entidad igualará las aportaciones reunidas por la plantilla. Los fondos están gestionados por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

Los voluntarios de CaixaBank también se están movilizando para prestar apoyo a las distintas ONG en todo aquello que requieran para facilitarles su cometido de ayudar al pueblo ucraniano. De esta forma, los voluntarios participan en iniciativas de recogida de medicamentos, alimentos no perecederos o productos de primera necesidad que, en función de las necesidades de las entidades especializadas en la ayuda a los refugiados, puedan servir de apoyo a las personas que acaban de llegar a España o puedan enviarse a Ucrania.

Canalización gratuita de donativos a las organizaciones humanitarias sobre el terreno

Estas iniciativas son paralelas a la plataforma de donativos directos a las organizaciones humanitarias que están trabajando sobre el terreno con los refugiados. Este servicio canaliza aportaciones de cualquier persona interesada en colaborar, sea o no cliente de la entidad, y permite hacerlo a través de todos los canales -banca digital, cajeros y oficinas- de forma totalmente gratuita.

Hasta el momento, la plataforma de CaixaBank ha canalizado 2,9 millones de euros. Las aportaciones van destinadas a las organizaciones sin ánimo de lucro (ONG) adheridas a la iniciativa. Las personas o empresas que hacen su aportación pueden elegir a qué institución concreta destinar su donativo, con una trazabilidad total de la ayuda enviada.

Sobre la Acción Social de CaixaBank

CaixaBank es una entidad con una vocación profundamente social. La entidad, referente en banca socialmente responsable, mantiene una actitud de servicio hacia sus clientes y toda la sociedad en general.

El impulso de iniciativas de acción social y el fomento del voluntariado son una forma de contribuir a dar respuesta a los retos que demanda la sociedad, a la vez que, a través de la actividad financiera, la entidad ofrece servicios y soluciones para todo tipo de personas.

La estrategia de Acción Social se centra en fomentar acciones sociales propias, otras en colaboración con la Fundación "la Caixa", así como otras alianzas que se impulsan de forma directa desde el banco. Gracias a su capilaridad territorial, la red de oficinas de CaixaBank, la mayor de España, con presencia en 2.200 municipios, puede detectar las necesidades locales implementando los programas desde la cercanía, así como apoyar a la Fundación "la Caixa" en la canalización de las ayudas económicas a las entidades sociales.

La actuación responsable de CaixaBank ha sido reconocida por los principales organismos internacionales. El Dow Jones Sustainability Index la sitúa entre los mejores bancos mundiales en términos de sostenibilidad. La organización internacional CDP, por su parte, la incluye como empresa líder contra el cambio climático.