CaixaBank lanza Generación +, una nueva gama de productos para la planificación de la jubilación y el acompañamiento a las personas mayores

- ***La entidad despliega una nueva cartera de servicios para dar respuesta a los desafíos que plantea la creciente longevidad de la población e impulsar soluciones de previsión desde edades más tempranas***

- ***Entre las novedades de Generación +, destaca la propuesta de un asesoramiento integral, con alternativas para obtener liquidez del patrimonio inmobiliario como complemento de la pensión y servicios de solicitud de ayudas y cuidados a personas en situación de dependencia***

- ***La entidad crea también un 'marketplace' con productos y servicios específicos para la mejora de la calidad de vida del colectivo sénior, incluyendo viajes, protección, movilidad y cuidado asistencial***

- ***La evolución del ecosistema de productos y servicios activa una de las líneas de actividad más destacadas del Plan Estratégico 2025-2027 de la entidad, dentro del objetivo de mejora de la calidad del servicio a sus clientes***

23 de mayo de 2025

CaixaBank lanza Generación +, una nueva propuesta de valor para el segmento sénior, que ofrece una gama completa de productos y soluciones dirigidas a dar respuesta a los retos que plantea desde el punto de vista de servicios financieros la creciente longevidad de la población.

La entidad refuerza así su propósito de acompañar a los clientes a lo largo de toda su vida e impulsa la creación de un paquete de productos innovadores que aportan planificación y acompañamiento para la jubilación y mejoras en la calidad de vida en la etapa del envejecimiento, tanto en lo referente a actividades de ocio y formación como en cuidados asistenciales.

Las tendencias demográficas evidencian la relevancia de una propuesta de valor como Generación +. Actualmente hay más de 12 millones de personas en España con 60 años o más. Para el año 2030, se estima que este grupo constituirá el 23% de la población y abarcará el 39% de la riqueza neta del país. Se trata, además, de un colectivo con un nivel de formación más alto

Dirección de Comunicación Externa
prensa@caixabank.com
www.caixabank.com/comunicacion

Mejor Banca Privada en España 2025
Mejor Banca Privada para UHNW en España 2025
Mejor Banca Privada en Servicios de Family Office en España 2025
Mejor Banco en España 2025
Mejor Banco en Europa Occidental 2025
Mejor Banco en el Mundo por su Apoyo a la Sociedad 2025
Mejor Banco en el Apoyo a la Sociedad en Europa Occidental 2025
Mejor Banco en Bonos Sociales en Europa Occidental 2025

que en generaciones anteriores, con una mayor esperanza de vida, más concienciado en vivir mejor y que necesita soluciones durante todas las etapas de la jubilación.

Generación + emerge como una respuesta integral ante este escenario. Como entidad financiera líder en España y referencia para el segmento, con más de 4 millones de clientes mayores de 65 años en todo el país, CaixaBank ha evolucionado y rediseñado por completo su propuesta de valor para este perfil de clientes. Al compromiso con un modelo de atención prioritario y preferente lanzado en 2022, se suma ahora una nueva gama de productos al servicio de las necesidades y ambiciones de una nueva generación de clientes. No se trata solo de garantizar las mejores alternativas para la planificación financiera, sino que Generación + también ofrece opciones de ocio, formación y cuidados asistenciales.

Más recursos para la planificación financiera

La característica diferencial de Generación + es una gama amplia de posibilidades para una planificación financiera sólida, personalizada según cada caso, que garantice recursos económicos a los clientes y tranquilidad ante el problema de no contar con los ahorros suficientes.

En ese sentido, Generación + incluye asesoramiento especializado y acompañamiento personalizado en los años previos a la jubilación para facilitar que los usuarios tengan una mejor salud financiera. El Grupo CaixaBank cuenta con un amplio *portfolio* de soluciones de ahorro desde edades tempranas, que permiten constituir el capital necesario para el mejor complemento para la jubilación, como, por ejemplo, rentas vitalicias o seguros de protección sénior. En 2024, VidaCaixa pagó prestaciones por importe de 5.716 millones a cerca de un millón de clientes, de los el 80% tienen más de 65 años.

Generación + incorporará soluciones de inversión, fondos y carteras gestionadas por CaixaBank Asset Management, que se integrarán en el amplio abanico de productos de previsión y ahorro a largo plazo de la entidad, lo que reforzará la planificación financiera personalizada para cada etapa de la jubilación.

Asimismo, la entidad ofrecerá soluciones para el complemento de las rentas de los clientes a través de la licuación de su patrimonio inmobiliario, con diversas opciones para los casos en que se necesite más liquidez para cubrir gastos de cuidados personales. Entre las posibilidades que la entidad tiene disponibles, están la venta de la nuda propiedad de la vivienda (con mantenimiento vitalicio del usufructo por parte del cliente); la disposición de crédito con garantía de la vivienda (hipoteca inversa) o el anticipo de alquileres de su vivienda para poder sufragar los costes de una residencia especializada.

