

### **CaixaBank obtiene la primera certificación AENOR de Europa de excelencia en banca de particulares**

- **La auditoría de AENOR a la entidad avala un nivel óptimo de gestión y de servicio al cliente.**
- **La obtención de la certificación ha involucrado a más de 6.000 personas, incluyendo al personal de Banca Retail de CaixaBank, al equipo de calidad y a los responsables de diversos departamentos que prestan servicios clave a las oficinas.**

**25 de octubre de 2016.** CaixaBank ha obtenido la primera certificación de calidad [AENOR Conform de Excelencia](#) en el Servicio y Atención Financiera para Banca Retail en Europa. La entidad financiera presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar ha superado, por primera vez en la Banca Retail europea, la auditoría de AENOR que avala un nivel óptimo de gestión y de servicio al cliente. La certificación de Banca Retail supone la acreditación de los modelos de gestión de Banca de Particulares y Banca de Negocios.

Los resultados de la auditoría de AENOR destacan, como principales puntos fuertes de la banca de particulares de CaixaBank, la existencia de herramientas de gestión y control de los procesos del negocio, así como la implantación de la figura del responsable de calidad en las direcciones territoriales de la entidad. Las herramientas tecnológicas, la formación de los profesionales y la organización del trabajo diario son también elementos valorados por la entidad certificadora.

Juan Alcaraz, director general de CaixaBank, considera que esta certificación de AENOR supone "un reconocimiento a un modelo de banca de particulares y negocios centrado en el servicio al cliente de acuerdo con los máximos estándares de calidad".

Asimismo, Alcaraz destaca el hecho de ser la primera entidad financiera europea en superar la auditoría de AENOR de excelencia en el servicio y atención financiera en banca de particulares y negocios: "La certificación es, también, una confirmación de que el modelo de CaixaBank aporta un valor diferencial al cliente y supone un paso más en la obtención de los retos marcados en el Plan Estratégico 2015-2018".

La obtención de la certificación de AENOR ha supuesto un detallado examen que se ha llevado a cabo a lo largo de seis meses, que ha involucrado a más de 6.000 personas, incluyendo al personal de Banca Retail de CaixaBank -tanto en servicios centrales como en los 14 territorios de la red comercial-, al equipo de calidad de la entidad y a los responsables de diversos departamentos que, de forma indirecta, prestan servicios clave a las oficinas.

Las certificaciones de calidad son fundamentales para el modelo de negocio de la entidad, que aspira al liderazgo en calidad, confianza y reputación como líneas fundamentales de actuación dentro de su Plan Estratégico 2015-2018. Además, la entidad ha conseguido renovar la certificación AENOR para el asesoramiento en Banca Premier y la correspondiente al asesoramiento de Banca de Empresas. Como novedad, el pasado mes de julio, CaixaBank obtuvo las certificaciones AENOR para el Asesoramiento en la prestación de servicios y productos financieros de Banca Internacional y Comercio Exterior.

## Sobre AENOR

En 2016 AENOR cumple 30 años desde su creación (más información en el siguiente [vídeo](#)).

AENOR, a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios; de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

Como entidad legalmente responsable de la normalización en España, pone a disposición del tejido económico un catálogo que roza las 32.000 normas con soluciones eficaces. AENOR es también la entidad líder en certificación, ya que sus reconocimientos son los más valorados. Actualmente, cerca de 70.000 centros de trabajo en todo el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR, que apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo o Eficiencia Energética. Asimismo, la Entidad ha realizado 415 verificaciones y validaciones Ambientales y más de 10.000 inspecciones.

AENOR fue creada en 1986 como entidad privada y sin fines lucrativos. Tiene 20 sedes en España y presencia permanente en 12 países.

## Para más información:

Gustavo Granero  
Responsable de Prensa AENOR  
Tels.: (+34) 914 325 969 - 699 995 872  
[ggranero@aenor.es](mailto:ggranero@aenor.es)

## Síguenos en

