CaixaBank reforça el suport als pensionistes i avança al dia 15 el pagament de la jubilació d?abril

+ Notícies | 14-04-2020 | 11:37



Caixabank

CaixaBank fa un pas més en el suport al col·lectiu sènior. L?entitat presidida per Jordi Gual i del qual és conseller delegat Gonzalo Gortázar ha decidit avançar al dia 15 d?abril el cobrament de la pensió de la Seguretat Social, cinc dies abans de la bestreta efectuada el mes passat i deu abans de la data en què habitualment es fa efectiva. D?aquesta manera, l?entitat líder a Espanya amb 2,7 milions de clients majors de 65 anys i una quota de mercat del 30 % ingressarà demà al compte dels clients un total d?1,8 milions de pensions domiciliades per import d?uns 2.000 milions d?euros.

L?entitat ha estat la primera del sector a llançar mesures de protecció específiques per als clients sèniors, adreçades 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 ha estat contactant proactivament amb els clients per resoldre dubtes sobre l?ús de la banca on-line i de targetes. A les oficines s?ha establert una atenció prioritària per a aquest col·lectiu i, en cas que s?ho estimin més, també poden concertar cita prèvia amb el gestor a l?oficina per reduir el temps d?estada fora del domicili i evitar cues.

Aquest avançament del pagament de la pensió del mes passat ha estat rebut molt positivament pels clients: l?abril, el 55 % dels jubilats clients de CaixaBank no han fet reintegraments en efectiu ni en caixers ni en oficines.

Amb l?objectiu de reforçar les mesures de protecció al col·lectiu sènior, CaixaBank ha habilitat per a aquest sector una atenció prioritària a les oficines. A més, per als clients majors de 75 anys que no utilitzaven habitualment els caixers i no estan familiaritzats amb l?operativa, s?ha activat el menú Caixafàcil, que reconeix l?import mitjà que el client acostuma a reintegrar i ofereix, de manera visualment molt destacada, l?opció de repetir aquest reintegrament.

Intel·ligència artificial, al servei dels clients de més edat

Atès que les mesures de confinament i prevenció respecte del coronavirus es mantindran durant les setmanes vinents, CaixaBank ha afegit noves iniciatives destinades a potenciar l?ús del canal

on-line CaixaBankNow i l?atenció a distància.

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

Les noves mesures impliquen, d?una banda, la posada en marxa de noves operatives financeres on-line específiques per a clients sèniors. Igualment, CaixaBank no tornarà els rebuts bàsics dels clients de més de 65 anys (subministraments de llum, aigua, gas, etc.), encara que tinguin el compte bancari en descobert.

Altres operacions que només es poden formalitzar amb una visita presencial al gestor, com el control de vivència o el test de coneixement i experiència, idoneïtat de carteres i assessorament, es podran dur a terme fins a finals de juny, fet que suposa un ajornament de quatre mesos, tenint en compte que afecta les operacions pendents des de començaments de març. Durant tot aquest període, no es retindran saldos ni es bloquejarà l?operativa pel fet de no tenir emplenats aquests requeriments.

Contacte solidari amb els majors de 75 anys que viuen sols

D?altra banda, els professionals de CaixaBank estan contactant proactivament amb els clients de més de 75 anys que viuen sols o en cases en què tots els membres superen aquesta edat. L?objectiu no és tan sols informar-los dels canvis i resoldre?ls els dubtes sobre serveis financers, sinó també transmetre?ls suport en aquests moments difícils i la confiança que aviat tornarà la normalitat.

Es tracta d?una iniciativa solidària, que es desenvolupa de forma paral·lela a altres activitats d?acció social adreçades a la gent gran que està en residències. L?entitat financera ha posat en marxa durant les últimes setmanes el projecte de cibervoluntariat ?Cartes contra la solitud?, mitjançant el qual els empleats envien cartes de suport als residents en centres de gent gran, que, per la situació actual, estan aïllats i sense companyia.

Autor: Redacció