

CaixaBank formará a más de 30.000 empleados en atención a las personas mayores

- **La entidad refuerza su compromiso sénior con el despliegue de distintos módulos de formación para concienciar y consolidar el conocimiento sobre las necesidades y demandas de este segmento de la población**
- **La formación, avalada por expertos en gerontología, se extiende a toda la red comercial, el comité de dirección y algunos departamentos de servicios corporativos.**
- **CaixaBank, con cuatro millones de clientes mayores de 65 años, es el banco de referencia en el sector en España y mantiene activo un compromiso de atención prioritaria al segmento que involucra a todas sus áreas de actividad**

11 de marzo de 2025.

CaixaBank formará a más de 30.000 empleados en atención preferente a las personas mayores, con el objetivo de reforzar el compromiso con el colectivo sénior y consolidar el conocimiento sobre las necesidades y demandas de este segmento de población.

Con más de cuatro millones de clientes mayores de 65 años, que la sitúan como banco de referencia en el sector, la entidad mantiene activo desde 2022 un compromiso de atención prioritaria a las personas mayores que involucra a todas sus áreas de actividad y que ahora da un paso más.

A partir de marzo, CaixaBank iniciará acciones de formación sobre el colectivo sénior, que se desplegarán para los diferentes equipos, de acuerdo con sus funciones y roles y su involucración en la atención comercial. El plan formativo se extiende a toda la red comercial. Asimismo, se ha sumado el comité de dirección de la entidad al completo y algunos departamentos de los servicios corporativos, incluyendo a las áreas de Asesoría Jurídica, *Corporate Risk*, *Compliance*, Auditoría Interna y Seguros.

El contenido formativo, denominado 'Generación +', está dividido en tres módulos. Los dos primeros tienen carácter genérico y analizan tanto la realidad demográfica de la población como los principales retos en la atención, haciendo hincapié en aspectos relacionados con los intereses de las personas, la perspectiva ética y el buen trato a las personas mayores. Los

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



Mejor Banco en España 2024
Mejor Banco en Europa Occidental 2024



Mejor Entidad de Banca Privada en España 2024

Mejor Entidad de Banca Privada para UHNW en España 2024

Mejor Entidad de Banca Privada en Gestión Discrecional de Carteras en España 2024

Mejor Entidad de Banca Privada en Servicios de Family Office en España 2024



Mejor Banco en España 2024
Mejor Banco Digital en España 2024
Mejor Banco en ESG en España 2024

contenidos están avalados por especialistas en gerontología, entre quienes destaca Javier Yanguas, doctor en psicología.

El tercer módulo proporciona formación específica sobre la atención Prioritaria y Personalizada a la clientes senior. Esta parte incluye contenidos enfocados en profundizar en el contexto actual, explorar el ecosistema interno de productos financieros, entender la evolución del compromiso de la entidad con las personas mayores y revisar los protocolos de atención.

Medidas específicas para la atención a los mayores

Con el desarrollo de 'Generación +', la entidad continúa impulsando iniciativas para consolidar a la cabeza del sector su modelo de atención a las personas mayores, que implica prioridad en la atención a estos clientes, sea cual sea el segmento de especialización al que estén adscritos (banca de particulares, banca Premier o banca privada).

Así, en las oficinas de CaixaBank se ha implementado un plan de acompañamiento que prioriza la atención a personas en situación de vulnerabilidad 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. Los clientes de la entidad 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 un número de teléfono exclusivo para sénior (900 365 065), atendido por agentes que también reciben formación específica. Igualmente, CaixaBank organiza sesiones de formación en digitalización y realiza acciones de divulgación a las personas mayores en toda la red de oficinas.

Con la entrada del nuevo Plan Estratégico 2025 – 2027, la entidad reforzará el modelo de atención específico a las necesidades de los clientes, con refuerzo de los equipos de gestores especializados en asesoramiento. Asimismo, CaixaBank continuará impulsando el modelo de atención rápida en oficina para operativa básica y solución de incidencias, sin necesidad de cita previa para las gestiones que sean de rápida resolución.