

## Nota informativa

### Mayores de 65 años y personas con discapacidad, exentos de pagar comisiones por retirar dinero en la ventanilla del banco

***El objetivo es proteger a personas vulnerables que pueden tener algún problema para retirar efectivo en un cajero automático, ya sea por falta de capacidades digitales o dificultades de accesibilidad física.***

Madrid, 13 de febrero de 2024. El Gobierno de España ha aprobado recientemente una nueva [medida](#) para proteger a las personas mayores de 65 años y aquellas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33 por ciento para garantizar que no paguen comisiones cuando saquen dinero en la ventanilla de su banco. De esta forma, se persigue reforzar la protección de aquellos ciudadanos que pueden tener algún problema para retirar efectivo en un cajero automático, ya sea por falta de capacidades digitales o dificultades de accesibilidad física. Según explica el Banco de España, “los mayores son los grandes beneficiados de esta medida, porque son la población que más paga en metálico. De hecho, este ha sido el medio más utilizado en el último año por el 74% de los mayores de 65 años”.

De la misma forma, y con el objetivo de ofrecer una atención más personalizada a este grupo de la población vulnerable, el [Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca](#) -acordado por las asociaciones AEB, CECA y UNACC- ha adoptado, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Ampliar los horarios de atención presencial. De las 9 a las 14 horas para servicios de caja, en ventanilla o cajero, como mínimo, con asistencia personalizada y disponibilidad de, al menos, una persona por oficina.
- Atención prioritaria en caso de alta afluencia de público en oficinas.
- Establecimiento de un canal prioritario para mayores de 65 años y personas con discapacidad.

Fuente de la información:

[Banco de España](#)

[BOE](#)