

AENOR reconoce a CaixaBank por la excelencia de su modelo de atención a personas mayores

- **La entidad renueva la certificación que otorga AENOR por el desarrollo de servicios más accesibles, inclusivos y adaptados a las necesidades de la población senior**
- **CaixaBank es líder en el segmento sénior, con más de cuatro millones de clientes mayores de 65 años y un amplio conjunto de servicios y medidas para garantizar la inclusión y la accesibilidad del colectivo**

Barcelona, 18 de junio de 2026

AENOR ha otorgado a CaixaBank la renovación de la certificación ‘Compromiso con las personas mayores’, en reconocimiento al compromiso de la entidad con la atención de calidad a este colectivo, la creación de servicios más accesibles, inclusivos y adaptados a las necesidades de la población senior.

Entre los puntos fuertes identificados por los auditores en el proceso de obtención de este certificado destacan el grado de implicación de la dirección de CaixaBank en el compromiso con las personas mayores; la creación de comité de expertos como órgano consultivo; el impulso de la cátedra ‘Bienestar +’, en colaboración con Esade, la Universidad Pontificia Comillas y Universidad de Deusto; el premio WSBI a CaixaBank a nivel mundial por el servicio ofibuses; la implicación del personal de las oficinas y la integración de este sistema de gestión en el modelo de formación de las empleados de la red con el fin de romper prejuicios y clichés.

Rafael García, CEO de AENOR, y Jordi Mondejar, director de Negocio de CaixaBank, han participado en el acto de entrega de la certificación. CaixaBank, que en 2022 fue la primera entidad del sector en obtener este reconocimiento, sigue trabajando en iniciativas para facilitar la comprensión de la información sobre productos y servicios, así como en acciones que ayuden a reforzar la confianza de los clientes sénior.

La certificación AENOR permite que sectores cuya actividad pueda afectar a la creación de una brecha digital, como los *players* digitales o el sector bancario, puedan evidenciar su trabajo en favor de una atención de calidad a las personas mayores. Este compromiso está alineado además con la Agenda 2030 mediante su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el ODS 8 (crecimiento económico inclusivo y sostenible) y el ODS 10 (reducción de las desigualdades).

Modelo pionero de atención al cliente sénior

Con más de cuatro millones de clientes mayores de 65 años y una cuota superior al 34% en pensiones, CaixaBank es el banco de referencia para el segmento sénior desde su fundación hace ya más de 120 años como Caja de Pensiones para la Vejez y el Ahorro.

A través de su modelo de banca socialmente responsable, la entidad acompaña a sus clientes a lo largo de todas las etapas de la vida. Dispone del programa Generación +, que da respuesta a los retos del envejecimiento, de forma transversal, a través un conjunto integral de soluciones financieras y no financieras que facilitan tanto el tránsito hacia la etapa de la jubilación como el poder disponer de un conjunto de soluciones de ocio, cuidados, formación o mantenimiento de la salud durante esta etapa de la vida.

Asimismo, la entidad mantiene activo desde 2022 un compromiso de atención prioritaria al colectivo sénior que involucra a todas sus áreas de actividad, lo que le convirtió en 2022 en el primer banco en obtener la certificación de AENOR como compañía comprometida con las personas mayores. Una certificación que se ha renovado, siendo la única entidad financiera en disponer de este sello de calidad.

Entre las medidas tomadas por la entidad para ofrecer la mejor calidad de servicio al segmento *silver*, destaca la formación de más de 30.000 empleados en atención preferente a las personas mayores, la disponibilidad de más de 11.000 cajeros de uso fácil, el mantenimiento del uso de las libretas de ahorro en todos los cajeros, el horario de caja sin restricciones, el adelanto del pago mensual de las pensiones al día 24, la atención personal por teléfono y WhatsApp con más de 600 agentes especializados y formados en gerontología. CaixaBank también ha desarrollado más de 11.000 jornadas y talleres de educación financiera, prevención de fraudes y acompañamiento al uso de banca digital en los últimos años. Y ha puesto en marcha una cátedra en colaboración con tres escuelas de negocio de primer nivel que será referencia en el estudio de soluciones para una longevidad activa y saludable.

Igualmente, CaixaBank es referente en cuanto a capilaridad del servicio e inclusión financiera: cuenta con la mayor red de oficinas, con más de 4.200 oficinas en España, y está firmemente comprometida con el mantenimiento de servicios financieros en el ámbito rural. Con su red de oficinas móviles, CaixaBank presta servicio en un total de 3.700 municipios de todo el país. Un 70% de sus usuarios tiene más de 65 años.

Certificación 'Compromiso con las personas mayores'

La certificación 'Compromiso con las personas mayores' es una solución basada en las acciones que cada organización lleve a cabo para mejorar la experiencia de sus clientes senior y que visibiliza e impulsa la importancia de contar con servicios de calidad e inclusivos, donde "no se deje a nadie atrás", lema de la Agenda 2030.

Se trata de una solución enmarcada en la Plataforma de Confianza "Diseñar soluciones inclusivas", basada en las acciones que cada organización decida llevar a cabo para mejorar la experiencia de uso y acceso a sus servicios de la tercera edad.

Lo hace a través de la evaluación de los compromisos que se asuman en diferentes ámbitos, siempre bajo el marco de una gestión interna que permita hacer un adecuado seguimiento de cada uno de ellos.

Para ello, deberán utilizar como marco comparativo el Modelo AENOR de organización comprometida con las personas mayores, así como las guías y protocolos de referencia sectoriales e institucionales que existan al respecto, incluyendo el marco legislativo, si lo hubiera.

Sobre AENOR

AENOR contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información; además de la consultoría de transformación de negocio que desarrolla la sociedad AENOR Conocimiento.

Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 91.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el Compliance penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de sedes en todas las Comunidades Autónomas, con auditores propios, y tiene presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.