

Parte hartzeko prozesuaren helburua **nabigazioa hobetzea** eta horren erabilera **sinplifikatzea** izan da.

Kutxabanke bere 'appa' berri du bezeroen laguntzarekin

- **Atal pertsonalizatuak ditu erabiltzaile bakoitzaren erabilera-mailaren arabera, eta laster izango du hastapenetako bertsio bat, hain digitalak ez diren profiletarako.**
- **Gero eta bezero gehiagok erabiltzen dute aplikazio mugikorra. Hazkunderik nabarmenena 65 urtetik gorakoen segmentuan gertatu da, % 42 hazi baita**

2021eko irailaren 21a. Parte hartzeko prozesu bat burutu du Kutxabanke bere Banka mugikorreko bezeroen artean smartphone-etarako aplikazioa eguneratzeko, ondorioz **erabiltzaile-esperientzia hobetzeko** eta **erabiltzeko errazagoa** den eta nabigazio maila hobea duen 'app' bat eskaintzeko.

Kutxabankekin duten eguneroko harremanetan mugikorra erabiltzea **gero eta erabiltzaile gehiagok** erabakitzen du, eta horien beharrei erantzun nahi die aplikazio berriak; izan ere, gainerako urruneko zerbitzuei lekua irabazten jarraitzen du **Banka mugikorrak** bezero-segmentu guztietan. Gaur egun, Kutxabankeko kanal digitaletara egiten diren sarrera guztien % **81** dira.

Nahiz eta hazkunde hori nabarmena izan adin-tarte guztietan, deigarria da tresna digital horretan pixkanaka sartzen ari den **erabiltzaile nagusien** bolumena. Izan ere, azken urtean digitalizatu den **65 urtetik gorako** bezero partikularren kopurua % **42** hazi da.

Erabilera-maila guztietara egokitua

Aplikazio berriaren berrikuntza nagusietako bat, menuarekin eta ikonografia berriarekin batera, hau da: hainbat erabilera-aukera dituela, bezero bakoitzaren digitalizatzeko-mailaren arabera; aukera horiek 'online' eragiketarako egiteko **ohitura gutxien duten profilen** beharrei erantzuteko diseinatu dira.

Smartphonearen erabilera erraztu nahi du egokitzapen horrek, funtzionalitate ohikoenak dituen sarbide azkarreko menu errazago baten bidez.

'Hastapenetako' bertsioak, datozen asteetan aktibatuko denak, protagonismo handiagoa emango dio laguntza-atalari, eta bezeroarentzako arreta-zerbitzuan abisu bat aktibatzeko aukera izango da, eta gero zerbitzu horrek deituko dio telefonoz laguntza eskatu duen

bezeroari. Gainera, ohiko galderen eta azalpen-bideoen atal bat ere izango du, baita kudeatzailearekin zuzenean harremanetan jartzeko aukera ere.

"Online" tresnen gainerako ohiko erabiltzaileek atal berri bat dute, **'Arakatu'** izenekoa, eta hortik bestelako edukietarako sarbidea izango dute, erakundearekin duten harreman komertzialaren eta kontratatuta dituzten produktu eta zerbitzuen arabera. Atal pertsonalizatu horrek Kutxabanken eskaintza ez-finantzarioak kontsultatzeko aukera emango du.

Gainera, aplikazio berriak **eragiketa-bilatzaile** bat du, eragiketen bilaketa azkarra errazteko, iragarpen-testuen bidez.

Enpresetarako 'appa' ere eguneratu du Kutxabankek, eta menu nagusian **sinatzeko aukera** izango da aurrerantzean. Bezero-segmentu horrentzat eragiketa ohikoenetako bat da, eta, beraz, aplikaziora sartzeko pantailan lekurik ikusgarrienetako bat hartu du.