

El objetivo del proceso participativo ha sido **mejorar la navegación** y **simplificar** su manejo

Kutxabank renueva su ‘app’ con la colaboración de sus clientes

- Cuenta con apartados personalizados según el nivel de uso de cada usuario, e incorporará muy pronto una versión de iniciación para perfiles menos digitales
- Cada vez más clientes utilizan la aplicación móvil. El crecimiento más destacado se ha producido en el segmento de mayores de 65 años, que se ha incrementado un 42%

21 de septiembre de 2021. Kutxabank ha realizado un proceso participativo entre clientes de su Banca móvil para actualizar su aplicación para smartphones, con el objetivo de **mejorar la experiencia de usuario** y ofrecer una ‘app’ más **fácil de utilizar** y con mejor nivel de navegación.

La nueva aplicación busca responder a las necesidades de un **número cada vez mayor de usuarios** que optan por utilizar el móvil en su relación diaria con Kutxabank, ya que la **Banca móvil** continúa ganando terreno al resto de servicios a distancia en todos los segmentos de clientes. En la actualidad supone el **81%** del total de entradas que se realizan a los canales digitales de Kutxabank.

Si bien este crecimiento es notable en todas las franjas de edad, llama la atención el volumen de **usuarios mayores** que se va incorporando de forma gradual a esta herramienta digital. De hecho, el número de clientes particulares **mayores de 65 años** que se ha digitalizado en el último año ha crecido un **42%**.

Adaptada a todos los niveles de uso

Una de las principales novedades de la nueva aplicación, junto con el menú y la nueva iconografía, consiste en que presenta diferentes opciones de uso según el nivel de digitalización de cada cliente, que han sido diseñadas para responder a las necesidades de **perfiles menos habitados** a operar ‘online’.

Esta adaptación pretende facilitar el manejo del smartphone, a través de un menú de acceso rápido más sencillo, que presenta las funcionalidades más frecuentes.

La versión de **'iniciación'**, que se activará en las próximas semanas, otorgará un mayor protagonismo al apartado de ayuda, e incluirá la opción de activar un aviso del servicio de atención al cliente, que llamará por teléfono al cliente que solicite asistencia. Incorporará, además, una sección de preguntas frecuentes y de videos explicativos, así como la opción de contactar de forma directa con el gestor.

El resto de usuarios habituales de las herramientas 'online' dispone de una nueva sección, denominada **'Explorar'**, en la que se accederá a un contenido diferente en función de la relación comercial que mantengan con la Entidad y los productos y servicios que tengan contratados. Este apartado personalizado permitirá consultar las ofertas no financieras que ofrece Kutxabank.

Además, la nueva aplicación cuenta con un **buscador de operaciones** para facilitar la búsqueda rápida de la operativa, mediante textos predictivos.

Kutxabank también ha actualizado la **'app' de empresas**, que en adelante contará con la **opción de firma** situada en el menú principal. Se trata de una de las operaciones más habituales para este segmento de clientes, por lo que pasa a ocupar uno de los lugares más visibles de la pantalla de acceso a la aplicación.
