

# 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 de 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 2,4 millones de llamadas con carácter preferente.



Impulsado por:



Asociación Española de Banca



Unión Nacional de Cooperativas de Crédito



# 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 como mínimo de 9:00 h a 14:00 h en caja o en cajeros con asistencia personalizada, dentro del horario de oficina



## Atención preferente

En las oficinas, con prioridad cuando haya mucho público



## Atención telefónica

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

*Te atenderá una persona por teléfono, no un robot*



## Atención digitalizada adaptada

Adaptamos las aplicaciones móviles y las páginas web con lenguaje y vista simplificados



## 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 tu disposición y de las que hacemos seguimiento. **Nuestro compromiso es seguir mejorando**