

Amb l'objectiu d'assegurar la inclusió financera del col·lectiu

CaixaBank activa un protocol global per a l'atenció als refugiats ucraïnesos a la xarxa d'oficines

- ***L'entitat financera habilita un servei de traducció simultània i adapta la documentació i els materials de formació interna per facilitar la contractació de serveis financers bàsics per part de persones nouvingudes d'Ucraïna.***
- ***Els clients en situació de vulnerabilitat, com els refugiats de guerra, poden disposar del Compte Social de CaixaBank, que inclou compte corrent, targeta i accés a la banca digital sense comissions.***
- ***La iniciativa se suma al paquet de mesures impulsades per CaixaBank en suport de la població civil afectada pel conflicte, que inclou, entre altres, l'ús gratuït de caixers per part de titulars amb targetes de bancs ucraïnesos i l'enviament gratuït de transferències a Ucraïna i països limítrofs.***
- ***La plataforma posada en marxa per CaixaBank per a aportacions sense comissions a organitzacions humanitàries que treballen sobre el terreny ja ha canalitzat 2,9 milions d'euros en donatius.***

24 de març del 2022

CaixaBank ha activat a tota la seva xarxa d'oficines a Espanya un protocol especial per a l'atenció a les persones desplaçades per la guerra a Ucraïna que han sol·licitat acollida com a refugiats. El circuit, ja habilitat, inclou tant un producte específic -el Compte Social de CaixaBank, amb un paquet de serveis financers bàsics de manera gratuïta per a clients en situació de vulnerabilitat- com a mesures per facilitar la comunicació amb els gestors de l'entitat i la comprensió de documents i contractes.

Cal destacar l'inici d'un servei de traducció simultània que les oficines podran sol·licitar quan el necessitin. Quan un empleat hagi d'atendre una persona procedent d'Ucraïna, podrà comptar amb el suport d'un traductor, que assistirà de manera telemàtica a l'entrevista entre el gestor i el client i actuarà com a intèrpret entre tots dos.

Així mateix, CaixaBank ja té disponibles en el seu sistema tecnològic adaptacions especials per a clients i per a empleats de la documentació per a la contractació del Compte Social. En el cas dels documents per a clients, els ucraïnesos que formalitzin l'obertura del Compte Social, podran tenir un document amb les condicions del servei traduït al seu idioma.

Al seu torn, els empleats de CaixaBank disposen de materials formatius específics, amb indicacions detallades per a tot el procés i fotografies dels documents d'identificació ucraïnesos que són vàlids per a la contractació.

El Compte Social de CaixaBank, un producte gratuït per a col·lectius vulnerables

CaixaBank compta amb un producte per assegurar la inclusió financera de persones que acreditin una situació de vulnerabilitat, com és el cas dels refugiats de guerra i sol·licitants d'asil polític, i amb molt pocs ingressos. Es tracta del Compte Social, present en el catàleg de l'entitat bancària des de l'any 2014, que agrupa una sèrie de serveis bàsics de forma totalment gratuïta. Al gener de l'any 2022, CaixaBank comptava amb 246.771 comptes socials.

El Compte Social ofereix compte corrent, targeta de dèbit, accés a la banca en línia (web i *app* CaixaBankNow) i ús gratuït dels caixers de CaixaBank, incloent l'ingrés de xecs. Permet titularitat única o múltiple. És un servei amb un nivell de prestacions similar a altres comptes corrents, amb la diferència que el client només pot ser titular a CaixaBank d'aquest compte. No té comissions.

Com qualsevol client, els titulars del Compte Social sempre han de justificar la seva situació, a més de proporcionar la documentació personal acreditativa necessària. A més, no poden superar uns límits d'ingressos o de saldo mensual: més de 600 euros mensuals d'ingressos, procedents de nòmina, ajudes socials o totes dues vies, i saldo mitjà mensual inferior a 2.000 euros.

Ús gratuït de caixers i enviament de transferències

A més de l'atenció especialitzada a la seva xarxa d'oficines, la població ucraïnesa refugiada a Espanya té a CaixaBank diversos serveis gratuïts, independentment del banc del qual siguin clients.

