

Kudeaketapeko ondarea % 70 handitu da bost urtean

Kutxabankeko Banka Pertsonalaren negozio-kopurua 20.000 milioi eurotik gorakoa da

- **Kalitatezko zerbitzu eskusibo honek gutxi gorabehera 100.000 pertsonarengana iristea aurreikusten du urtebete barrurako**
- **Asmo handiko hazkunde-plana du EAetik kanpo, eta, beraz, antolaketa-egitura aldatu du eta bere talde profesionalak handitzen ari da**

2022ko urtarrilaren 18a. Kutxabankeko Banka Pertsonalaren zerbitzuak kudeaketapeko ondarea handitzen jarraitu du 2021ean, eta bere negozio-kopurua **20.242 milioi** eurora iritsi da dagoeneko, balantzetik kanpoko produktuak **baliabideen % 73,56** direlarik bere egituran.

Arloko **ondarearen** bilakaerak aurreikuspenak gainditzen jarraitu du **2021**ean, % **8**ko hazkundearekin, azken bost ekitaldietako hazkunde-kurba indartsuaren ildotik. Izan ere, haren negozio-kopurua % **70** hazi da 2016tik, segmentu horretako kudeaketa espezializatuko taldeek artatutako bezero-kopurua nabarmen handitzearen alde egin baitzuen bankuak.

Kutxabankeko Banka Pertsonalak **90.000 bezero** ingururi zerbitzu espezializatu eskaintzea aurreikusi du hiruhileko honen beronen amaierarako, alegia, xehekako sarearen gutzitzaoren % **5** ingururi, eta bere hazkunde-planetan **100.000** ingurukoa da arreta jaso dezaketen pertsonen kopurua urtebeteko epean.

Horretarako, Kutxabankek asmo handiko **hazkunde-plan** bat jarri du abian EAetik kanpo dauden bulegoetan, kudeatzaile berriak sartu eta egitura operatiboa berrantolatuta, eta ondorioz **bi talde-zuzendaritza berri sortu dira**: Espainiako iparraldean eta Levanteko eskualdean.

Kutxabankeko balantzetik kanpoko baliabideen % 56

Kutxabankeko Banka Pertsonalaren arloko adierazle nagusiek segmentuaren dinamismoa islatzen dute, kudeatutako **bezero-kopurua % 100** hazi baita 2016tik.

Gaur egun **225 kudeatzaile espezializatu** ditu, prestakuntza espezifiko handikoak eta batez besteko adina 40 urtez azpikoa dutenak.

Segmentuak Kutxabanken xehekako sareko bezero guztien % **5** biltzen du, **bezero-baliabide** guztien % **32** eta **balantzetik kanpoko baliabideen % 56** dituztelarik, batez ere zorro delegatuak –epe luzerako aurrezkiaren zatirik handiena osatzen duten zorro, inbertsio-funts eta aurreikuspen-plan guztien % 63 kudeatzen du.

Gogoratu behar da Kutxabankek 2021ean 31.000 milioi euro gainditu zituela epe luzerako aurrezkian kudeatutako ondarean; hazkunde horrek finantza-sisteman laugarren talde gisa sendotzen du, partida honetan kudeatutako aktiboaren bolumenaren arabera, eta merkatuak bere kudeaketa-ereduan duen konfiantza adierazten du.

Urrutiko bere arreta-kanal teknologikoak indartu ondoren, Kutxabankeko Banka Pertsonaleko bezeroen % **68k online** dihardu. Horretarako, tresna digital ugari dituzte, eta tresna horiek kudeatzaile espezializatuekin harreman hurbilekoa eta pertsonala izateko aukera ematen diete. Erabilienetako bat bezeroaren eta kudeatzailearen arteko harremanetarako 'horma' izenekoa da, eta Online bankaren edo Banka mugikorraren bidez sartzen da bertara. Kudeatzaileekin bideo-elkarrizketak egiteko aukera ere ematen dute.

Urrutiko kudeaketa-formatu horiek posizioak, inbertsioak edo errentagarritasunak kontsultatzen laguntzea errazten dute, eta, gainera, produktu berrien fitxetara edo bezeroak ezagutu nahi dituen aurrekontuetara sarbidea arintzen dute. Banku-eragiketak eta -kontratuak online sinatzeko aukera ere eskaintzen dute. Gaur egun, egindako eragiketa guztien % **35 urrutiko sinaduraren** bidez formalizatzen da.

Zerbitzu eksklusibo hori erabiltzeko segmentazio-maila bezero bakoitzaren baliabideen edo diru-sarreraren arabera egiten da. Kutxabankeko Banka Pertsonaleko erabiltzaileen onespenez-maila **bikaina** da, % **89k “gogobetetze-maila oso handia”** adierazi baitu.