

El mayor crecimiento se ha producido entre las **personas mayores de 64 años**, un segmento en el que **el 20%** es ya usuario digital

Kutxabank supera el millón de clientes digitales, más del 50% del total

- **La transformación tecnológica se ha acelerado durante el confinamiento, con un mayor número de recursos digitales disponibles y más accesos**
- **En la primera mitad del año las ventas digitales se han disparado un 122% más que en el mismo periodo en 2019**

6 de agosto de 2020. Kutxabank ha superado el **millón de usuarios digitales** durante el primer semestre de 2020, lo que supone **más del 50%** sobre el total de clientes del Grupo financiero.

Este importante avance se ha producido en un periodo excepcional, y especialmente **dinámico** en la aceleración de la transformación digital de Kutxabank, que ha activado un número muy elevado de soluciones para dar respuesta a las necesidades financieras que ha provocado el confinamiento.

Entre los datos que maneja la Entidad, llama la atención el gran número de **personas mayores** que se han incorporado a la banca digital de Kutxabank.

De hecho, el de los particulares mayores de **64 años** ha sido el segmento que más ha crecido, un **27,5%** con respecto al mismo periodo en 2019. Además, dentro de este grupo de edad el **20% es usuario habitual** de los canales tecnológicos, en especial de la **Banca online**, que utiliza de forma exclusiva el **46%**.

Una de las características del **cliente digital** es que mantiene un **elevado nivel de vinculación** con Kutxabank, así como con la evolución de su negocio bancario.

Mayor número de accesos y volumen de ventas

Durante la primera mitad del año, los accesos a la Banca online y a la Banca móvil han crecido un **29%** con respecto al mismo periodo en 2019, con un total de **112 millones** de conexiones a los espacios personales de cada cliente, de las que el **76%** se produjeron a través de los teléfonos **móviles**.

Como es lógico, el número de conexiones mensuales ha crecido a más velocidad durante el **periodo de confinamiento**, situándose el pico más alto de conexiones durante el mes de mayo, con un total de **21 millones** de accesos. El dispositivo más utilizado ha vuelto a ser el **teléfono móvil**, cuyo uso ha crecido un **30%** durante el periodo de aislamiento domiciliario.

Uno de los servicios más activos ha sido el de la **firma a distancia**, que permite formalizar online operaciones y contratos bancarios, operando prácticamente desde cualquier dispositivo, y desde cualquier lugar. Su uso **se disparó en marzo, abril y mayo**, en especial en **abril**, con un incremento del **24,5%**, y cada vez más tramites disponibles.

De esta forma, la disposición de un mayor número de recursos tecnológicos ha motivado un fuerte crecimiento en las **ventas digitales** de Kutxabank. La contratación de los **productos y servicios bancarios** del Grupo a través de sus canales digitales ha crecido un **122%**.

Una oportunidad para continuar avanzando

La crisis sanitaria ha supuesto una buena ocasión para reforzar la estrategia de Kutxabank de implantar el servicio de **gestión a distancia** a todos sus clientes que cuentan con un elevado grado de vinculación.

En la actualidad, un total de 800.000 personas pueden utilizar esta herramienta de atención remota, que permite mantener una **relación personal** con los gestores especializados, completamente online, sin salir de casa.

Una de sus mayores ventajas es que facilita la comunicación entre el cliente y su gestor, y permite compartir documentos e información privada, de forma completamente segura y confidencial.

Además de potenciar los servicios de atención al cliente, se han automatizado determinados procesos, en los que se han incorporado **sistemas de autoayuda** en los canales digitales. También se ha acelerado el lanzamiento del **'chatbot'**, un asistente virtual que responde a los asuntos que más dudas suscitan entre los clientes de Kutxabank.

Se ha ampliado, asimismo, la tipología de **alertas gratuitas** que se pueden seleccionar por parte del cliente y recibir en el teléfono móvil, para estar al tanto del ingreso de las nóminas, las prestaciones de pensión o desempleo, de los movimientos en cuentas y tarjetas, y controlar los recibos.