

## CaixaBank presenta su compromiso de atención personalizada a las personas mayores, el más completo del sector financiero en España

- **CaixaBank refuerza con 2.000 consejeros sénior la atención a personas mayores, amplía el horario de caja y potencia todos sus canales de servicio.**
- **El presidente de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha señalado: “Nuestros clientes sénior, más de cuatro millones, son un colectivo prioritario para nosotros, y como tal, tenemos para ellos la oferta más ambiciosa de la banca española”.**
- **El consejero delegado, Gonzalo Gortázar, ha afirmado que “el anuncio de hoy expresa nuestro firme compromiso con las personas mayores: vamos a ampliar las medidas del programa de atención que ya veníamos desarrollando, basadas en la especialización y en la relación personal”.**
- **La entidad reafirma su compromiso con el colectivo sénior con diez iniciativas específicas:**
  1. **Asesores especializados:** La entidad cuenta actualmente con 750 profesionales con dedicación exclusiva y formación específica. En un mes, alcanzará los 1.500, y en 2023, los 2.000. Es la primera entidad en España con asesores especializados para personas mayores.
  2. **Mayor apoyo específico a clientes sénior:** Adicionalmente, las sucursales se reforzarán con 1.350 personas más para prestar apoyo a los clientes sénior y a los procedentes de Bankia con los servicios y herramientas de CaixaBank durante la integración operativa.
  3. **Sin restricciones:** CaixaBank elimina las restricciones horarias del servicio de caja.
  4. **Atención prioritaria:** Se incorpora el servicio de acompañamiento en el uso del cajero y se implantan protocolos de atención prioritaria para los colectivos que lo precisen.
  5. **Evitar esperas en el cobro de la pensión:** Se mantiene el adelanto del pago de las pensiones al día 24 para evitar esperas en el cobro y reducir la afluencia en las oficinas a final de mes.

6. **Atención telefónica personal y WhatsApp con los gestores:** Se asegura la comunicación directa y personal de los mayores de 65 años con sus gestores por todos los canales, ya sea presencial, a través de consulta telefónica personal o mediante conversación a través de WhatsApp. Estos dos últimos canales permitirán solicitud de cita previa para ir a la oficina.
7. **Uso de libretas y operativa personalizable en todos los cajeros:** La entidad adquirirá 900 cajeros nuevos y desplegará funcionalidades adaptadas a los sénior en toda su red: las libretas podrán usarse en todos los cajeros de CaixaBank, que además contarán con el menú 'CaixaFácil', de operativa sencilla y personalizada.
8. **Formación presencial:** El banco ofrecerá más de 3.000 sesiones formativas presenciales para personas mayores sobre operativa y aspectos financieros.
9. **La mayor red de oficinas del país:** CaixaBank mantendrá la red de oficinas y cajeros más extensa de España, con presencia en más de 2.200 municipios.
10. **Sin abandonar poblaciones:** La entidad mantiene su compromiso con la inclusión financiera. No abandonará poblaciones en las que ahora está presente y ampliará el servicio que sus ofibuses prestan ya en 426 poblaciones en riesgo de exclusión, donde el 80% de los usuarios tiene más de 60 años.

## 23 de febrero de 2022

CaixaBank va a potenciar la atención personal a las personas mayores. Hoy ha anunciado que reafirma su compromiso con el colectivo sénior con la puesta en práctica de una decena de iniciativas, entre las que destacan la creación de un equipo de 2.000 consejeros sénior, la ampliación del horario de caja en oficinas y el refuerzo de todos sus canales de comunicación con estos usuarios.

La entidad extiende así la oferta global de productos y servicios que ya tenía para este colectivo, con el objetivo de ofrecer un servicio excelente y de mantener su liderazgo en este ámbito, en el que cuenta con más de cuatro millones de clientes y una cuota de mercado superior al 30% en pensiones domiciliadas.

El presidente de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha explicado: "Tenemos la vocación de dar un servicio excelente a todos nuestros clientes, independientemente de su grado de digitalización y del canal que elijan para contactar con nosotros", y ha añadido: "Nuestros clientes sénior, más de cuatro millones, son un colectivo prioritario para nosotros, y como tal, tenemos para ellos la oferta más ambiciosa de la banca española".

