

## **CaixaBank alcanza un récord histórico con 7 millones de clientes digitales**

- **La app móvil CaixaBankNow supera, por primera vez, los 6 millones de usuarios.**
- **La entidad financiera presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar refuerza su liderazgo en banca digital, con un 32,9% de cuota según los datos de Comscore.**

**Barcelona, 14 de julio de 2020.**

CaixaBank, la entidad líder en banca digital en España, ha alcanzado en el mes de junio los 7 millones de clientes digitales (web y móvil), lo que supone un incremento del 8,3% respecto al mismo mes del año anterior. Este dato supone el 54,1% sobre el total de clientes (personas físicas de todas las edades) y se eleva hasta el 74% en el segmento entre 25 y 45 años.

El crecimiento de los canales digitales se ha acelerado desde la declaración del estado de alarma por el brote epidémico de la COVID-19. De marzo a junio, la entidad financiera presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, ha registrado 565.000 nuevos clientes digitales, entre los que se incluyen 145.000 clientes digitales nuevos al banco y 420.000 clientes existentes que no habían usado antes este canal. Este auge ha supuesto 4.700 nuevas altas de clientes por día.

Especialmente relevante es el incremento de uso del canal móvil. CaixaBank ha registrado, a cierre de junio, un total de 6,06 millones de clientes de CaixaBankNow y resto de apps de la entidad, lo que ha supuesto superar, por primera vez, la barrera de los 6 millones de clientes en banca móvil.

### **Líderes en banca online por cuota de mercado**

El crecimiento registrado durante este primer semestre de 2020 y, en particular, a partir del inicio de las medidas de confinamiento impuestas por el estado de alarma, ha consolidado a CaixaBank como la entidad financiera líder en banca digital en España.

Según los últimos datos de Comscore de penetración de *home banking* estatal, CaixaBank cuenta con una cuota de mercado de accesos a la banca online (móvil y web) del 32,9%, a considerable distancia del segundo y tercer competidor, situados en el 25,3% y el 25%, respectivamente.

## La mejor experiencia de usuario

CaixaBank se ha marcado como eje estratégico dentro del Plan Estratégico 2019-2021 ofrecer la mejor experiencia de usuario en todos los canales de relación con los clientes, físicos y *online*.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales. Este año, la revista estadounidense Global Finance ha destacado en sus The Innovators Awards tres proyectos de la entidad por el uso de la biometría en los servicios bancarios y por la continua mejora de su aplicación CaixaBankNow y de su chatbot Neo. En 2019, la entidad fue reconocida como la Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental por la revista Euromoney, y el Banco Más Innovador en Europa Occidental por la revista estadounidense Global Finance. Además, fue elegida como mejor entidad de Banca Privada del mundo por su comunicación digital a sus clientes en los Wealth Tech Awards de la revista PWM, del grupo Financial Times.