

Para los clientes de Kutxabank, desde la madrugada del 13 al 14 de febrero, y entre 12 y 18 horas, realizará una parada técnica en sus canales digitales (web y app) y cajeros propios

Kutxabank mantendrá el pago con tarjetas y la retirada de dinero en otros cajeros sin comisión durante la integración tecnológica de Cajasur

Se migrarán más de 50.000 millones de datos. En el proceso está involucrado un equipo multidisciplinar, integrado por más de 20 departamentos de ambos bancos y filiales del grupo, que suman más de 600 profesionales

Los clientes podrán pagar con tarjetas en comercios físicos y online y utilizar los servicios de pago móvil (Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay)

Mientras los cajeros del banco estén en pausa, se podrá sacar dinero a débito con tarjeta en cajeros de cualquier otro banco, sin comisión

5.2.2026. Tras tres ciclos de pruebas, dos simulacros previos y la dedicación de más de 200.000 horas a su preparación, Kutxabank aborda la integración tecnológica de Cajasur desde la madrugada del viernes, 13 al 14 de febrero, con una parada técnica de entre 12 y 18 horas de sus canales digitales (web y app) y cajeros propios. En el caso de los clientes de Cajasur, el proceso se iniciará un poco antes, a las 15h del viernes 13 y se completará en 24 horas.

Durante esta pausa programada, se migrarán más de 50.000 millones de datos. En el proceso de integración tecnológica se ha involucrado un equipo multidisciplinar, integrado por más de 20 departamentos de ambos bancos y filiales del grupo, que suman más de 600 profesionales.

Operaciones que podrán realizar los clientes durante la parada programada

La integración tecnológica ha sido diseñada con el objetivo de minimizar el tiempo de la indisponibilidad de canales y, durante la parada técnica, los clientes podrán:

- pagar con las tarjetas en comercios físicos y online
- utilizar los servicios de pago móvil (Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay)
- sacar dinero a débito con tarjeta en cajeros de cualquier otro banco, sin comisión
- si se necesita bloquear la tarjeta, se podrá hacer de forma inmediata en el 900 44 55 66.

Si se prevé realizar algún pago (Bizum o transferencia) durante ese período de tiempo, el banco recomienda a sus clientes planificarlo para antes o después de la pausa.

Finalizada la pausa, se reactivará el servicio de forma progresiva y los clientes operarán con normalidad en la web y app de Kutxabank con el usuario y claves habituales.

Kutxabank ha reforzado sus equipos de atención al cliente. Para cualquier duda, los clientes podrán consultar a su gestor y, además, se ha habilitado una web con las cuestiones más frecuentes (FAQs) sobre el proceso de integración: www.kutxabank-cajasur.es

Recomendaciones de seguridad para prevenir fraudes

Kutxabank ha preparado una batería de recomendaciones de ciberseguridad -newsletters y mensajes SMS informativos- con el objetivo de prevenir intentos de fraude, con las que recuerda:

- desconfiar de cualquier llamada que solicite cualquier tipo de información confidencial (contraseñas, claves para ejecutar operaciones...). Ni Kutxabank ni Cajasur solicitan por teléfono este tipo de información, y
- el banco nunca envía SMSs o emails con alertas de seguridad (por ejemplo, alertando de accesos no autorizados a tu cuenta, operaciones realizadas, etc.), que contengan enlaces a los que el cliente deba acceder para realizar alguna acción. No debe de pincharse nunca en esos enlaces.

Red de oficinas y cajeros ampliada

Con la integración operativa y tecnológica, los clientes accederán a más puntos de atención y servicio en una red ampliada: la red de oficinas para los clientes de Cajasur se triplica y la de cajeros se multiplica más de 4 veces; mientras que para los de Kutxabank, el incremento de la red de oficinas y cajeros es de un 30% y de un 20%, respectivamente.

La total interoperabilidad en el Grupo permitirá que un cliente del banco sea atendido en cualquier oficina del grupo y desde un único canal digital para realizar consultas, gestiones y operaciones, contratar productos, etc.

Asimismo, todos los clientes del grupo operarán con las mismas funcionalidades en cualquiera de los cajeros de la red desplegada por la geografía nacional para sacar dinero, consultar saldos, realizar transferencias, etc.; y podrán realizar transferencias sin coste entre los clientes del Grupo. Con la integración, los clientes del grupo operarán por los mismos canales de la banca móvil y digital: la app Kutxabank y su web www.kutxabank.es.

Etapas de crecimiento y diversificación

Kutxabank aborda una etapa orientada al crecimiento en clientes, con una gama de productos ampliada y el foco en la mejora de su experiencia y la personalización, bajo un modelo omnicanal avanzando, que prioriza la elección del cliente en su operativa diaria, combinando la creciente digitalización con la atención de un gestor o gestora en la oficina.

Una etapa de diversificación en la que ha apostado con determinación por la ampliación y personalización de soluciones de financiación y el crecimiento en la inversión crediticia a particulares, familias, empresas -grandes compañías y pymes, micropymes y autónomos- e instituciones, la gestión patrimonial (banca Personal, Premium y Privada) y la inversión alternativa.