El consejero delegado, Gonzalo Gortázar, ha afirmado que "el anuncio de hoy expresa nuestro firme compromiso con las personas mayores: además de reforzar nuestros equipos durante la integración operativa, vamos a ampliar las medidas del programa de atención que ya veníamos desarrollando, basadas en la especialización y en la relación personal".

2

Gortázar ha añadido que “CaixaBank tiene en su origen y trayectoria el compromiso social y la vocación de inclusión financiera. Nuestro compromiso con las personas mayores es una parte integral del mismo, materializado en un amplio conjunto de medidas desplegadas en el pasado y reforzadas hoy sobre la base de la extensa presencia que mantenemos en toda España, siendo la única entidad que da servicio a más de 2.600 municipios”.

El plan incluye eliminar las restricciones horarias al servicio de caja. Asimismo, se potenciará el servicio de cita previa para favorecer la atención personalizada e individualizada en todos los tramos horarios, incluyendo las tardes en las más de 700 oficinas Store de la entidad. Además, en todas las oficinas se aplicará un protocolo de atención preferente a los colectivos que lo necesiten. Estas nuevas medidas entran en vigor a partir de marzo.

### **El número de consejeros sénior se duplicará en un mes**

En paralelo, se refuerza la atención especializada y personal en oficinas, mediante el despliegue de la figura del consejero sénior. CaixaBank fue el primer banco en crear un equipo de empleados especialistas en el servicio a los mayores, con formación específica en gerontología y dedicados a ofrecer un acompañamiento basado en la cercanía, la confianza y el contacto de calidad.

Actualmente, la entidad financiera cuenta con 750 consejeros sénior, principalmente ubicados en las oficinas urbanas con mayor volumen de clientes mayores de 65 años. En un mes, se duplicará el tamaño de este equipo, hasta alcanzar los 1.500, cifra que se elevará a 2.000 el próximo año.

Igualmente, las sucursales se reforzarán con 1.350 personas más, que ayudarán tanto a los clientes sénior como a los procedentes de Bankia a familiarizarse con los servicios y herramientas de CaixaBank durante el periodo de integración operativa de oficinas derivado de la fusión. Estos se unirán a los más de 30.000 profesionales que trabajan en las sucursales del banco y que seguirán prestando servicio a los mayores y al resto de colectivos de clientes.

### **Servicio de acompañamiento para uso del cajero y operativa con libretas**

Los cajeros cumplen un importante papel en el modelo de servicio al segmento sénior, dado que se trata de un canal con más de cuatro décadas de implantación en España y con una capacidad operativa altísima. Los cajeros de CaixaBank permiten realizar más de 250 operaciones distintas.

Con el objetivo de facilitar la operativa en este dispositivo, se acompañará presencialmente en el uso del cajero a los mayores que lo necesiten con el fin de ayudarles a aprender su uso, lo que facilitará su utilización en cualquier momento, sin necesidad de que sea en el horario de apertura de oficina.

Asimismo, la entidad ha puesto en marcha un plan para que, antes de que acabe 2022, el 100% de sus cajeros automáticos ofrezcan a sus usuarios la posibilidad de operar con la libreta, que es el medio elegido mayoritariamente por los clientes sénior. Actualmente, más del 70% de la red de la entidad cuenta con esta funcionalidad, y se realizará la inversión necesaria para la adaptación del 30% restante durante este año, incluyendo la sustitución de 900 terminales, que serán de nueva adquisición.

Por otro lado, para facilitar la operativa con cajero a personas menos habituadas a su uso, CaixaBank ha lanzado la opción de utilizar el menú simplificado 'CaixaFácil', con un acceso directo a la operación más habitual del cliente, tipografía de mayor tamaño y diseño adaptados. Cualquier persona que así lo desee puede tener configurada esta modalidad por defecto, de forma que ésta se activará en cuanto introduzca su libreta o tarjeta.

