

## **CaixaBank ha estat reconeguda pel Club Excel·lència en Gestió com a Ambaixadora de l'Excel·lència Europea**

- **Per poder obtenir aquesta distinció, les organitzacions han de tenir vigent el Segell EFQM 500+ i superar els 600 punts.**
- **L'entitat és l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades seguint els referencials AENOR Conform.**

**Barcelona, 8 de novembre del 2019**

CaixaBank ha estat reconeguda com a Ambaixadora de l'Excel·lència Europea 2019 pel Club Excel·lència en Gestió (CEG), que ha valorat el model de gestió de l'entitat, innovador i sostenible, la seva aposta per la transformació i les bones pràctiques.

Per poder obtenir aquesta distinció, les organitzacions han de tenir vigent el Segell EFQM 500+ i superar els 600 punts. El 2018, CaixaBank ho va obtenir amb una qualificació superior als 650 punts, que avala el lideratge en el seu model de gestió de qualitat i servei als clients d'acord amb els estàndards internacionals. Aquest és el segon any que l'entitat renova aquest reconeixement com a Ambaixadora de l'Excel·lència Europea per part del CEG.

El Segell d'Excel·lència Europea EFQM 500+ és una eina clau per generar millores en l'organització i aquest nivell de qualitat i excel·lència demostra la ferma aposta de l'entitat financera per aconseguir els màxims estàndards de qualitat. Per part del CEG, els Ambaixadors de l'Excel·lència Europea 2019 són la millor mostra del valor que pot arribar a generar un Model com el de EFQM.

Marta Fina, directora de l'àrea de Qualitat i Veu del client de CaixaBank, ha participat en l'acte de lliurament del guardó, rebut de mans d'Alberto Durán López, president del Club Excel·lència en Gestió (CEG), i Magdalena Valerio Cordero, ministra de Treball, Migracions i Seguretat Social.

### **Model de negoci certificat**

CaixaBank és un referent que fa de la implantació dels sistemes de gestió i la seva posterior certificació part del seu avantatge competitiu. L'entitat ha realitzat una ferma aposta per la certificació dels seus models de negoci en els diferents segments de mercat, amb el focus posat en el client.

De fet, actualment és l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades seguint els referencials AENOR Conform: Banca Privada, Banca Premier, Banca de Particulars, Banca de Negocis, Banca Internacional i Banca d'Empreses.

## CaixaBank, líder en satisfacció global

A tancament del tercer trimestre, segons els resultats disponibles de l'estudi BMKS FIN de STIGA de clients *retail*, CaixaBank se situa com a líder en satisfacció global amb l'entitat respecte el seu *peer group*, així com en la percepció del gestor per oferir un assessorament personalitzat.

D'altra banda, destaca per la seva posició de lideratge davant de la resta d'entitats en la valoració dels seus caixers automàtics i per ser la que més clients la consideren com el seu banc principal (84,9%).

Aquestes dades reafirmen l'aposta de l'entitat per oferir la millor experiència al client, que és una de les prioritats del Pla Estratègic 2019-2021. Per a això, compta amb la xarxa de distribució física més extensa d'Espanya i és líder en canals digitals. En els pròxims anys, l'entitat continuarà potenciant la seva proposta especialitzada, combinada amb més oferta i serveis digitals.