

CaixaBank obre el debat sobre la inclusió del talent sènior a les ciutats del futur

- **L'entitat explora al Mobile World Congress les oportunitats que ofereix la tecnologia per garantir una inclusió socio digital efectiva i donar suport a estratègies dirigides al foment del talent sènior**
- **La proposta ha comptat amb la participació d'Eduard Martín, Chief Innovation Officer de MWCcapital, i Therese Jamaa, vicepresidenta de la Fundació Creu Roja Espanya**

Barcelona, 6 de març del 2025. – L'estand de la Fundació Mobile World Capital, al MWC25, ha explorat aquest matí el potencial que ofereix la tecnologia per enfortir la connexió de la gent gran amb el seu entorn, facilitar la seva participació en la vida comunitària i aprofitar el seu talent per millorar les ciutats del futur. CaixaBank, com a mostra del seu compromís amb el segment sènior, ha volgut posar en relleu aquesta temàtica en el principal esdeveniment tecnològic del país.

La jornada ha consistit en una taula rodona protagonitzada per Eduard Martín, Chief Innovation Officer de MWCcapital, i Therese Jamaa, vicepresidenta de la Fundació Creu Roja Espanya. Durant el debat, que s'ha desenvolupat amb la participació d'un implicat públic sènior, s'han explorat les oportunitats que ofereix la tecnologia per garantir una inclusió soci digital efectiva, realitzar diagnòstics fiables d'àrees d'actuació prioritàries i donar suport a estratègies i programes institucionals adreçats al foment del talent sènior. A més, s'ha conversat sobre l'adaptació del talent sènior al mercat laboral i s'ha analitzat la necessitat de *reskilling* per aconseguir una inclusió efectiva d'aquest col·lectiu a les ciutats del futur.

El *workshop* ha conclòs amb una visita guiada a les principals experiències que s'ofereixen a l'estand de la Fundació Mobile World Capital i amb un recorregut pel Mobile World Congress.

CaixaBank: compromís amb l'excel·lència en l'atenció als majors

CaixaBank, amb més 4 milions de clients majors de 65 anys i una quota superior al 34% en pensions domiciliades, és l'entitat de referència en el segment sènior a Espanya. L'entitat va posar en marxa el febrer de l'any 2022 un pla per potenciar l'atenció personal

als majors de 65 anys, amb formació especialitzada per a tots els seus empleats per oferir un acompanyament basat en la rogalia, la confiança i el contacte de qualitat.

Altres accions promogudes per CaixaBank per millorar el servei prestat a la gent gran han estat l'adaptació en el 100% del parc de caixers del mòdul per operar amb llibreta i el desplegament de funcionalitats per a l'ús fàcil dels terminals, així com l'acompanyament personal en l'ús de caixers a les persones que ho necessitin; l'eliminació de les restriccions horàries del servei de caixa, o l'atenció telefònica personal i via WhatsApp amb un número exclusiu.

El pla inclou un reforç dels canals remots d'atenció al client sènior, de manera que es garanteix la identificació i la comunicació directa amb una persona en tot moment, en lloc d'un robot, fins i tot quan la trucada no es dirigeixi al gestor habitualment assignat al client, sinó de forma genèrica al *call center* de CaixaBank.

Així mateix, CaixaBank desenvolupa sessions formatives presencials sobre digitalització per a gent gran sobre operativa i aspectes financers i, a través del seu programa Voluntariat CaixaBank, desenvolupa una contínua activitat en col·laboració amb les entitats socials per al suport a les necessitats de la gent gran.

A tot això, s'uneix el compromís de l'entitat amb la inclusió financera, ja que compta amb la xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya. Està present a més de 2.200 municipis i a 459 és l'única entitat bancària, a més de cobrir altres 1.300 poblacions rurals amb ofimòbils.

Totes aquestes iniciatives han propiciat que CaixaBank es convertís el maig de l'any 2022 en la primera entitat a obtenir la certificació d'AENOR com a companyia compromesa amb la gent gran.

La sòlida aposta de CaixaBank pel col·lectiu sènior també es plasma en l'opinió dels seus clients. Segons un informe de l'empresa d'estudis de mercat independent Inmark, CaixaBank ha duplicat en el darrer any el percentatge de clients que la percepció com una entitat financera especialitzada en persones grans.