

REPORTAJE

Una buena orientación financiera a partir de los 65

CaixaBank es líder en atención al cliente sénior en nuestro país, con un firme compromiso en garantizar la inclusión y el bienestar.

Vivir más años ya no es una excepción, sino la nueva realidad. La longevidad se ha convertido en uno de los grandes retos –y oportunidades– del siglo XXI. España es uno de los países más envejecidos del mundo y con ello son cada vez más las personas que afrontan una etapa en la que la salud, la autonomía y la estabilidad financiera juegan un papel decisivo. Hoy en día, quienes tienen más de 65 se encuentran más jóvenes, activos, informados y con años por delante, de forma que las herramientas que les ayuden a gestionar sus finanzas de la mejor manera posible se convierten en prioridad. Salvador Noves Pernías es director de Propuesta de Valor de Segmentos Retail de CaixaBank, entidad financiera que cuenta con más de cuatro millones de clientes en esta franja de edad, con una penetración en el mercado de más del 40%. Durante su participación en el foro Longevidad a debate, organizado por Welife y XL Semanal, resaltó la relevancia de la educación financiera temprana. “Consideramos clave fomentar el ahorro siempre, no solo al hacernos mayores. Sabemos que cuesta y que es contracultural, pero aunque sean 5 o 10 euros al mes, es una buena medida preventiva”. La entidad se ha consolidado como referente en la atención a la generación ‘silver’ en España bajo el propósito de cuidar especialmente de la inclu-



FOTO: CORTESÍA CAIXABANK

sión y el bienestar de los clientes a esta edad. Es, además, la primera institución financiera reconocida por AENOR por su modelo de atención a los sénior. Y cuenta ya con un índice de recomendación del 80,9%.

Iniciativas para cuidar del bolsillo sénior

El compromiso de CaixaBank con la generación sénior incluye una oferta de productos

y servicios dirigida a dar respuesta a los retos que plantea la creciente longevidad de la población. Así, la entidad financiera acaba de lanzar “Generación+”, un paquete de productos innovadores que aportan planificación y acompañamiento para la jubilación y mejoras en la calidad de vida en la etapa del envejecimiento, tanto en lo referente a actividades de ocio y formación como en cuidados asistenciales. Igualmente, CaixaBank mantiene un pro-

empleados en el trato preferente a las personas mayores, con contenidos avalados por especialistas en gerontología. Posee un plan de acompañamiento que prioriza la atención a quienes viven en situación de vulnerabilidad para reducir los tiempos de espera y facilitar el acceso a todo tipo de servicios financieros, como el uso de los cajeros automáticos. CaixaBank tiene un número de teléfono exclusivo para sénior (900 365 065) y sesiones de formación

porfolio de productos especializados para mejorar la autonomía y bienestar en esta etapa de manera individual y personalizada.

Un futuro longevo requiere colaboración

¿Soportará el sistema que vivamos 100 años? ¿Cómo cambiará la sociedad? Para Salvador Noves, además de lo importante que es el ahorro desde la juventud, lo son también las oportunidades de colaboración entre entidades bancarias y otros sectores, con el fin de mantener la salud financiera. “Aquí surge la colaboración, por ejemplo, con residencias. En Madrid es fácil encontrarlas, la oferta es amplia porque la población está muy concentrada, pero no es así en otras zonas como Castilla la Mancha, donde está más dispersa”. Todo ello teniendo en cuenta que, a partir de los 65, las posibilidades de dependencia de diversos tipos se multiplican, y con ellas las necesidades de tipo económico. “El sistema público no llega a todo, y el privado tampoco: es necesaria la colaboración entre ambos para una longevidad con mayor calidad de vida a todos los niveles”.

CAIXABANK DISPONE DE TODOS SUS CAJEROS ADAPTADOS PARA EL USO DE LIBRETAS DE AHORRO

protocolo de atención prioritaria para las personas mayores, que incluye también atención por teléfono y por Whatsapp de forma directa y personal, adelanto del pago de pensiones al día 24 de cada mes y todos los cajeros adaptados al uso de libretas de ahorro, con módulo específico. Por otro lado, cuenta con programas dirigidos a la formación para una mayor autonomía del colectivo y a la formación de

en digitalización. Como explica Salvador Noves Pernías, “solo un 50% de los clientes en esta franja de edad son digitales, por lo que tenemos el reto de que la digitalización sea progresivamente posible. Aun así, y dado que los mayores desean seguir yendo a la oficina, CaixaBank cuenta con la red de oficinas más extensa en España, con cerca de 4.000 sucursales y más de 11.000 cajeros y un amplio



FOTO: CORTESÍA CAIXABANK