

En 2020 el número de **usuarios digitales** se ha situado por encima del **53%** del total de clientes particulares

## Kutxabank logra un crecimiento histórico de su actividad digital

- **Las ventas digitales se han multiplicado por tres entre enero y diciembre, y 9 de cada 10 contrataciones se han realizado a través del teléfono móvil**
- **Los accesos a los canales a distancia crecen un 40%, con un total de 253 millones de conexiones**
- **El 91% del total de las operaciones contables se realizan a través de los sistemas de autoservicio (cajeros automáticos, banca móvil, banca online y la banca telefónica)**

**10 de febrero de 2021.** La digitalización ha experimentado en 2020 un intenso proceso de consolidación, y ha supuesto para Kutxabank una oportunidad para continuar avanzando en sus procesos de personalización, de relación a distancia con el gestor, mejora del servicio y la experiencia de cliente. Como consecuencia de todo ello, el negocio digital del Grupo bancario ha experimentado durante el pasado ejercicio el **mayor crecimiento de toda su historia**, superando sus propias expectativas.

Uno de los avances más significativos ha supuesto la incorporación de un gran número de clientes a la banca digital de Kutxabank. En la actualidad, más del **53%** del total de clientes son usuarios digitales, un porcentaje que se eleva hasta el **67%** entre los menores de 65 años.

No obstante, el mayor ritmo de crecimiento se ha producido entre los **particulares mayores de 65 años**, ya que el **22%** de los usuarios de este segmento ya utiliza de forma habitual los servicios a distancia de Kutxabank, un 32% más que en 2019.

### Triplica las ventas digitales

El acceso a los canales digitales de Kutxabank ha crecido un 40% con respecto a los datos registrados en 2019, al alcanzar los **253 millones** de entradas.

La **Banca móvil** continúa ganando terreno al resto de servicios a distancia, ya que el **82%** de los clientes utiliza estos dispositivos para conectarse, lo que ha motivado que las entradas hayan crecido un **49%**. Los usuarios activos en la Banca móvil se conectan cada vez más habitualmente a la aplicación, una media de **22 veces al mes**.

---

Una de las consecuencias más visibles de la evolución positiva de los canales tecnológicos ha sido el fuerte incremento experimentado en las **ventas digitales** de Kutxabank.

La contratación de productos y servicios bancarios a través de los canales digitales **se ha multiplicado por tres**, con un destacado incremento del origen digital en el volumen de las **hipotecas suscritas, las tarjetas, fondos y planes de inversión** o los **préstamos consumo** contratados. En el caso de los préstamos consumo, el 38% se contrata ya de forma digital, cifra que alcanza el 50% en cuanto a la operativa relativa a los productos de previsión, Baskepensiones y planes de pensiones. De todas las contrataciones digitales 9 de cada 10 se han realizado a través del teléfono móvil, un 14 % más que en 2019.

Uno de los servicios más utilizados ha sido el de la **firma a distancia**, que permite formalizar online operaciones y contratos bancarios, operando desde cualquier dispositivo, y desde cualquier lugar. Su uso ha crecido un **88%**, gracias al mayor número de trámites disponibles ya que se ha convertido en una herramienta muy valorada e indispensable en un contexto de restricciones de movilidad.

La aplicación **Bizum**, la solución de pago por móvil, sigue fortaleciéndose entre los clientes de la entidad. En solo un año, el número de usuarios Bizum de Kutxabank ha crecido en un **91.38%** y las operaciones realizadas a través de la aplicación se ha incrementado un **128,54%**. Kutxabank ha sido pionero en la introducción de la solución Bizum para comercio electrónico y durante 2020 ha puesto en marcha Bizum Negocios como solución novedosa en el mercado para los pagos en comercio físico.

En su estrategia de renovar de forma progresiva la red de **cajeros automáticos**, en 2020 se han instalado **557 nuevos terminales**, que incorporan las últimas tecnologías y permiten realizar las operaciones más habituales. Estos cajeros automáticos están diseñados para mejorar la funcionalidad, la experiencia y la seguridad de uso, y su ubicación exacta se puede consultar en su web y en la banca móvil de la entidad.

De este forma, la suma de las operaciones contables en **Kutxabank** en los **sistemas de autoservicio** (cajeros automáticos, banca móvil, banca online y la banca telefónica) ya superan el **91% del total**. Cabe destacar que el 93% de los reintegros y el 92% de las transferencias se realizan ya fuera de la oficina.

## 917.000 clientes con gestor a distancia

Kutxabank ha continuado articulando soluciones con el objetivo de facilitar a sus clientes herramientas tecnológicas para operar de una forma más amplia y sencilla. Ha crecido el

nivel de uso de canales de ayuda como el **chat en Banca online**, con un total de **46.500 conversaciones** completadas, o la atención telefónica, que ha recibido cerca de **800.000 llamadas**.

Más de **161.000 clientes** de Kutxabank mantienen activado algún tipo de notificación, lo que supone un crecimiento del **580%**. En total han sido enviadas un total de **75,5 millones de alertas**.

Desde el pasado mes de julio, Kutxabank también amplió el servicio de gestión a distancia a un total de **917.000 clientes** con un mayor grado de vinculación, también denominados 'caracterizados'. Esta herramienta de atención remota, que permite mantener una relación personal con los gestores especializados, ha intercambiado en seis meses **1,2 millones de mensajes** y **117.000 ficheros**.

---