**COVID-19 /MEDIDAS CAIXABANK**

**Medidas para empleados**

* Desde el inicio del confinamiento, se ha implementado (y aplicado) el trabajo en remoto para los empleados que trabajan en servicios corporativos y territoriales.
* Los viajes relacionados con el trabajo fueron prohibidos días antes del inicio del confinamiento, la prohibición sigue vigente
* Creación de un protocolo especial para el seguimiento de empleados vulnerables (por ejemplo, mujeres embarazadas)
* Para empleados que trabajan dentro de la red de oficinas:
  + El horario de atención al público se ha reducido y el personal está organizado por turnos para que puedan trabajar en parte desde su casa.
  + Se han implementado medidas de seguridad especiales (y se ha informado a los clientes):
    - Entrega de máscaras, guantes y gel hidroalcohólico (para clientes y empleados)
    - Implementación de un nuevo protocolo para las colas de espera de los clientes: para todas las operaciones de efectivo, se deben usar cajeros automáticos y, para evitar multitudes, la capacidad máxima se limitará de acuerdo con la regla de 1 cliente atendido, 1 cliente esperando; los clientes restantes deberán permanecer fuera de la oficina, respetando el orden de su llegada. En cualquier interacción los empleados de la sucursal, la distancia mínima para mantener debe ser de al menos un metro
    - No se puede acceder a las sucursales si un cliente experimenta síntomas de infección respiratoria aguda o ha tenido contacto con alguien que dio positivo por coronavirus.
  + Se han organizado equipos de apoyo para continuar con el trabajo administrativo de las sucursales que se han cerrado debido al coronavirus (por ejemplo, empleados enfermos y cuarentena obligatoria para el resto).
  + Los empleados de colectivos de mayor riesgo trabajan de forma remota.
* Servicio online de atención para empleados:
  + Refuerzo de la orientación médica y los servicios de emergencia proporcionados por SegurCaixaAdeslas (Compañía de salud – VidaCaixa, la subsidiaria de fondos de pensiones y seguros del Grupo posee el 49,92% de la compañía).
  + Servicios de salud psicológica y emocional (para preguntas relacionadas con el COVID-19)

**Medidas para clientes**

* **Facilitar el acceso a servicios y productos a través de cajeros automáticos, servicios en línea y red de sucursales:**
  + Protocolo especial para acceder a los servicios en línea (que permite el registro inicial a través del proceso en línea sin tener que asistir a la oficina) y el refuerzo de CaixaBankNow (banca digital)
  + Refuerzo de la información para clientes que explica la posibilidad de usar tarjetas electrónicas en sus teléfonos móviles como medio de pago a través de la aplicación CaixaBank Pay.
  + Refuerzo de la información de seguridad Digital para evitar el phishing (Ej. Ciberconsejos)
  + SegurCaixaAdeslas, la compañía de seguros de salud del Grupo, ha reforzado sus servicios a sus clientes
    - Ofrece servicio de atención médica para aquellos que muestran síntomas de una posible infección en los centros asociados con sus grupos de atención médica, que se ocupan de las víctimas y siguen los procedimientos establecidos por las autoridades de salud para tratar a los posibles enfermos.
    - Refuerzo de orientación médica y servicios de emergencia.
* **Introducción de medidas especiales para aquellos clientes que han sido afectados por las medidas del estado de emergencia (por ejemplo, cierre de tiendas no comerciales):**

Medidas:

* Condonación del pago del alquiler de casas propiedad de CaixaBank (a través de BuildingCenter, la subsidiaria de CaixaBank) durante el estado de emergencia
  + Para personas que han perdido su trabajo o han sido afectadas por despidos temporales (suspensión de contratos de trabajo y asignaciones de trabajo a corto plazo9.
  + Para trabajadores independientes obligados a cerrar su actividad o con una reducción > 40% en su actividad
* Nueva línea de crédito ICO crediticia para colectivos en riesgo (25 MM de euros) destinada a cubrir las necesidades de capital de trabajo con procesamiento inmediato (sin documentación adicional):
  + Para autónomos, microempresas y pequeñas empresas.
  + Juntamente con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), banco estatal
* Tras el Real Decreto Ley 8/2020 (para responder al impacto económico y social de COVID.19) se aplazan los pagos de hipoteca para deudores hipotecarios “vulnerables”.
  + Para personas que han perdido su trabajo o han sido afectadas por despidos temporales.
  + Para trabajadores independientes obligados a cerrar su actividad o con uan reducción > 40% en su actividad

Y cumplen los siguientes requisitos:

* Ingresos mensuales por unidad familiar inferior a 1.613,52 €
* El pago de la hipoteca más los gastos básicos son iguales o superiores al 35% del ingreso neto de la unidad familiar.
* Como consecuencia de la de la emergencia sanitaria, la carga hipotecaria sobre la renta familiar haya aumentado más de un 30%
* **Medidas dirigidas a clientes mayores**
  + Adelantar del abono de pensiones, en la cuenta.
  + Procuramos que no hagan cola ni esperen fuera de las oficinas
  + Procedimiento especial de reintegro rápido para facilitar retirada en efectivo de la pensión
  + Relajación de los controles periódicos para confirmar que están vivos (requerido por ley y que implican venir en persona o con un certificado oficial a la sucursal) en 4 meses adicionales
* **Acción social:**
  + **Voluntariado online para apoyar a colectivos en riesgo:**
    - el programa de voluntariado del banco fomenta iniciativas en línea junto con entidades sociales españolas
    - Por ejemplo, “cartas contra la soledad”: cartas/llamas a personas mayores que están aisladas y sin compañía debido a las medidas de restricción oficiales.
  + **Obra Social Descentralizada** (44,7 millones de euros en 2019 del presupuesto de “la Caixa” para llegar a las organizaciones sociales locales a través de la red de oficinas de CaixaBank: nueva prioridad de asignación de fondos para las asociaciones y organizaciones más afectas. Por ejemplo: bancos de alimentos, atención a personas sin hogar, atención a personas mayores.
  + **Campaña de crowdfunding** en colaboración con la Fundación “la Caixa” y la Fundació Banc dels Aliments para garantizar el acceso a los alimentos a las familias vulnerables. (planificada).
* **Cultura financiera difundida a través de las redes sociales corporativas (planificado)**
  + **Consejos de ciberseguridad**
  + **Educación financiera para niños: Cuenta cuentos de “la Bici de Lola”. Entretenimiento**

Las medidas se actualizan regularmente a medida que se van implementado nuevas acciones.