### **Atención personal a través del teléfono y de WhatsApp**

El plan se completa con un refuerzo de los canales remotos de atención al cliente sénior, de forma que se garantice la identificación y la comunicación directa con una persona en todo momento, en lugar de un robot, incluso cuando la llamada no se dirija al gestor habitualmente asignado al cliente, sino de forma genérica al *call center* de CaixaBank.

Entre las opciones que se potenciarán para que los clientes puedan contactar de forma directa y personal con su gestor se incluye también la conversación a través de WhatsApp. Esta fórmula cuenta con todas las garantías de seguridad y al tiempo es una aplicación a la que están muy habituadas las personas mayores.

En paralelo, la entidad ofrecerá más de 3.000 sesiones formativas presenciales para personas mayores sobre operativa y aspectos financieros. CaixaBank impulsará la colaboración con asociaciones de personas mayores para seguir desarrollando conjuntamente talleres presenciales gratuitos de formación en digitalización, que incluyen, entre otros aspectos, la realización de gestiones por cajero y banca digital.

### **Comprometidos con la inclusión financiera del ámbito rural**

En el ámbito rural, donde se concentra un alto porcentaje de personas de edad avanzada, CaixaBank está comprometida con el mantenimiento de su red en las localidades donde ahora está presente, incluidas las 420 poblaciones en las que actualmente es la única entidad que presta servicio y en las que casi el 80% de los usuarios son mayores de 60 años.

Asimismo, su red de oficinas es la mayor del país, con más de 4.600 sucursales presentes en más de 2.200 municipios. CaixaBank también cuenta con la mayor red de cajeros, con 13.008 terminales.

La entidad prevé que, a finales de este año, el 40% de sus oficinas estén situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes. Para ello, además de las sucursales convencionales y las Store, dispone de diversos modelos, como, por ejemplo, las oficinas de un solo empleado. Para las poblaciones más pequeñas, también cuenta con las oficinas-ventanilla (dependientes de una oficina ubicada en una población cercana de mayor tamaño y con apertura algunos días a la semana) y con los ofibuses, que recorren las carreteras de 11 provincias para prestar servicio en municipios de Castilla y León, Comunidad Valenciana, La Rioja, Castilla-La Mancha, Comunidad de Madrid y Andalucía.

Dentro de sus compromisos, la entidad también ha incluido su intención de ampliar a nuevas localidades el servicio que sus ofibuses prestan actualmente en 426 poblaciones en riesgo de exclusión financiera y en las que viven 250.000 personas, según el INE.

Actualmente, CaixaBank dispone de 17 oficinas móviles que se desplazan una media de 52.550 kilómetros al mes y que, en 2021, permitieron realizar un total de 220.000 operaciones a 20.000 usuarios, clientes y no clientes de la entidad. El 80% de la población que atienden tiene más de 60 años.

### **Oferta diferencial para sénior**

En los últimos años, CaixaBank ha contado con la oferta especializada más amplia del sector, tras impulsar diferentes iniciativas para facilitar y acompañarles en su día a día, no sólo en el ámbito financiero sino también en el personal, como el adelanto del pago mensual de la pensión al día 24, para evitar esperas en el cobro y afluencia elevada en las oficinas.

Este ecosistema global ofrece diferentes soluciones financieras y la posibilidad de disfrutar de servicios exclusivos como un asistente 24h para comunicación y ayuda ante emergencias, monitor de salud, un manitas a domicilio, un servicio de consultas jurídicas y consultas médicas telefónicas. Los clientes sénior también pueden beneficiarse 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, que se ofrece a través de SegurCaixa Adeslas.

Todo ello viene sumarse a una larga tradición de asesoramiento para maximizar el bienestar financiero durante la jubilación, donde CaixaBank ha sido pionera través de VidaCaixa. Se trata de la oferta más diferencial del sector en este ámbito, con soluciones de rentas vitalicias que transforman el ahorro acumulado en un ingreso mensual para toda la vida, así como productos híbridos especiales para optimizar el patrimonio financiero disponible combinando rentabilidad, liquidez y garantías con una eficaz transmisión intergeneracional.