Madrid | 21 febrero 2022

La banca refuerza la atención personalizada a las personas mayores con nuevas medidas

- AEB, CECA y Unacc promueven un decálogo para la mejora de la atención personalizada al mayor y a personas con discapacidad.
- Las oficinas ampliarán sus horarios de atención presencial al cliente para la prestación de servicios de caja.
- Los mayores recibirán atención preferente en las oficinas y por teléfono
- Se adaptarán los cajeros, aplicaciones y páginas web con lenguaje y vista simplificados.

Con el objetivo de contribuir a acelerar los avances hacia una economía inclusiva y no dejar a ningún colectivo desatendido, las asociaciones bancarias AEB, CECA y Unacc han acordado un decálogo de medidas para avanzar a corto plazo en la atención personalizada para la prestación de servicios financieros al segmento sénior y con capacidades diferentes, que requieren una dedicación especial.

Las asociaciones se comprometen a que sus asociados realicen el diagnóstico de la situación actual y adopten a la mayor brevedad posible y, como máximo, en el plazo de seis meses las medidas contenidas en este decálogo ajustadas a su modelo de negocio de tal forma que se asegure a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad una atención personalizada, satisfactoria y sin demoras injustificadas.

DECÁLOGO PARA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA AL MAYOR

1. Ampliación de los horarios de atención presencial que abarque como mínimo de 9.00h a 14.00h para servicios de caja. Este servicio se proporcionará en ventanilla o en cajero.

2. Trato preferente a los mayores en las sucursales, con prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas.

3. Formación específica obligatoria al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo.

4. Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa, a través de un interlocutor personal.

5. Horario de atención telefónica mínimo entre las 9:00h y las 18:00h para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.

6. Garantía de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso, poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista simplificados.

7. Reparación de los cajeros fuera de servicio para asegurar el aprovisionamiento de efectivo en un máximo de 2 días laborales e información del cajero alternativo más cercano.

8. Ofrecimiento a los clientes de acciones de educación financiera, digital y prevención de fraudes por el canal que resulte más adecuado.

9. Las entidades comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición.

10. Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un adecuado seguimiento de las medidas adoptadas por las entidades para la prestación personalizada de los servicios financieros.

El sector bancario reafirma así su firme compromiso de permanente mejora de la atención a todos sus clientes, especialmente al colectivo sénior, al que ya se dedicaban medidas específicas, como el adelanto del cobro de la pensión, programas de accesibilidad física y digital, o la puesta a su disposición de oficinas de entidades no financieras para realizar operativas varias en municipios sin sucursal, entre otras muchas.

El decálogo para la mejora de la atención al mayor forma parte de una amplia batería de medidas de fomento de la inclusión financiera, especialmente en los entornos rurales y de los colectivos en riesgo de exclusión, que las tres asociaciones bancarias han suscrito tras informar de su contenido y desarrollo a la Secretaría General del Tesoro del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Departamento de Comunicación AEB

Tel.:917 891 311 – comunicacion@aebanca.es

Departamento de Comunicación CECA

Tel.: 915 965 482– comunicacion@ceca.es

Departamento de Comunicación UNACC

Tel.:917 819 418– unacc@unacc.es