

## **CaixaBank, primera entitat certificada per AENOR com a organització compromesa amb les persones grans**

- **AENOR ha identificat com a punts forts de la proposta de valor de l'entitat per al segment sènior l'atenció prioritària a les oficines, l'alta implicació dels empleats amb aquests clients i la formació de gestors especialistes, entre altres.**
- **CaixaBank està desplegant amb èxit els seus compromisos amb el col·lectiu sènior, gràcies a l'ampliació de l'equip de 'gestors sènior' en les oficines, l'adaptació de tot el parc de caixers a les llibretes d'estalvi i els protocols d'atenció prioritària i personalitzada per a les persones majors ja operatius.**

**25 de maig del 2022**

CaixaBank s'ha convertit en la primera entitat certificada per AENOR com a organització compromesa amb les persones grans gràcies a la seva proposta especialitzada i ajustada a les necessitats del col·lectiu sènior.

El procés d'auditoria dut a terme per AENOR ha identificat diversos punts forts de la proposta de valor oferta per l'entitat al col·lectiu sènior i destaca aspectes com la quantitat dels compromisos de l'entitat amb els clients que tenen més de 65 anys; l'avalada trajectòria en l'atenció especialitzada a les persones grans, amb una oferta específica i diferencial de productes i serveis i canals de relació adaptats a les seves necessitats, i l'aplicació de protocols que garanteixen una atenció prioritària als sènior i altres col·lectius vulnerables a les oficines de CaixaBank.

AENOR també valora el disseny d'una formació completa i especialitzada per als gestors especialistes de l'entitat en el servei als majors, dedicats a oferir un acompanyament basat en la proximitat, la confiança i el contacte de qualitat. Amb una proposta de valor iniciada l'any 2019, CaixaBank va ser el primer banc d'Espanya a especialitzar a un equip dedicat a atendre el col·lectiu sènior. Igualment, per a l'entitat certificadora resulta summament important el treball de recerca que CaixaBank realitza per conèixer les necessitats i inquietuds dels clients majors i desenvolupar així productes i serveis adaptats a ells. Finalment, l'alta implicació dels empleats de l'entitat amb aquest col·lectiu també ha estat un punt valorat positivament per AENOR.

1

Per a **Juan Alcaraz**, director general de CaixaBank, “aquesta certificació suposa un reconeixement de primer nivell per al nostre model de relació amb els clients sènior, el més complet del sector financer a Espanya i totalment diferencial, i el nostre compromís d'atenció personalitzada a les persones grans. L'aval de AENOR és un gran incentiu en la consolidació de les iniciatives de reforç al col·lectiu que ja estan posades en marxa en tota la xarxa comercial de CaixaBank i també en el desplegament de la resta del procés”. Alcaraz ha afegit: “Estem convençuts que els clients sèniors troben en CaixaBank el suport i el servei excel·lent esperat, i pel qual tota l'entitat es troba absolutament abocada”.

Per part seva, **Rafael García Meiro**, CEO d'AENOR, ha afirmat que “segons l'INE l'any 2035 les persones de més de 65 anys suposaran el 26,5% de la població espanyola. Cada vegada més organitzacions estan adaptant o creant serveis pensant en les nostres persones grans sent essencial la confiança a l'hora de triar. CaixaBank expressa clarament el seu compromís amb les persones grans i la seva vocació d'avantguarda a l'ésser la primera entitat que obté la certificació de AENOR Compromís amb les Persones Grans. És un referencial aplicable a tots els sectors i tipus d'empresa, amb el qual responem al nostre paper de donar suport a l'abordatge de grans reptes, mitjançant la creació de confiança sobre el compliment de bones pràctiques”.

### **Una avalada trajectòria en el servei als clients sènior**

CaixaBank compta amb quatre milions de clients de més de 65 anys i una quota de mercat superior al 30% en pensions domiciliades. Com a líder en el segment, l'entitat ha assumit sempre un profund compromís amb la màxima qualitat en l'atenció a les persones majors, reforçat amb la posada en marxa d'un nou paquet de mesures en suport del col·lectiu. El pla, el més complet del sector financer a Espanya dirigit al segment sènior, inclou una desena d'iniciatives, totes elles ja operatives o en ple procés de desplegament.

D'aquesta manera, l'entitat financera compta les seves oficines amb un equip de 1.300 gestors exclusivament dedicats al col·lectiu sènior, número que s'eleva a 2.000 l'any 2023. Igualment, ha reforçat les seves oficines amb la contractació de 1.450 persones dedicades expressament per reforçar l'atenció als clients sènior i als procedents de Bankia en l'ús de serveis i eines de CaixaBank.

A més, des de l'1 de març, s'han eliminat restriccions horàries en el servei de caixa, mentre que s'ha activat un protocol per a l'atenció preferent dels clients grans i d'altres col·lectius vulnerables. També es troba en funcionament la comunicació directa i personal de les persones de més de 65 anys amb els seus gestors per canals presencials o telemàtics, com Whatsapp, i el sistema per assegurar que els clients majors sempre són atesos per persones en les seves consultes al *contact center*. Igualment, com es feia des del principi de la pandèmia, el cobrament de la pensió es realitza els dies 24 de cada mes, per evitar aglomeracions a les oficines i reduir esperes.

Respecte als caixers, CaixaBank està realitzant un procés d'adaptació dels terminals per estendre a tota la xarxa l'ús de llibretes d'estalvi. Més del 90% dels caixers de CaixaBank ja compten amb aquest servei. Els dispositius també permeten un ús adaptat a les persones majors, amb el menú simplificat 'CaixaFácil', amb un accés directe a l'operació més habitual del client, tipografia de major grandària i disseny adaptats.

En l'àmbit rural, on es concentra un alt percentatge de persones d'edat avançada, CaixaBank està compromesa amb mantenir la seva xarxa en les localitats on ara és present, incloses les 471 poblacions en les quals actualment és l'única entitat que presta servei. A més, disposa de 17 oficines mòbils que es desplacen una mitjana de 52.550 quilòmetres al mes i que, l'any 2021, van permetre realitzar un total de 220.000 operacions a 20.000 usuaris, clients i no clients de l'entitat.

### **Respecte a AENOR**

AENOR és l'entitat líder en certificació a Espanya que identifica i ajuda a corregir les bretxes de competitivitat de les empreses, sectors i del teixit econòmic contribuint a la transformació de la societat creant confiança entre les organitzacions i les persones.

Com a entitat global desenvolupa operacions a 87 països en activitats de certificació, verificació, validació, inspecció, anàlisi, formació i serveis d'informació. Actualment, més de 87.000 centres de treball tenen algun dels certificats d'AENOR en camps com la Gestió de la Qualitat, Sostenibilitat, Seguretat i Salut en el Treball, Digitalització, Benestar Animal, Verificació d'Informació no Financera o Compliance.