

El acceso a los canales digitales ha crecido un **10%** en el primer semestre

Los clientes digitales de Kutxabank crecen hasta el **61%**

- **Un 42% de las ventas de productos y servicios se ha realizado a distancia, en canales alternativos a las oficinas**
- **Más de 1 millón de clientes disfrutan del servicio de gestión a distancia exclusiva y personalizada**

4 de agosto de 2022. La versatilidad de la banca digital de Kutxabank ha permitido que el número de usuarios que se incorporan a este servicio haya registrado un fuerte incremento en el primer semestre de 2022. En la actualidad, el **60,9%** de los clientes de Kutxabank son **usuarios digitales**.

En línea con este incremento, los canales digitales del Grupo Kutxabank han registrado **140 millones** de entradas, lo que significa un crecimiento del 10%. Como es habitual, la **Banca móvil** sigue siendo el canal preferido entre los diversos servicios a distancia, y supone el **83% del total de entradas**, tres puntos más que en junio de 2021.

Destaca que, en este mismo periodo, los clientes del País Vasco han realizado el **93% de las operaciones** a través de los canales digitales, es decir los cajeros, las Bancas online y móvil, o por teléfono.

A la hora de contratar productos y servicios, los clientes de Kutxabank optan cada vez más por utilizar las Bancas móvil y online. Las **ventas a través de los canales digitales** suponen actualmente el **42%** del total.

Los canales digitales se han utilizado para el 37% de las contrataciones de cuentas, el 65% de las contrataciones y operativa de planes de pensión, el 35% de las contrataciones y operativa de fondos de inversión y carteras delegadas y el 47% de las contrataciones de préstamos al consumo.

Más de un millón de clientes disfrutan de una atención exclusiva y personalizada y tienen la posibilidad de utilizar el denominado 'Muro', un servicio de **gestión a distancia** que permite a los clientes comunicarse con su gestor directamente desde la App, evitando los desplazamientos innecesarios a las oficinas. En el primer semestre del año, se han incorporado a esta herramienta más de **70.000 clientes**, que han intercambiado en su conjunto más de **1,5 millones de mensajes** y **150.000 archivos**.

La red de cajeros automáticos es otra de las piezas fundamentales dentro de la estrategia de Kutxabank de apostar por la omnicanalidad y un modelo de distribución basado en las nuevas tecnologías.

En la actualidad, más del **70%** de los **cajeros** del Grupo Kutxabank ya permiten operativa **'contactless'**, tecnología con la que se pueden realizar traspasos y transferencias o se pueden abonar y domiciliar recibos, junto con las operaciones más habituales de reintegro rápido, consulta de saldo y movimientos, o ingreso de efectivo.

El Grupo Kutxabank puso en marcha en el mes de marzo el **servicio de atención telefónica** prioritaria para **clientes mayores**. Durante los primeros tres meses de actividad de este servicio, se han atendido más de **11.500 llamadas**.
