

La entidad financiera ha superado los 4 millones de clientes mayores de 65 años

Cuatro de cada 10 clientes mayores de 65 años en España tienen a CaixaBank como entidad financiera de referencia

- **Según el índice FRS 2023, CaixaBank es percibida como la entidad más especializada en el colectivo seniors en España, con el reconocimiento del 52'6% de personas encuestadas.**
- **La entidad financiera fue la primera certificada por AENOR como entidad comprometida con las personas mayores en 2022 y ha renovado esta certificación en 2023.**

5 de febrero de 2024.

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. Actualmente, 4 de cada 10 clientes de este segmento en España confían en CaixaBank. Y es que según el último índice FRS 2023 publicado, CaixaBank cuenta con posicionamiento de líder del sector con una percepción de entidad especializada en este colectivo entre el 52'6% de los encuestados, el más elevado del sector financiero.

El compromiso de la entidad financiera con sus clientes se centra en tres ejes: acompañar a las personas, adaptarse a su forma de relación con el banco y trabajar para evitar la exclusión financiera.

Para ello, CaixaBank ha especializado durante 2023 a más de 1.600 gestores en el asesoramiento personalizado a sus clientes sénior a través de múltiples medidas, con el objetivo de alcanzar un total de 2.000 especialistas próximamente. Asimismo, a cierre de 2023, CaixaBank ha realizado más de 5.200 sesiones formativas con el objetivo de concienciar a todos sus clientes y formarlos en la transición que está viviendo el sector financiero. Todo ello es posible gracias a la red de oficinas y cajeros más extensa de España y sin abandonar poblaciones, donde CaixaBank ha ampliado el servicio de ofimóviles hasta llegar a 783 municipios

Cabe recordar que CaixaBank 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 como la eliminación de las restricciones horarias del servicio de caja; la atención prioritaria y acompañamiento en el uso del cajero, así como implantación de protocolos de atención prioritaria para los colectivos que lo precisen; el adelanto del pago de las pensiones al día 24 de cada mes; la atención telefónica personal y WhatsApp con los gestores; uso de libretas y operativa personalizable en todos los cajeros; y formación presencial.

Estas iniciativas han propiciado que CaixaBank haya renovado por segundo año la certificación AENOR como compañía comprometida con las personas mayores.