

Tu atención, nuestra prioridad

En febrero de 2022 AEB, CECA y Unacc acordaron un **decálogo de medidas para mejorar la atención personalizada a personas mayores y las personas con discapacidad**, que ha beneficiado a más de 6,3 millones mayores de 65 años y supuso, entre otros, que el 81% de las sucursales tengan horario de atención ampliado, más del 80% de los cajeros estén adaptados y la atención de 24 millones de llamadas con carácter preferente.



Impulsado por:



Mejoramos la atención a las personas mayores

A continuación te detallamos los compromisos adoptados por el sector bancario para mejorar la atención a las personas de más de 65 años, y suscritos por las tres asociaciones de banca, AEB, CECA y Unacc.



Atención presencial

Ampliamos los horarios, mínimo de 08:15 a 14:00h. en ventanilla o en cajero con asistencia personalizada dentro del horario de oficina.



Atención preferente

En las oficinas, con prioridad cuando haya mucho público.



Atención telefónica

Garantizada de 9:00h a 18:00h si no tienes servicio de oficina.

Te atenderá una persona por teléfono, no un robot



Reparación de cajeros

Nos comprometemos a reparar los cajeros fuera de servicio en menos de dos días laborables.



Acciones de educación

Te ofrecemos educación financiera, digital y prevención de fraudes, por el canal más adecuado.



Formación de empleados

Impartimos formación específica en atención a personas mayores a nuestros empleados.



Estas son las mejoras que ponemos a vuestra disposición y de las que hacemos seguimiento. **Nuestro compromiso es seguir mejorando**