

## **CaixaBank crea un equipo de gestores especializados en el segmento sénior**

- **La entidad, líder en este target con 4,4 millones de clientes sénior (mayores de 65 años) en España, es la primera en crear la figura de un gestor especializado en las necesidades de los mayores séniors.**
- **Esta propuesta de valor se pone en marcha en la Dirección Territorial de Barcelona con un equipo de 154 ‘Consejeros Seniors’ distribuidos en 151 oficinas Store.**
- **El objetivo de CaixaBank es terminar el año con un equipo de cerca de 500 especialistas que daran soporte y acompañamiento constante a más de 500.000 clientes séniors de toda España.**

**27 de abril de 2021**

CaixaBank, fiel a sus valores y orígenes fundacionales, ha creado el primer equipo de gestores especializados en el segmento de mayores de 65 años, para dar respuesta a sus necesidades específicas y ofrecerles un acompañamiento basado en la cercanía, la confianza y el contacto de calidad. Por este motivo, CaixaBank, como entidad líder en este segmento con 4,4 millones de clientes, ha mejorado su propuesta de valor con la nueva figura del Consejero Sénior y que se pone en marcha en la dirección territorial de Barcelona con un amplio equipo de 154 Consejeros. De esta manera, 151 oficinas Store de la dirección territorial de Barcelona contarán con al menos uno de estos especialistas.

La entidad cuenta con una clara orientación al cliente y ofrece un modelo de banca especializada por segmentos con una oferta de productos y servicios adaptada a las necesidades de cada perfil de cliente. Por este motivo, CaixaBank ha lanzado esta iniciativa que tiene previsto ir extendiéndose de manera gradual y progresiva por todo el territorio nacional. Actualmente algunas oficinas de la dirección territorial Andalucía Occidental-Extremadura también cuentan con la figura del Consejero Sénior. El objetivo de la entidad es terminar el año con un un equipo de cerca de 500 especialistas, que darán servicio a más de 500.000 clientes de toda España.

Uno de los elementos diferenciales y distintivos de esta iniciativa es que todos los gestores recibirán formación específica en gerontología, homologada por la Universidad de

Barcelona. Con esta apuesta, CaixaBank tiene como objetivo poner a este colectivo en el centro y reconocer el envejecimiento activo como una etapa llena de oportunidades, alejada de tópicos asociados a la gente mayor como dependencia o deterioro.

### **Ecosistema de servicios más allá del ámbito financiero**

Esta propuesta de valor pretende ir más allá del ámbito estrictamente financiero y, a través de la figura del Consejero Sénior, busca dar soporte y acompañamiento constante para facilitar el día a día a los clientes sénior.

Para completar las necesidades que este colectivo pueda tener, CaixaBank ha diseñado una amplia oferta específica de productos y servicios que se engloba en un modelo de relación basado en el acompañamiento: CaixaBank Séniors. Este ecosistema global ofrece diferentes soluciones financieras y para el día a día y la posibilidad de disfrutar de servicios exclusivos como un asistente 24h, un manitas a domicilio, un servicio de consultas jurídicas o consultas médicas telefónicas. Los clientes Sénior también pueden beneficiarse en exclusiva de la seguridad y protección que ofrece el Protección Sénior de Securitas Direct y del MyBox Salud Sénior, el seguro de salud específico para el segmento.

Además, CaixaBank organizará de manera periódica las “CaixaBank Talks Sénior”, ponencias de valor añadido en las que se trataran temas clave y de interés para este colectivo.

### **Atención preferente en oficinas de los clientes sénior**

CaixaBank, tal y como ha estado haciendo durante el estado de alarma, mantendrá la atención preferente en oficinas de los clientes sénior, dotándoles de una atención prioritaria para evitar que tengan que hacer colas. Asimismo, CaixaBank ha mejorado los sistemas del control de vivencia mediante técnicas de inteligencia artificial para facilitar el trámite de esta gestión.