

Visita a entidad financiera

Protocolo de mayores

Edad del encuestado:

Sexo:

Entidad financiera:

Dirección/ Oficina:

Localidad:

Fecha y hora:

- | | | |
|--|----|----|
| 1. ¿Has acudido a tu sucursal en los últimos tres meses? | Sí | No |
| 2. ¿Has tenido alguna limitación de horario para hacer las operaciones? | Sí | No |
| 3. ¿Has tenido que esperar cola o te han atendido preferencialmente? | Sí | No |
| 4. ¿Has podido hacer todas las operaciones en ventanilla? | Sí | No |
| 5. ¿Te han obligado a hacer operaciones en el Cajero? | Sí | No |
| 6. Si la anterior respuesta es afirmativa (Sí) ¿te ha acompañado un empleado de la entidad para ayudarte a realizar las operaciones? | Sí | No |
| 7. ¿Tienes un asesor personal a tu disposición? | Sí | No |
| 8. Puedes seguir usando libreta de ahorro? | Sí | No |
| 9. ¿El cajero es accesible y/o fácil de usar? | Sí | No |
| 10. ¿Te has encontrado con el cajero averiado durante horas y no has podido hacer una operación? | Sí | No |
| 11. ¿Contactas por teléfono con tu oficina o tu banco? | Sí | No |
| 12. Si la anterior respuesta es afirmativa (Sí) ¿te atiende un gestor personal? | Sí | No |
| 13. ¿Tienes que solicitar cita previa para ser atendido? | Sí | No |

**Encuesta cumplimiento aplicación protocolo
inclusión financiera de las personas mayores**

14. Si tienes que concertar cita ¿Tienes preferencia por ser mayor?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

15. ¿Usas el móvil para realizar trámites con tu banco?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

16. ¿Ha mejorado la app y es más sencilla y accesible?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

17. ¿Te ha ofrecido el banco algún tipo de formación que mejore tus conocimientos en productos financieros, evitar fraudes o manejar mejor las herramientas digitales?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

18. ¿Quieres contarnos algo más? Utiliza este espacio:

ESTE CUESTIONARIO ES ANÓNIMO

Los datos serán utilizados por ASUFIN y la UNIÓN DEMOCRÁTICA DEPENDIENTES Y JUBILADOS DE ESPAÑA para elaborar un informe de cumplimiento del protocolo firmado por la patronal bancaria para mejorar la inclusión de las personas mayores y la superación de la brecha digital.

De manera **OPCIONAL**, puedes facilitarnos tus datos para ponernos en contacto contigo y que nos puedas ampliar tu experiencia con tu banco¹:

Nombre y apellidos:

Teléfono

Email:

¹En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, le informamos de que los datos facilitados serán incorporados a un fichero automatizado y no automatizado cuyo responsable es la Asociación de Usuarios Financieros (en adelante, ASUFIN), con domicilio en Plaza de las Cortes, 4 - 4ºD - 28014 - Madrid, con la exclusiva finalidad de gestionar la relación que mantendremos con Usted, incluso por medios electrónicos. Puede consultar nuestra PPyPD completa aquí:

<http://asufin.com/politica-de-privacidad-y-proteccion-de-datos/>