

CaixaBank, primera entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores

- **AENOR ha identificado como puntos fuertes de la propuesta de valor de la entidad para el segmento sénior la atención prioritaria en las oficinas, la alta implicación de los empleados con estos clientes y la formación de gestores especialistas, entre otros.**
- **CaixaBank está desplegando con éxito sus compromisos con el colectivo sénior, gracias a la ampliación del equipo de ‘gestores sénior’ en las oficinas, la adaptación de todo el parque de cajeros a las libretas de ahorro y los protocolos de atención prioritaria y personalizada para las personas mayores ya operativos.**

25 de mayo de 2022

CaixaBank se ha convertido en la primera entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores gracias a su propuesta especializada y ajustada a las necesidades del colectivo sénior.

El proceso de auditoría llevado a cabo por AENOR ha identificado varios puntos fuertes de la propuesta de valor ofrecida por la entidad al colectivo sénior y destaca aspectos como la cantidad de los compromisos de la entidad con los clientes mayores de 65 años; la avalada trayectoria en la atención especializada a las personas mayores, con una oferta específica y diferencial de productos y servicios y canales de relación adaptados a sus necesidades, y la aplicación de protocolos que garantizan una atención prioritaria a los sénior y otros colectivos vulnerables en las oficinas de CaixaBank.

AENOR también valora el diseño de una formación completa y especializada para los gestores especialistas de la entidad en el servicio a los mayores, dedicados a ofrecer un acompañamiento basado en la cercanía, la confianza y el contacto de calidad. Con una propuesta de valor iniciada en 2019, CaixaBank fue el primer banco de España en especializar a un equipo dedicado a atender el colectivo sénior. Igualmente, para la entidad certificadora resulta sumamente importante el trabajo de investigación que CaixaBank realiza para conocer las necesidades e inquietudes de los clientes mayores y desarrollar así productos y servicios adaptados a ellos. Finalmente, la alta implicación de los empleados de

la entidad con este colectivo también ha sido un punto valorado positivamente por AENOR.

Para **Juan Alcaraz**, director general de CaixaBank, “esta certificación supone un reconocimiento de primer nivel para nuestro modelo de relación con los clientes sénior, el más completo del sector financiero en España y totalmente diferencial, y nuestro compromiso de atención personalizada a las personas mayores. El aval de AENOR es un gran incentivo en la consolidación de las iniciativas de refuerzo al colectivo que ya están puestas en marcha en toda la red comercial de CaixaBank y también en el despliegue del resto del proceso”. Alcaraz ha añadido: “Estamos convencidos de que los clientes sénior encuentran en CaixaBank el apoyo y el servicio excelente esperado, y por el que toda la entidad se encuentra absolutamente volcada”.

Por su parte, **Rafael García Meiro**, CEO de AENOR, ha afirmado que “según el INE en 2035 los mayores de 65 años supondrán el 26,5% de la población española. Cada vez más organizaciones están adaptando o creando servicios pensando en nuestros mayores; siendo esencial la confianza a la hora de escoger. CaixaBank expresa claramente su compromiso con los mayores y su vocación de vanguardia al ser la primera entidad que obtiene la certificación de AENOR Compromiso con las Personas Mayores. Es un referencial aplicable a todos los sectores y tipos de empresa, con el que respondemos a nuestro papel de apoyar el abordaje de grandes retos, mediante la creación de confianza sobre el cumplimiento de buenas prácticas”.

Una avalada trayectoria en el servicio a los clientes sénior

CaixaBank cuenta con cuatro millones de clientes de más de 65 años y una cuota de mercado superior al 30% en pensiones domiciliadas. Como líder en el segmento, la entidad ha asumido siempre un profundo compromiso con la máxima calidad en la atención a las personas mayores, reforzado con la puesta en marcha de un nuevo paquete de medidas en apoyo del colectivo. El plan, el más completo del sector financiero en España dirigido al segmento sénior, incluye una decena de iniciativas, todas ellas ya operativas o en pleno proceso de despliegue.

De esta forma, la entidad financiera cuenta en sus oficinas con un equipo de 1.300 gestores exclusivamente dedicados al colectivo sénior, número que se elevará a 2.000 en 2023. Igualmente, ha reforzado sus oficinas con la contratación de 1.450 personas expresamente dedicadas para reforzar la atención a los clientes sénior y a los procedentes de Bankia en el uso de servicios y herramientas de CaixaBank.

Además, desde el 1 de marzo, se han eliminado restricciones horarias en el servicio de caja, mientras que se ha activado un protocolo para la atención preferente de los clientes mayores y de otros colectivos vulnerables. También se encuentra en funcionamiento la comunicación

directa y personal de los mayores de 65 años con sus gestores por canales presenciales o telemáticos, como Whatsapp, y el sistema para asegurar que los clientes mayores siempre son atendidos por personas en sus consultas al *contact center*. Igualmente, como se venía haciendo desde el principio de la pandemia, el cobro de la pensión se realiza los días 24 de cada mes, para evitar aglomeraciones en las oficinas y reducir esperas.

En cuanto a los cajeros, CaixaBank está realizando un proceso de adaptación de los terminales para extender a toda la red el uso de libretas de ahorro. Más del 90% de los cajeros de CaixaBank ya cuentan con este servicio. Los dispositivos también permiten un uso adaptado a las personas mayores, con el menú simplificado 'CaixaFácil', con un acceso directo a la operación más habitual del cliente, tipografía de mayor tamaño y diseño adaptados.

En el ámbito rural, donde se concentra un alto porcentaje de personas de edad avanzada, CaixaBank está comprometida con mantener su red en las localidades donde ahora está presente, incluidas las 471 poblaciones en las que actualmente es la única entidad que presta servicio. Además, 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.

Sobre AENOR

AENOR es la entidad líder en certificación en España que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico contribuyendo a la transformación de la sociedad creando confianza entre las organizaciones y las personas.

Como entidad global desarrolla operaciones en 87 países en actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 87.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización, Bienestar Animal, Verificación de Información no Financiera o Compliance.