

Reconocimiento a la excelencia en el servicio a las personas mayores

CaixaBank gana el Premio Seres con el 'Programa Compromiso Sénior' y se consolida como entidad referente en la mejora a la atención a las personas mayores

- **El galardón reconoce el impacto social positivo del programa lanzado por la entidad en 2022, con el plan de medidas dirigidas a los clientes sénior más completo del sector financiero.**
- **CaixaBank ha sido el primer banco de España 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 y la confianza.**
- **En el despliegue de su compromiso con la atención a los clientes sénior, la entidad invirtió 50 millones de euros a lo largo de 2022.**

22 de noviembre de 2023

Los Premios Seres, otorgados por la Fundación Seres, han galardonado en su 14ª edición el programa de CaixaBank. Los Premios Seres reconocen proyectos novedosos e innovadores que generan cambios positivos en la sociedad y su jurado está formado por personalidades representativas de instituciones relacionadas con la responsabilidad social empresarial y la innovación social, ONG, medios de comunicación, universidades y escuelas de negocio, administraciones públicas y el mundo político y sindical.

CaixaBank, con más 4 millones de clientes mayores de 65 años y una cuota del 34,3% en pensiones domiciliadas, es la entidad de referencia en el segmento sénior en España. El premio Seres supone un nuevo reconocimiento al compromiso de CaixaBank con el colectivo sénior y pone de relieve la excelencia en el servicio hacia las personas mayores.

La entidad puso en marcha en febrero de 2022 un [plan para potenciar la atención personal a los mayores de 65 años](#), con una decena de iniciativas, entre las que destacan, por ser pionera en el sector, la creación de un equipo de gestores sénior especializados en el colectivo, con formación en gerontología para ofrecer un acompañamiento basado en la cercanía, la confianza y el contacto de calidad.

La apuesta por esta figura ha ido en aumento desde entonces y, a finales de septiembre, el banco tenía ya incorporados a sus funciones a 1.619 gestores sénior con dedicación exclusiva. El compromiso es alcanzar la cifra de 2.000 especialistas.

Otras acciones promovidas por CaixaBank para mejorar el servicio prestado a las personas mayores y que ya están implementadas desde 2022 han sido la adaptación en el 100% del parque de cajeros del módulo para operar con libreta y el despliegue de funcionalidades para el uso fácil de los terminales, así como el acompañamiento personal en el uso de cajeros a las personas que lo necesiten; la eliminación de las restricciones horarias del servicio de caja, o la atención telefónica personal y vía WhatsApp con un número exclusivo. El plan incluye un refuerzo de los canales remotos de atención al cliente sénior, de forma que se garantiza 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.

Asimismo, CaixaBank desarrolla sesiones formativas presenciales sobre digitalización para personas mayores sobre operativa y aspectos financieros y, a través de su programa Voluntariado CaixaBank, desarrolla una continua actividad en colaboración con las entidades sociales para el apoyo a las necesidades de las personas mayores.

En el despliegue de todas estas medidas durante 2022, CaixaBank realizó una inversión de 50 millones de euros.

A todo ello, se une el compromiso de CaixaBank con la inclusión financiera, ya que la entidad cuenta con la red de oficinas y cajeros más extensa de España. Está presente en más de 2.200 municipios y en 483 es la única entidad bancaria, además de cubrir otras 675 poblaciones rurales con ofimóviles.

Todas estas iniciativas han propiciado que CaixaBank se convirtiera en mayo de 2022 en la [primera entidad en obtener la certificación de AENOR](#) como compañía comprometida con las personas mayores.

La sólida apuesta de CaixaBank por el colectivo sénior también se plasma en la opinión de sus clientes. Según un informe de la empresa de estudios de mercado independiente Inmark, CaixaBank ha duplicado en el último año el porcentaje de clientes que la percibe como una entidad financiera especializada en personas mayores.