

Decálogo

para usuarios de banca mayores y pensionistas



Identifícate

Identifícate como mayor de 65 años



Aplicación del protocolo

Solicita que se te aplique el protocolo de atención a los mayores en la entidad. Si no lo tienen, quéjate e informa del protocolo aprobado por AEB, CECA y UNACC. Recuérdales que deben comunicar a los mayores las medidas que adopten.



Trato preferente

Los mayores de 65 años deben recibir un trato preferente en las sucursales, con prioridad en los casos de alta afluencia de público en las oficinas.



Horario de atención presencial

El horario de atención presencial debe abarcar, como mínimo, de 9 a 14 horas para servicios de caja.



Atención telefónica

La atención telefónica debe ser preferente y prestarse sin coste adicional y a través de una persona del banco.



Formación del personal

El personal de atención de los bancos debe estar formado específicamente para las necesidades de las personas mayores.



Obligación del banco

Rechaza que la solución sea que te ayuden familiares o amigos. El banco está obligado a facilitar la operativa a todos los clientes, adaptada a tus capacidades y habilidades.



Horario de atención telefónica

El horario de atención telefónica, como mínimo, debe ser entre las 9 y las 18 horas para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.



Accesibilidad

Los cajeros deben garantizar su accesibilidad, sencillez y adaptabilidad en función de su uso, poniendo a disposición de los clientes mayores y de las personas con discapacidad mayores, versiones sin barreras, con lenguaje y vista simplificados, así como personal de ayuda disponible en la oficina.



No estás obligado a...

No estás obligado a tener acceso a internet o a disponer de un smartphone para operar con el banco.

¡Anímate a cumplimentar este cuestionario para **valorar la atención bancaria recibida!**: <https://cutt.ly/o1v4Tww>