

L'entitat financera ha superat els 4 milions de clients de més de 65 anys

Quatre de cada 10 clients més grans de 65 anys a Espanya tenen CaixaBank com a entitat financera de referència

- **Segons l'índex FRS 2023, CaixaBank és percebuda com l'entitat més especialitzada en el col·lectiu sènior a Espanya, amb el reconeixement del 52,6% de les persones enquestades.**
- **L'entitat financera va ser la primera certificada per AENOR com a entitat compromesa amb la gent gran el 2022 i ha renovat aquesta certificació el 2023.**

5 de febrer del 2024

CaixaBank, amb més de 4 milions de clients més grans de 65 anys i una quota del 34,3% en pensions domiciliades, és l'entitat de referència en el segment sènior a Espanya. Actualment, 4 de cada 10 clients d'aquest segment a Espanya confien en CaixaBank. I és que segons l'últim índex FRS 2023 publicat, CaixaBank es posiciona com a líder del sector amb una percepció d'entitat especialitzada en aquest col·lectiu entre el 52,6% dels enquestats, el més elevat del sector financer.

El compromís de l'entitat financera amb els seus clients se centra en tres eixos: acompanyar les persones, adaptar-se a la seva forma de relació amb el banc i treballar per evitar l'exclusió financera.

Per aconseguir-ho, CaixaBank ha especialitzat durant el 2023 més de 1.600 gestors en l'assessorament personalitzat als seus clients sènior a través de múltiples mesures, amb l'objectiu d'assolir un total de 2.000 especialistes pròximament. Així mateix, a tancament del 2023, CaixaBank ha realitzat més de 5.200 sessions formatives amb l'objectiu de conscienciar tots els seus clients i formar-los en la transició que està vivint el sector financer. Tot això és possible gràcies a la xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya i sense abandonar poblacions, on CaixaBank ha ampliat el servei d'ofimòbils fins a arribar a 783 municipis

Cal recordar que CaixaBank va posar en marxa el mes de febrer del 2022 un [pla per a potenciar l'atenció personal als més grans de 65 anys](#), amb una desena d'iniciatives com l'eliminació de les restriccions horàries del servei de caixa; l'atenció prioritària i acompanyament en l'ús del caixer, així com la implantació de protocols d'atenció prioritària per als col·lectius que ho precisen; l'avançament del pagament de les pensions al dia 24 de cada mes; l'atenció telefònica personal i WhatsApp amb els gestors; ús de llibretes i operativa personalitzable en tots els caixers; i formació presencial.

Aquestes iniciatives han propiciat que CaixaBank hagi renovat per segon any la certificació AENOR com a companyia compromesa amb la gent gran.