

Reconeixement a l'excel·lència en el servei a les persones grans

CaixaBank guanya el Premi Seres amb el 'Programa Compromís Sènior' i es consolida com a entitat referent en la millora a l'atenció a les persones grans

- **El guardó reconeix l'impacte social positiu del programa llançat per l'entitat el 2022, amb el pla de mesures adreçades als clients sènior més complet del sector financer.**
- **CaixaBank ha estat el primer banc d'Espanya a crear un equip de treballadors especialistes en el servei a les persones grans, amb formació específica en gerontologia i dedicats a oferir un acompanyament basat en la proximitat i la confiança.**
- **En el desplegament del seu compromís amb l'atenció als clients sènior, l'entitat va invertir 50 milions d'euros el 2022.**

22 de novembre de 2023

Els Premis Seres, atorgats per la Fundació Seres, han guardonat en la seva 14a edició el programa de CaixaBank. Els Premis Seres reconeixen projectes nous i innovadors que generen canvis positius en la societat i el seu jurat està format per personalitats representatives d'institucions relacionades amb la responsabilitat social empresarial i la innovació social, ONG, mitjans de comunicació, universitats i escoles de negoci, administracions públiques i el món polític i sindical.

CaixaBank, amb més de 4 milions de clients de més de 65 anys i una quota del 34,3% en pensions domiciliades, és l'entitat de referència en el segment sènior a Espanya. El premi Seres suposa un nou reconeixement al compromís de CaixaBank amb el col·lectiu sènior i posa de relleu l'excel·lència en el servei cap a les persones grans.

L'entitat va posar en marxa al febrer del 2022 un [pla per potenciar l'atenció personal als més grans de 65 anys](#), amb una desena d'iniciatives, entre les quals destaquen, per ser pionera en el sector, la creació d'un equip de gestors sènior especialitzats en el col·lectiu, amb formació en gerontologia per oferir un acompanyament basat en la proximitat, la confiança i el contacte de qualitat.

L'aposta per aquesta figura ha anat en augment des d'aleshores i, a la fi de setembre, el banc tenia ja incorporats a les seves funcions a 1.619 gestors sènior amb dedicació exclusiva. El compromís és aconseguir la xifra de 2.000 especialistes.

Altres accions promogudes per CaixaBank per millorar el servei prestat a les persones grans i que ja estan implementades des del 2022 han estat l'adaptació en el 100% del parc de caixers del mòdul per operar amb llibreta i el desplegament de funcionalitats per a l'ús fàcil dels terminals, així com l'acompanyament personal en l'ús de caixers a les persones que el necessitin; l'eliminació de les restriccions horàries del servei de caixa, o l'atenció telefònica personal i via WhatsApp amb un número exclusiu. El pla inclou un reforç dels canals remots d'atenció al client sènior, de manera que es garanteix la identificació i la comunicació directa amb una persona en tot moment, en lloc d'un robot, fins i tot quan la trucada no s'adreça al gestor habitualment assignat al client, sinó de manera genèrica al *call center* de CaixaBank.

Així mateix, CaixaBank desenvolupa sessions formatives presencials sobre digitalització per a persones grans sobre operativa i aspectes financers i, a través del seu programa Voluntariat CaixaBank, desenvolupa una contínua activitat en col·laboració amb les entitats socials per al suport a les necessitats de les persones grans.

En el desplegament de totes aquestes mesures durant el 2022, CaixaBank va realitzar una inversió de 50 milions d'euros.

A tot això, s'uneix el compromís de CaixaBank amb la inclusió financera, ja que l'entitat compta amb la xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya. És present en més de 2.200 municipis i en 483 és l'única entitat bancària, a banda de cobrir altres 675 poblacions rurals amb ofimòbils.

Totes aquestes iniciatives han propiciat que CaixaBank es convertís al maig del 2022 en la [primera entitat a obtenir la certificació d'AENOR](#) com a companyia compromesa amb les persones grans.

La sòlida aposta de CaixaBank per al col·lectiu sènior també es plasma en l'opinió dels seus clients. Segons un informe de l'empresa d'estudis de mercat independent Inmark, CaixaBank ha duplicat en l'últim any el percentatge de clients que la percep com una entitat financera especialitzada en persones grans.