

AENOR reconeix a CaixaBank per l'excel·lència del seu model d'atenció a persones grans

- **L'entitat renova la certificació que atorga AENOR pel desenvolupament de serveis més accessibles, inclusivament i adaptats a les necessitats de la població sènior**
- **CaixaBank és líder en el segment sènior, amb més de quatre milions de clients majors de 65 anys i un ampli conjunt de serveis i mesures per garantir la inclusió i l'accessibilitat del col·lectiu**

Barcelona, 18 de juny de 2026

AENOR ha atorgat a CaixaBank la renovació de la certificació 'Compromís amb les persones grans', en reconeixement al compromís de l'entitat amb l'atenció de qualitat a aquest col·lectiu, la creació de serveis més accessibles, inclusivament i adaptats a les necessitats de la població sènior.

Entre els punts forts identificats pels auditors en el procés d'obtenció d'aquest certificat destaquen el grau d'implicació de la direcció de CaixaBank en el compromís amb les persones grans; la creació d'un comitè d'experts com a òrgan consultiu; l'impuls de la càtedra 'Benestar +', en col·laboració amb Esade, la Universidad Pontificia Comillas i la Universidad de Deusto; el premi WSBI a CaixaBank a escala mundial pel servei d'ofibusos; la implicació del personal de les oficines i la integració d'aquest sistema de gestió en el model de formació dels empleats de la xarxa amb la finalitat de trencar prejudicis i clixés.

Rafael García, CEO d'AENOR, i Jordi Mondejar, director de Negoci de CaixaBank, han participat en l'acte de lliurament de la certificació. CaixaBank, que el 2022 va ser la primera entitat del sector a obtenir aquest reconeixement, continua treballant en iniciatives per facilitar la comprensió de la informació sobre productes i serveis, així com en accions que ajudin a reforçar la confiança dels clients sènior.

La certificació AENOR permet que sectors l'activitat dels quals pugui afectar la creació d'una bretxa digital, com els players digitals o el sector bancari, puguin evidenciar la seva feina a favor d'una atenció de qualitat a les persones grans. Aquest compromís està alineat, a més, amb l'Agenda 2030 mitjançant la seva contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible, en particular l'ODS 8 (creixement econòmic inclusiu i sostenible) i l'ODS 10 (reducció de les desigualtats).

Model pioner d'atenció al client sènior

Amb més de quatre milions de clients majors de 65 anys i una quota superior al 34% en pensions, CaixaBank és el banc de referència per al segment sènior des de la seva fundació fa ja més de 120 anys com a Caja de Pensiones para la Vejez y el Ahorro.

A través del seu model de banca socialment responsable, l'entitat acompanya els seus clients al llarg de totes les etapes de la vida. Disposa del programa Generació +, que dona resposta als reptes de l'envelliment, de manera transversal, a través d'un conjunt integral de solucions financeres i no financeres que faciliten tant el trànsit cap a l'etapa de la jubilació com poder disposar d'un conjunt de solucions d'oci, cures, formació o manteniment de la salut durant aquesta etapa de la vida.

Així mateix, l'entitat manté actiu des del 2022 un compromís d'atenció prioritària al col·lectiu sènior que involucra totes les seves àrees d'activitat, la qual cosa la va convertir el 2022 en el primer banc a obtenir la certificació d'AENOR com a companyia compromesa amb les persones grans. Una certificació que s'ha renovat, i és l'única entitat financera que disposa d'aquest segell de qualitat.

Entre les mesures preses per l'entitat per oferir la millor qualitat de servei al segment silver, destaca la formació de més de 30.000 empleats en atenció preferent a les persones grans, la disponibilitat de més d'11.000 caixers d'ús fàcil, el manteniment de l'ús de les llibretes d'estalvi a tots els caixers, l'horari de caixa sense restriccions, l'avançament del pagament mensual de les pensions al dia 24, l'atenció personal per telèfon i WhatsApp amb més de 600 agents especialitzats i formats en gerontologia. CaixaBank també ha desenvolupat més d'11.000 jornades i tallers d'educació financera, prevenció de fraus i acompanyament a l'ús de la banca digital en els últims anys. I ha posat en marxa una càtedra en col·laboració amb tres escoles de negoci de primer nivell que serà referència en l'estudi de solucions per a una longevitat activa i saludable.

Igualment, CaixaBank és referent pel que fa a capillaritat del servei i inclusió financera: compta amb la xarxa d'oficines més gran, amb més de 4.200 oficines a Espanya, i està fermament compromesa amb el manteniment de serveis financers en l'àmbit rural. Amb la seva xarxa d'oficines mòbils, CaixaBank presta servei en un total de 3.700 municipis de tot el país. Un 70% dels seus usuaris té més de 65 anys.

Certificació 'Compromís amb les persones grans'

La certificació 'Compromís amb les persones grans' és una solució basada en les accions que cada organització dugui a terme per millorar l'experiència dels seus clients sènior i que visibilitza i impulsa la importància de comptar amb serveis de qualitat i inclusius, on "no es deixi ningú enrere", lema de l'Agenda 2030.

Es tracta d'una solució emmarcada en la Plataforma de Confiança "Dissenyar solucions inclusives", basada en les accions que cada organització decideixi dur a terme per millorar l'experiència d'ús i accés als seus serveis de la tercera edat.

Ho fa a través de l'avaluació dels compromisos que s'assumeixin en diferents àmbits, sempre sota el marc d'una gestió interna que permeti fer un seguiment adequat de cadascun d'ells.

Per a això, hauran d'utilitzar com a marc comparatiu el Model AENOR d'organització compromesa amb les persones grans, així com les guies i protocols de referència sectorials i institucionals que existeixin al respecte, incloent-hi el marc legislatiu, si n'hi hagués.

Sobre AENOR

AENOR contribueix a la transformació de la societat creant confiança entre organitzacions i persones, mitjançant serveis d'avaluació de la conformitat (certificació, inspecció i assajos), formació i informació; a més de la consultoria de transformació de negoci que desenvolupa la societat AENOR Conocimiento.

És l'entitat líder en generació de confiança d'Espanya i més de 91.000 centres de treball al món tenen algun dels certificats d'AENOR en camps com la Gestió de la Qualitat, la Intel·ligència Artificial, la Ciberseguretat o els relacionats amb els criteris ESG, com poden ser el Compliance penal, el bon govern corporatiu, la Igualtat, la gestió ambiental o la construcció sostenible.

Entre els avantatges competitiu diferencials d'AENOR es troben el reconeixement de marca més elevat entre les empreses i els consumidors; comptar amb personal propi, la qual cosa li permet gestionar el coneixement acumulat en benefici dels seus clients; innovar en la resolució de noves bretxes de competitivitat gràcies a la seva proximitat amb les fonts de coneixement; i la seva capillaritat geogràfica i sectorial.

AENOR és una entitat global, que ja desenvolupa operacions en 87 països. A Espanya disposa de seus a totes les comunitats autònomes, amb auditors propis, i té presència permanent en altres 12 països, principalment de Llatinoamèrica i Europa.