

CaixaBank abre el debate sobre la inclusión del talento sénior en las ciudades del futuro

- **La entidad explora en el Mobile World Congress las oportunidades que ofrece la tecnología para garantizar una inclusión socio digital efectiva y apoyar estrategias dirigidas al fomento del talento senior**
- **La propuesta ha contado con la participación de Eduard Martín, Chief Innovation Officer de MWCcapital, y Therese Jamaa, vicepresidenta de la Fundación Cruz Roja España**

Barcelona, 6 de marzo de 2025. – El stand de la Fundación Mobile World Capital, en el MWC25, ha explorado esta mañana el potencial de que ofrece la tecnología para fortalecer la conexión de las personas mayores con su entorno, facilitar su participación en la vida comunitaria y aprovechar su talento para mejorar las ciudades del futuro. CaixaBank, como muestra de su compromiso con el segmento sénior, ha querido poner de relieve esta temática en el principal evento tecnológico del país.

La jornada ha consistido en una mesa redonda protagonizada por Eduard Martín, Chief Innovation Officer de MWCcapital, y Therese Jamaa, vicepresidenta de la Fundación Cruz Roja España. Durante el debate, que se ha desarrollado con la participación de un implicado público sénior, se han explorado las oportunidades que ofrece la tecnología para garantizar una inclusión socio digital efectiva, realizar diagnósticos fiables de áreas de actuación prioritarias y apoyar estrategias y programas institucionales dirigidos al fomento del talento senior. Además, se ha conversado sobre la adaptación del talento sénior al mercado laboral y se ha analizado la necesidad de *reskilling* para lograr una inclusión efectiva de este colectivo en las ciudades del futuro.

El *workshop* ha concluido con una visita guiada a las principales experiencias que se ofrecen en el stand de la Fundación Mobile World Capital y con un recorrido por el Mobile World Congress.

CaixaBank: compromiso con la excelencia en la atención a los mayores

CaixaBank, con más 4 millones de clientes mayores de 65 años y una cuota superior al 34% en pensiones domiciliadas, es la entidad de referencia en el segmento sénior en España. La entidad puso en marcha en febrero de 2022 un plan para potenciar la atención personal a los mayores de 65 años, con formación especializada para todos sus empleados

para ofrecer un acompañamiento basado en la cercanía, la confianza y el contacto de calidad.

Otras acciones promovidas por CaixaBank para mejorar el servicio prestado a las personas mayores han sido la adaptación en el 100% del parque de cajeros del módulo para operar con libreta y el despliegue de funcionalidades para el uso fácil de los terminales, así como el acompañamiento personal en el uso de cajeros a las personas que lo necesiten; la eliminación de las restricciones horarias del servicio de caja, o la atención telefónica personal y vía WhatsApp con un número exclusivo.

El plan incluye un refuerzo de los canales remotos de atención al cliente sénior, de forma que se garantiza la identificación y la comunicación directa con una persona en todo momento, en lugar de un robot, incluso cuando la llamada no se dirige al gestor habitualmente asignado al cliente, sino de forma genérica al *call center* de CaixaBank.

Asimismo, CaixaBank desarrolla sesiones formativas presenciales sobre digitalización para personas mayores sobre operativa y aspectos financieros y, a través de su programa Voluntariado CaixaBank, desarrolla una continua actividad en colaboración con las entidades sociales para el apoyo a las necesidades de las personas mayores.

A todo ello, se une el compromiso de la entidad con la inclusión financiera, ya que cuenta con la red de oficinas y cajeros más extensa de España. Está presente en más de 2.200 municipios y en 459 es la única entidad bancaria, además de cubrir otras 1.300 poblaciones rurales con ofimóviles.

Todas estas iniciativas han propiciado que CaixaBank se convirtiera en mayo de 2022 en la primera entidad en obtener la certificación de AENOR como compañía comprometida con las personas mayores.

La sólida apuesta de CaixaBank por el colectivo sénior también se plasma en la opinión de sus clientes. Según un informe de la empresa de estudios de mercado independiente Inmark, CaixaBank ha duplicado en el último año el porcentaje de clientes que la percibe como una entidad financiera especializada en personas mayores.