

2020an, **erabiltzaile digitalak** bezero partikular guztien % **53** baino gehiago dira

Kutxabanke bere jarduera digitalaren hazkunde historikoa lortu du

- **Salmenta digitalak** hiru aldiz biderkatu dira urtarriletik abendura bitartean, eta 10 kontrataziotik 9 telefono mugikorraren bidez egin dira.
- Urrutiko kanaletarako sarbideak % 40 hazi dira, 253 milioi konexio guztira
- Kontabilitateko eragiketa guztien % 91 autozerbitzuko sistemen (kutxazain automatiko, banka mugikor, online banka eta telefono bidezko bankaren) bidez egiten dira.

2021eko otsailaren 10a. Digitalizazioak sendotze-prozesu bizia izan du 2020an, eta Kutxabankentzat aukera bat izan da aurrera egiten jarraitzeko pertsonalizazio-prozesuetan, kudeatzailearekin urrutiko harremanean, zerbitzuaren hobekuntzan eta bezeroaren esperientzian. Horren guztiaren ondorioz, Banku Taldearen negozio digitalak **inoizko hazkunderik handiena** izan du joan den ekitaldian, bere aurreikuspenak gainditu dituena.

Aurrerapen garrantzitsuenetako bat izan da bezero asko sartu direla Kutxabankeko banka digitalean. Gaur egun, bezero guztien % **53** baino gehiago erabiltzaile digitalak dira, eta 65 urtetik beherakoen artean % **67**ra iristen da ehuneko hori.

Hala ere, hazkunderik handiena **65 urtetik gorako partikularren** artean gertatu da; izan ere, segmentu horretako erabiltzaileen % 22k Kutxabanken urrutiko zerbitzuak erabili ohi ditu, 2019an baino % 32 gehiago.

Salmenta digitalak hirukoiztu egin ditu

Kutxabanken kanal digitalen erabilera % 40 hazi da 2019ko datuekin alderatuta, **253 milioi** sarrera izan baitira.

Banka mugikorrek gainerako urrutiko zerbitzuei lekua irabazten jarraitzen du; izan ere, bezeroen % **82**k gailu horiek erabiltzen ditu konektatzeko, eta, ondorioz, sarrerak % **49** hazi dira. Banka mugikorreko erabiltzaile aktiboak gero eta sarriago konektatzen dira aplikaziora, **hilean 22 aldiz** batez beste.

Kanal teknologikoen bilakaera positiboaren ondorio nabarmenetako bat Kutxabanken **salmenta digitaletan** izandako gorakada bizia izan da.

Kanal digitalen bidez egindako banku-produktuen eta -zerbitzuen kontratazioa **hirukoiztu egin da**, eta jatorri digitala nabarmen handitu da **harpidetutako hipoteken, txartelen, inbertsio-funts eta planen edo** kontratatutako **kontsumo-maileguen** bolumenean. Kontsumo-maileguen kasuan, % 38 modu digitalean kontratatzen da jada, eta zifra hori % 50era iristen da aurreikuspen-produktuen, Baskepensiones eta pentsio-planen, eragiketari dagokionez. Kontratazio digital guztien 10etik 9 telefono mugikorraren bidez egin dira, 2019an baino % 14 gehiago.

Zerbitzu erabilienetako bat **urrutiko sinadura** izan da, banku-eragiketak eta -kontratuak online formalizatzeko aukera ematen duena, edozein gailutatik eta edozein tokitatik jardunez. Horren erabilera **% 88** hazi da, horrela egin daitezkeen izapide gehiagori esker; izan ere, oso ondo baloratutako tresna da eta ezinbestekoa bihurtu da mugikortasuna murriztuta dagoen testuinguruan.

Bizum aplikazioa, mugikorraren bidez ordaintzeko soluzioa, indartzen ari da erakundeko bezeroen artean. Urtebetean bakarrik, Kutxabankeko Bizum erabiltzaileen kopurua **% 91,38** hazi da, eta aplikazioaren bidez egindako eragiketak **% 128,54** igo dira. Kutxabank aitzindaria izan da Bizum soluzioa sartzen merkataritza elektronikorako, eta 2020an Bizum Negozioak jarri du martxan, merkatuan irtenbide berri gisa, merkataritza fisikoan ordainketak egiteko.

Kutzazain automatikoen sarea pixkanaka berritzeko estrategian, 2020an **557 terminal berri** instalatu dira: azken teknologiak dituzte eta eragiketa ohikoenak egitea ahalbidetzen dute. Kutzazain automatiko horiek funtzionaltasuna, esperientzia eta erabilera-segurtasuna hobetzeko diseinatuta daude, eta horien kokapen zehatza erakundearen webgunean eta banka mugikorrean kontsulta daiteke.

Horrela, **Kutxabanken autozerbitzu-sistemetan** (kutzazain automatiko, banka mugikor, online banka eta telefono bidezko bankan) egindako kontabilitate-eragiketak batuta **guztien % 91** baino gehiago dira. Nabarmentzekoa da diru-ateratzeen % 93 eta transferentzien % 92 bulegotik kanpo egiten direla jada.

917.000 bezero urrutiko kudeatzailearekin

Kutxabankek irtenbideak taxutzen jarraitu du, bezeroei modu zabalagoan eta errazagoan jarduteko tresna teknologikoak eskaintzeko. Gora egin du laguntza-kanalen erabilerak,

hala nola **online bankako txatak**, guztira **46.500 elkarrizketa** osatuta, edo telefono bidezko arretak, **800.000 dei** inguru jaso baititu.

Kutxabankeko **161.000 bezero** baino gehiagok dute jakinarazpen-motaren bat aktibatuta, eta horrek **% 580ko** hazkundea esan nahi du. Guztira, **75,5 milioi alerta** bidali dira.

Uztailetik, Kutxabankek urrutiko kudeaketa zerbitzua handitu zuen, eta lotura edo harreman maila handiagoa duten **917.000 bezero** daude guztira, 'karterizatuak' ere deituak. Urrutiko arreta-tresna honek kudeatzaile espezializatuekin harreman pertsonala izateko aukera ematen du, eta sei hilabetean **1,2 milioi mezu** eta **117.000 fitxategi** trukatu ditu.