

Erabiltzaile digitalak dagoeneko bezero partikularren % **55,5** dira

Kutxabanken salmenta digitalak % 54 igo dira

- **Ekaina amaierara arte, produktu eta zerbitzuen kontratazioen % 38 telefono mugikorraren bitartez egin zen**
- **Urrutiko kanaletarako sarrerak % 24 igo dira, 139 milioi konexio egin baitira**

2021eko abuztuaren 16an. Kutxabanken **kanal digitaletarako sarrerek** hazten jarraitu dute 2021eko lehenengo erdian; zehazki, % **24** ugariatu dira, **139 milioi** sarrerara heldu arte. **Banka mugikorra** indarra hartzen ari da urrutiko gainerako zerbitzuen aldean; hain zuen ere, sarrera guztien % **81** dagokio zerbitzu horri, dagoeneko.

Gainera, Online banka eta Banka mugikorra produktuak eta zerbitzuak kontratatze bide estrategiko gisa finkatu dira. Hain zuzen ere, bankuko produktuak eta zerbitzuak bide digitaletatik kontratatze ohiturak % 54 egin du gora, eta nabarmen igo da sinatutako **hipoteken, txartelen, inbertsio-funts eta -planen eta kontratatutako kontsumo-maileguen** kopurua.

Kontsumo-maileguei dagokienez, formalizazio digitalak dagoeneko guztizkoaren % **51** dira, eta eragiketen % **39** mugikorraren bitartez egiten da.

Oraindik ere, **urrutiko sinadura** da gehien erabiltzen den zerbitzuetako bat. Konponbide horri esker, online formalizatu daitezke askotariko banku-eragiketak eta kontratuak, edozein gailu erabiliz eta edozein tokitatik. Urrutiko sinaduraren erabilera % **73** igo da, eskuragarri dagoen izapide-kopuru handiari esker, oso tresna preziatua bihurtu baita.

Kutxabanken banka digitalaren moldakortasunari esker, zerbitzu hori erabiltzen duten erabiltzaileak gero eta gehiago dira. Gaur egun, bezero guztien % 55,5 erabiltzaile digitalak dira.

Zerbitzu digital berriak

Kutxabankek «Agile» metodologia erabiltzen jarraitzen du, zerbitzu digital berriak ezartzeko prozesuak optimizatu eta bizkortzeko xedez.

2021ko lehenengo seihilekoan, Online bankaren eragiketak ugariatu ditu, hala kontsultei dagokienez nola harpidetzak, diru-itzulketak, transferentziak, kuota-gestioak eta

kontratazioak gauzatzeari dagokionez, eta autonomia maila handia eman dio bezeroari inbertsio-funtsei eta zorroei buruzko eragiketarik ohikoenak egiteko.

Era berean, urrutiko hipoteken prozesua hobetu du eta bezeroei inbertsioko eta aseguruetako merkataritza-eskaintza pertsonalizatuagoak egitea lortu du.

Mugikorreko aplikazioan berrikuntzak txertatu dira: inbertsio-funtsei buruzko ohiko eragiketa berriak, IBAN zenbakia modu errazagoan partekatzeko aukera, PDF formatua edozein izapidetan erraz txertatzeko aukera, eta eranskailuan, *onboarding* prozesuan eta oharren postontzian egindako hobekuntzak.

Urrutiko kudeaketa-zerbitzuari dagokionez, eragiketa berriak txertatu ditu eta kudeatzaileek aukera dute «horma» banaka aktibatzeko, bezeroekin kanal horren bidez harreman pertsonal bat haste aldera.

Zerbitzu hau duten Taldeko **ia milioi bat** bezeroek hurbileko arreta eskusibo baten abantaila guztiak dituzte, bulegoetara hurbildu behar izan gabe.
