

El **20% de los préstamos hipotecarios** formalizados en el primer semestre se comenzaron a **gestionar online**

Crece un **77%** el negocio digital de Kutxabank

- El servicio de gestión a distancia ha disparado el número de operaciones y trámites completados a través de la firma digitalizada
- El número de clientes digitales se ha elevado hasta el **43%**, 4 puntos más que hace un año

13 de agosto de 2019. El trabajo que está realizando Kutxabank por incorporar nuevas soluciones tecnológicas y mejorar la experiencia digital de sus clientes, ha tenido un relevante reflejo en el fuerte crecimiento del **negocio 'online'**, que durante la primera mitad de 2019 **ha crecido un 77%**.

Dentro de esta evolución, cada vez son más los productos y servicios que se comienzan a contratar y gestionar a través de las soluciones tecnológicas. Es el caso de los préstamos hipotecarios. El **20% del total de hipotecas** suscritas por Kutxabank en la primera mitad del año, tuvieron origen en diferentes herramientas online, porcentaje que se elevó hasta el 34% en la red de expansión. Con todo, este epígrafe creció un 100% con respecto al mismo periodo en 2018.

En el ámbito de los **préstamos personales**, la evolución fue del **19%**, entre otras ventajas por el avance que supone poder formalizarlos o realizar aplazamientos de pagos desde el móvil.

El servicio de gestión a distancia se consolida como un instrumento indispensable al servicio de los clientes del Grupo Kutxabank, y cubre ya un importante abanico de operaciones y trámites que se pueden completar de forma autónoma o apoyados por el gestor, sin tener que desplazarse a las oficinas. Así se explica el crecimiento superior al **800%** que ha registrado el servicio de **firma digitalizada** omnicanal.

De lo que no cabe duda es que el teléfono móvil continúa ganando protagonismo a las otras herramientas tecnológicas de la moderna banca digital. Este cambio de hábitos continuo se ve en el incremento del **50%** que han registrado las **operaciones contables** y los pagos completados mediante los 'smartphones'. Además, de los **87 millones de accesos** –un 23% más– que recibieron en los últimos 6 meses los diferentes portales y 'apps' del Grupo, el **72%** se realizó a través de los **teléfonos móviles**, siete puntos más que en el ejercicio anterior.

Es muy llamativa la aceptación que sigue recibiendo la aplicación de pagos entre particulares **Bizum**. Las **operaciones contables** realizadas a través de esta plataforma crecieron un **256%**, y su utilización en Kutxabank se mantiene muy por encima de la cuota de mercado que le corresponde en el conjunto del sistema financiero.

Con todo, en la actualidad más del **43%** de los clientes del banco son **usuarios digitales**, es decir, operan de forma prioritaria por Internet. El porcentaje se ha elevado más de cuatro puntos respecto al año anterior.