

CaixaBank formarà més de 30.000 empleats en atenció a la gent gran

- **L'entitat reforça el seu compromís sènior amb el desplegament de mòduls de formació per conscienciar i consolidar el coneixement sobre les necessitats i demandes d'aquest segment de la població**
- **La formació, avalada per experts en gerontologia, s'estén a tota la xarxa comercial, el comitè de direcció i alguns departaments de serveis corporatius**
- **CaixaBank, amb quatre milions de clients més grans de 65 anys, és el banc de referència en el sector a Espanya i manté actiu un compromís d'atenció prioritària al segment que involucra totes les seves àrees d'activitat**

11 de març del 2025

CaixaBank formarà més de 30.000 empleats en atenció preferent a la gent gran, amb l'objectiu de reforçar el compromís amb el col·lectiu sènior i consolidar el coneixement sobre les necessitats i demandes d'aquest segment de població.

Amb més de quatre milions de clients més grans de 65 anys, que la situen com el banc de referència en el sector, l'entitat manté actiu des del 2022 un compromís d'atenció prioritària a les persones grans que involucra totes les seves àrees d'activitat i que ara fa un pas més enllà.

A partir del març, CaixaBank iniciarà accions de formació sobre el col·lectiu sènior, que es desplegaran per als diferents equips, d'acord amb les seves funcions i rols i la seva involucració en l'atenció comercial. El pla formatiu s'estén a tota la xarxa comercial. Així mateix, s'ha sumat el comitè de direcció de l'entitat al complet i alguns departaments dels serveis corporatius, incloent-hi les àrees d'Assessoria Jurídica, *Corporate Risk*, *Compliance*, Auditoria Interna i Assegurances.

El contingut de la formació, anomenada 'Generación +', està dividit en diversos mòduls. Els dos primers tenen caràcter genèric i es dirigeixen a tots els empleats involucrats en el pla. En ells, s'analitza tant la realitat demogràfica de la població com els principals reptes en l'atenció, fent esment en aspectes relacionats amb els drets de les persones, la perspectiva ètica i el bon tracte a la gent gran. Els continguts estan avalats per especialistes en gerontologia, entre els quals

Direcció de Comunicació Externa
premsa@caixabank.com
www.caixabank.com/comunicacion



Millor Banc a Espanya 2024
Millor Banc a l'Europa Occidental 2024



Millor Entitat de Banca Privada a Espanya 2024
Millor Entitat de Banca Privada per a UHNW a Espanya 2024
Millor Entitat de Banca Privada en Gestió Discrecional de Carteres a Espanya 2024
Millor Entitat de Banca Privada en Serveis de Family Office a Espanya 2024



Millor Banc a Espanya 2024
Millor Banc Digital a Espanya 2024
Millor Banc en ESG a Espanya 2024

Els dos mòduls restants proporcionen formació específica a la xarxa comercial per consolidar el coneixement entre els seus professionals de les necessitats i demandes dels clients sènior i reforçar l'atenció a aquest segment de la població. Ambdues parts inclouen continguts enfocats a aprofundir en el context actual, explorar l'ecosistema intern de productes financers, entendre l'evolució del compromís de l'entitat amb la gent gran i revisar els protocols d'atenció. Així mateix, aquesta formació inclou apartat específic per a la gestió dels estalvis, impuls de projectes, assegurances i protecció sènior.

Mesures específiques per a l'atenció a la gent gran

Amb el desenvolupament de 'Generación +', l'entitat continua impulsant iniciatives per consolidar al cap del sector el seu model d'atenció a la gent gran, que implica prioritat en l'atenció a aquests clients, sigui quin sigui el segment d'especialització al qual estiguin adscrits (banca de particulars, banca premier o banca privada).

Així, a les oficines de CaixaBank s'ha implementat un pla d'acompanyament que prioritza l'atenció a persones en situació de vulnerabilitat per reduir temps d'espera i ajudar en l'accés a tot tipus de serveis financers com, per exemple, l'ús dels caixers automàtics. Els clients de l'entitat també es poden adreçar al servei de caixa sense restriccions d'horari i s'ha consolidat l'abonament de pensions els dies 24 de cada mes, independentment que sigui cap de setmana o festiu.

D'altra banda, per facilitar la comunicació amb el servei d'atenció al client, s'ha habilitat un número de telèfon exclusiu per a sèniors (900 365 065), atès per agents que també reben formació específica. Igualment, CaixaBank organitza sessions de formació en digitalització i realitza accions de divulgació a la gent gran a tota la xarxa d'oficines.

Amb l'entrada del nou Pla Estratègic 2025 - 2027, l'entitat reforçarà el model d'atenció específic a les necessitats dels clients, amb reforç dels equips de gestors especialitzats en assessorament. Així mateix, CaixaBank continuarà impulsant el model d'atenció ràpida en oficina per a operativa bàsica i solució d'incidències, sense necessitat de cita prèvia per a les gestions que siguin de ràpida resolució.