Con la hipoteca inversa, los clientes reciben una renta mensual utilizando la vivienda como garantía. Está dirigida a personas que quieren maximizar la renta y no tienen tanta preocupación por la transmisión patrimonial a posibles herederos. En el caso de la venta de la nuda propiedad, el cliente recibirá una renta vitalicia a cambio de ceder la propiedad de su vivienda a un tercero, pero manteniendo el uso y disfrute de la misma también de forma vitalicia

Si la necesidad del cliente es sufragar una residencia especializada, una opción será el anticipo de alquileres de la vivienda del cliente que podrán ser superiores al importe de mercado, regularizando posteriormente con los herederos.

CaixaBank ofrecerá un asesoramiento externo para que el cliente y sus familiares valoren cual es la mejor opción para cada caso particular, en función del importe del complemento de renta necesario, de la voluntad o necesidad de disfrute de la vivienda por parte de los herederos, de la necesidad de uso de la vivienda por parte del cliente y de la valoración del inmueble en el mercado inmobiliario. Por sus características, son soluciones dirigidas a clientes de grandes áreas urbanas.

Acompañamiento personalizado en cada paso

Por otro lado, Generación + incluye nuevas soluciones de acompañamiento a los séniors a través de un *marketplace* desarrollado por la entidad con productos pensados para la mejora de la calidad de vida durante las distintas etapas tras la jubilación.

Mediante este ecosistema de acompañamiento se dará respuesta a la demanda de servicios en el ámbito de las necesidades domésticas, la prevención y los cuidados. Por ejemplo, entre las diferentes propuestas, destacan los servicios de tramitación de las ayudas por los diferentes grados de dependencia, vehículos de ayuda para personas con movilidad reducida, financiación de obras de reforma para adecuar mejor el hogar, actividades de voluntariado, actividades de formación en universidades u otros centros de educación o viajes adecuados para el este colectivo. El *marketplace* estará en constante evolución en los próximos meses con nuevas ofertas de servicios.

Comprometidos con el colectivo sénior

Con Generación +, CaixaBank activa una de las líneas de actividad recogidas en el Plan Estratégico 2025-2027, dentro del objetivo de acelerar el crecimiento mediante la mejora de la calidad del servicio de los clientes y el desarrollo del ecosistema senior para acompañar adecuadamente a este colectivo creciente en nuestro país.

La evolución del ecosistema de soluciones sénior supondrá también reforzar el compromiso con la atención prioritaria a los clientes más mayores que presta CaixaBank. En este contexto, la entidad está formando a más de 30.000 empleados en la mejora de la atención a los clientes en sus interacciones con el banco, tanto comerciales como de acompañamiento, basado en un mejor conocimiento de sus características diferenciales. La entidad cuenta con la mayor red de oficinas de España, con presencia en el 99% de las poblaciones españolas mayores de 5.000 habitantes, y está extendiendo su presencia en localidades rurales gracias al servicio de oficinas móviles, que ya llega a más de 1.300 municipios.

Además, en las oficinas se ha implementado un plan de acompañamiento que prioriza la atención a personas con dificultades de movilidad para reducir tiempos de espera y ayudar en el acceso a todo tipo de servicios financieros como, por ejemplo, el uso de los cajeros automáticos adaptados a las necesidades de los clientes. Los usuarios también se pueden dirigir al servicio de caja sin

restricciones de horario y se ha consolidado el abono de pensiones los días 24 de cada mes, independientemente de que sea fin de semana o festivo.

Por otro lado, para facilitar la comunicación con el servicio de atención al cliente, se ha habilitado la posibilidad de comunicación directa con su gestor asignado a través de Whatsapp y un número de teléfono exclusivo para los clientes sénior (900 365 065), atendido por personas que también reciben formación específica.

Los cajeros de CaixaBank cuentan con módulo para el uso de libretas de ahorro, un soporte que muchos clientes prefieren para el día a día. Además, los terminales han incorporado cambios para facilitar su uso por parte de personas con dificultades visuales o motrices, así como la posibilidad de configurar un menú sencillo que facilite la interacción.

Igualmente, CaixaBank imparte sesiones de formación en digitalización para personas mayores, en las que se explica operaciones como utilizar la banca digital, consultar los movimientos de la tarjeta o enviar dinero por Bizum. Esta iniciativa se complementa con acciones de divulgación en prevención del fraude, como la campaña lanzada recientemente con el trío de cómicos Tricicle. La iniciativa, titulada "A todos nos puede pasar", pretende sensibilizar a los ciudadanos, utilizando el humor característico de Tricicle, sobre cómo detectar y prevenir fraudes cibernéticos.

Junto a todas las medidas puestas en marcha para mejorar la atención a los clientes, cabe destacar también el compromiso activo con las personas mayores del programa de voluntariado de CaixaBank, integrado por empleados y exempleados de la entidad financiera, así como los programas de envejecimiento activo de la Fundación “la Caixa”. En ese sentido, CaixaBank impulsará iniciativas de colaboración con otras instituciones para mejorar el conocimiento de las necesidades de la población mayor y seguir dando respuesta a ellas.