

## NOTA DE PRENSA

## CaixaBank renueva el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ que certifica la excelencia en la calidad de la gestión y el servicio a los clientes

- **La entidad ha superado con éxito un riguroso proceso de evaluación externa avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión.**
- **CaixaBank es actualmente el único banco español con seis áreas de negocio certificadas siguiendo los referenciales AENOR Conform: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulares, Banca Negocio, Banca Internacional y Banca de Empresas.**
- **Gracias a su modelo de gestión, CaixaBank ha sido nombrada Embajadora de la Excelencia Europea 2018 por parte del Club Excelencia en Gestión.**

**20 de diciembre de 2018.** CaixaBank ha obtenido el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ con una calificación superior a los 650 puntos. La entidad ha superado con éxito el riguroso proceso de evaluación externa avalado por [AENOR](#) y el Club Excelencia en Gestión (CEG) y ha mejorado la puntuación conseguida en la anterior revisión. El banco consolida así la trayectoria iniciada en 2012, cuando logró por primera vez este reconocimiento, que ha renovado desde entonces de forma ininterrumpida.

Gonzalo Gortázar, consejero delegado de CaixaBank, y Bibiano Martínez, director ejecutivo adjunto a la Dirección General de Negocio, han participado en el acto de entrega del Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, recibido de manos de Rafael García Meiro, director general de AENOR, e Ignacio Babé Romero, secretario general del Club Excelencia en Gestión (CEG).

En este sentido, Gonzalo Gortázar ha valorado la importancia del sello, un reconocimiento que avala la implantación, por parte de la entidad financiera, de un modelo de gestión de calidad líder de acuerdo con los estándares internacionales. Tal y como ha destacado el consejero delegado de CaixaBank, "el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ es una herramienta clave para generar mejoras en la organización y este nivel de calidad y excelencia demuestra nuestra firme apuesta por el liderazgo en la gestión y los máximos estándares de calidad".

Por su parte, Bibiano Martínez ha explicado que "un reconocimiento como el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ es esencial para una organización como CaixaBank, que aspira a anticiparse a las necesidades del cliente y que entiende la digitalización como una forma de acelerar la mejora de procesos y servicios. El objetivo final es ofrecer la mejor experiencia al cliente, tal y como recoge el Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank".

Para Ignacio Babé, "la apuesta realizada por CaixaBank en 2012 por el Modelo EFQM de Excelencia, como modelo de gestión y palanca de la mejora continua, hoy se encuentra recompensada con la renovación del Sello 500+ y la consolidación de una puntuación por encima de los 600 puntos. CaixaBank ha afrontado con éxito a los continuos cambios a los que debe enfrentarse el sector bancario gracias, entre otros motivos, a una decidida apuesta por la gestión de los riesgos, el despliegue del modelo de *Compliance* y propuestas de valor centradas en los diferentes segmentos de clientes, garantizando el éxito sostenido a lo largo del tiempo".

Según Rafael García Meiro, "para cualquier organización con ambición de liderazgo, la confianza que despierte entre sus públicos es clave. En la actividad financiera, este elemento es especialmente relevante. CaixaBank es un referente mundial, que hace de la implantación de los sistemas de gestión y su posterior certificación, parte de su ventaja competitiva. Esta entidad ha realizado una decidida apuesta por la certificación de los modelos de negocio en los distintos segmentos de mercado, poniendo el foco en el cliente. Todo ello sin olvidar que los valores de CaixaBank (calidad, confianza y compromiso social) son la base de los Modelos de Gestión Integral".

### Un riguroso examen

Para realizar este proceso de evaluación, en el que han participado más de 300 profesionales de CaixaBank,

AENOR ha visitado los servicios centrales, oficinas, centros de empresa y de banca privada de CaixaBank de varias ciudades españolas y ha evaluado a los diferentes equipos de la entidad.

