

## **CaixaBank ha sido reconocida por el Club Excelencia en Gestión como Embajadora de la Excelencia Europea**

- **Para poder obtener esta distinción, las organizaciones deben tener vigente el Sello EFQM 500+ y superar los 600 puntos.**
- **La entidad es el único banco español con seis áreas de negocio certificadas siguiendo los referenciales AENOR Conform.**

**Barcelona, 8 de noviembre de 2019**

CaixaBank ha sido reconocida como Embajadora de la Excelencia Europea 2019 por el Club Excelencia en Gestión (CEG), que ha valorado el modelo de gestión de la entidad, innovador y sostenible, su apuesta por la transformación y las buenas prácticas.

Para poder obtener esta distinción, las organizaciones deben tener vigente el Sello EFQM 500+ y superar los 600 puntos. En 2018, CaixaBank lo obtuvo con una calificación superior a los 650 puntos, lo que avala el liderazgo en su modelo de gestión de calidad y servicio a los clientes de acuerdo con los estándares internacionales. Este es el segundo año que la entidad renueva este reconocimiento como Embajadora de la Excelencia Europea por parte del CEG.

El Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ es una herramienta clave para generar mejoras en la organización y este nivel de calidad y excelencia demuestra la firme apuesta de la entidad financiera por alcanzar los máximos estándares de calidad. Por su parte, para el CEG, los Embajadores de la Excelencia Europea 2019 son la mejor muestra del valor que puede llegar a generar un Modelo de como el de EFQM.

Marta Fina, directora del área de Calidad y Voz del cliente de CaixaBank, ha participado en el acto de entrega del galardón, recibido de manos de Alberto Durán López, presidente del Club Excelencia en Gestión (CEG), y Magdalena Valerio Cordero, ministra de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

### **Modelo de negocio certificado**

CaixaBank es un referente que hace de la implantación de los sistemas de gestión y su posterior certificación parte de su ventaja competitiva. La entidad ha realizado una firme apuesta por la certificación de sus modelos de negocio en los distintos segmentos de mercado, con el foco puesto en el cliente.

De hecho, actualmente es el único banco español con seis áreas de negocio certificadas siguiendo los referenciales AENOR Conform: Banca Privada, Banca Premier, Banca de Particulares, Banca de Negocios, Banca Internacional y Banca de Empresas.

### **CaixaBank, líder en satisfacción global**

A cierre del tercer trimestre, según los resultados disponibles del estudio BMKS FIN de STIGA de clientes *retail*, CaixaBank se sitúa como líder en satisfacción global con la entidad respecto a su *peer group*, así como en la percepción del gestor para ofrecer un asesoramiento personalizado.

Por otro lado, destaca por su posición de liderazgo frente al resto de entidades en la valoración de sus cajeros automáticos y por ser la que más clientes la consideran como su principal banco (84,9%) .

Estos datos reafirman la apuesta de la entidad por ofrecer la mejor experiencia al cliente, que es una de las prioridades del Plan Estratégico 2019-2021. Para ello, cuenta con la red de distribución física más extensa de España y es líder en canales digitales. En los próximos años, la entidad va a continuar potenciando su propuesta especializada, combinada con más oferta y servicios digitales.