D'aquesta manera, CaixaBank ja té operatiu l'ús gratuït per part dels clients de bancs ucraïnesos de tota la seva xarxa de caixers a Espanya, la més gran del país, amb 13.000 terminals. Igualment, des de principis de març, l'entitat facilita l'enviament gratuït de transferències a Ucraïna i països limítrofs, on els civils ucraïnesos es refugien al sortir del país: Moldàvia, Romania, Hongria, Eslovàquia i Polònia.

Paquet global de mesures

Des de principis de març, arran de la crisi humanitària generada per la invasió russa d'Ucraïna, CaixaBank ha impulsat un paquet global de mesures per ajudar a la població civil afectada pel conflicte.

En aquest sentit, l'entitat ha col·laborat amb l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, amb més de 5.000 membres repartits per tota la geografia espanyola, per mobilitzar un comboi d'autobusos que facilités l'evacuació des de la frontera d'Ucraïna amb Polònia de les persones que vulguin sol·licitar acolliment a Espanya. Un total de 204 ucraïnesos, principalment dones joves amb nens, ja han arribat a territori espanyol amb aquesta iniciativa, i està previst que en els pròxims dies surti un segon comboi.

Així mateix, CaixaBank ha llançat entre els seus empleats una iniciativa per recaptar fons amb la finalitat de facilitar el trasllat dels refugiats. Tots els empleats del Grup CaixaBank han rebut una invitació a fer un donatiu econòmic, amb el compromís que, al final de la campanya de *crowdfunding*, l'entitat igualarà les aportacions reunides per la plantilla. Els fons són gestionats per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.

Els voluntaris de CaixaBank també s'estan mobilitzant per donar suport a les diferents ONG en tot allò que requereixin per facilitar-los la seva tasca d'ajudar al poble ucraïnès. D'aquesta manera, els voluntaris participen en iniciatives de recollida de medicaments, aliments no peribles o productes de primera necessitat que, en funció de les necessitats de les entitats especialitzades en l'ajuda als refugiats, puguin servir de suport a les persones que acaben d'arribar a Espanya o puguin enviar-se a Ucraïna.

Canalització gratuïta de donatius a les organitzacions humanitàries sobre el terreny

Aquestes iniciatives són paral·leles a la plataforma de donatius directes a les organitzacions humanitàries que estan treballant sobre el terreny amb els refugiats. Aquest servei canalitza aportacions de qualsevol persona interessada a col·laborar, sigui o no client de l'entitat, i permet fer-ho a través de tots els canals -banca digital, caixers i oficines- de forma totalment gratuïta.

Fins al moment, la plataforma de CaixaBank ha canalitzat 2,9 milions d'euros. Les aportacions van destinades a les organitzacions sense ànim de lucre (ONG) adherides a la iniciativa. Les persones o empreses que fan la seva aportació poden triar a quina institució concreta destinar el seu donatiu, amb una traçabilitat total de l'ajuda enviada.

Sobre l'Acció Social de CaixaBank

CaixaBank és una entitat amb una vocació profundament social. L'entitat, referent en banca socialment responsable, manté una actitud de servei cap als seus clients i tota la societat en general.

L'impuls d'iniciatives d'acció social i el foment del voluntariat són una manera de contribuir a donar resposta als reptes que demana la societat, alhora que, a través de l'activitat financera, l'entitat ofereix serveis i solucions per a tota mena de persones.

L'estratègia d'Acció Social se centra en fomentar accions socials pròpies, unes altres en col·laboració amb la Fundació "la Caixa", així com altres aliances que s'impulsen de manera directa des del banc. Gràcies a la seva capil·laritat territorial, la xarxa d'oficines de CaixaBank, la més gran d'Espanya, amb presència a 2.200 municipis, pot detectar les necessitats locals implementant els programes des de la proximitat, així com fer costat a la Fundació "la Caixa" en la canalització de les ajudes econòmiques a les entitats socials.

L'actuació responsable de CaixaBank ha estat reconeguda pels principals organismes internacionals. El Dow Jones Sustainability Index el situa entre els millors bancs mundials en termes de sostenibilitat. L'organització internacional CDP, per la seva banda, la considera empresa líder contra el canvi climàtic.