Para AENOR, destaca especialmente cómo CaixaBank ha desarrollado un modelo de gestión que pone al cliente en el centro, así como la estrategia de innovación y digitalización que permite impulsar procesos más digitales y nuevos servicios. Asimismo, en la certificación EFQM 500+ han tenido gran valor la robustez financiera y los excelentes resultados de diversos proyectos para acelerar la eficiencia.

### **Modelos de negocio certificados**

El reconocimiento de AENOR y el Club de Excelencia en Gestión se suma a la certificación de calidad AENOR otorgada el pasado verano a CaixaBank Banca Privada por su modelo de negocio y relación con los clientes.

De esta forma, CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio con certificación AENOR Conform por su modelo de relación con los clientes: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulares, Banca Negocio, Banca Internacional y Banca Empresas.

Además, gracias a su modelo de gestión, CaixaBank ha sido nombrada Embajadora de la Excelencia Europea 2018 por parte del Club Excelencia en Gestión, un reconocimiento para aquellas organizaciones que tienen un Sello EFQM vigente con una puntuación de 600 o más puntos. De esta forma, el Club Excelencia en Gestión quiere distinguir a aquellas organizaciones, como CaixaBank, que se están esforzando por ser mejores cada año, usando los valores de la excelencia y el sistema de reconocimiento basado en el Modelo EFQM de Excelencia.

#### **Sobre CaixaBank**

CaixaBank es la entidad líder en banca *retail* en España, con una cuota de penetración de clientes particulares del 29%. El banco presidido por Jordi Gual, y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, tiene cerca de 16 millones de clientes en el mercado ibérico y 5.176 oficinas, la mayor red comercial de la península.

CaixaBank ha sido elegido como mejor banco de España por algunas de las publicaciones internacionales especializadas más prestigiosas. De hecho, la entidad ha sido premiada como Banco del Año 2018 en España (*Bank of The Year in Spain 2018*) por la revista británica *The Banker*, del grupo *Financial Times*, y mejor banco en España (*Best Bank in Spain 2018*) por la revista neoyorkina *Global Finance*. Asimismo, *Euromoney* también ha premiado a CaixaBank, por cuarto año consecutivo, como mejor entidad de banca privada en España en 2018 y ha elegido a la entidad, por primera vez, como Mejor Banco Digital de Europa Occidental.

Considerado como uno de los bancos más sostenibles del mundo, CaixaBank está incluido en el Dow Jones Sustainability Index y forma parte de la A-List de CDP, la lista que distingue a las empresas líderes en la lucha contra el cambio climático.

#### **Sobre AENOR**

AENOR es una entidad de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico mediante la generación de confianza. AENOR es la entidad líder en certificación en España.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 90 países en las actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. En España dispone de una red de 20 sedes.

Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o *Compliance*.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas (B2B) y los consumidores (B2C); contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

#### **Sobre el Club Excelencia en Gestión**

El Club Excelencia en Gestión es una Asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya misión es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrece a sus socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados con el objetivo de que sus socios se conviertan en referentes por su gestión excelente. Se encuentra integrado por 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

#### **Para más información:**

##### **CAIXABANK**

Dirección Ejecutiva de Comunicación  
y Rel. Externas  
Tel.: 934 042 414  
[prensa@caixabank.com](mailto:prensa@caixabank.com)  
[www.caixabank.com/comunicacion](http://www.caixabank.com/comunicacion)

##### **CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN**

Isabel Aizpun  
Comunicación  
Tel. 607 114 407  
[Informacion1@global-news.biz](mailto:Informacion1@global-news.biz)

##### **AENOR**

Gustavo Granero  
Responsable de Prensa  
Dirección Corporativa de Comunicación y Marca  
Tels.: 914 325 969 - 699 995 872  
[ggranero@aenor.com](mailto:ggranero@aenor.com)  
[www.aenor.com](http://www.aenor.com)

#### **Síguenos en:**

