

## **CaixaBank aconsegueix un rècord històric amb 7 milions de clients digitals**

- **L'app mòbil CaixaBankNow supera, per primera vegada, els 6 milions d'usuaris.**
- **L'entitat financera presidida per Jordi Gual i de la qual Gonzalo Gortázar és conseller delegat reforça el seu lideratge en banca digital, amb un 32,9% de quota segons les dades de Comscore.**

**Barcelona, 14 de juliol de 2020.**

CaixaBank, l'entitat líder en banca digital a Espanya, ha aconseguit aquest mes de juny els 7 milions de clients digitals (web i mòbil), fet que suposa un increment del 8,3% respecte al mateix mes de l'any anterior. Aquesta dada suposa el 54,1% sobre el total de clients (persones físiques de totes les edats) i s'eleva fins al 74% en el segment entre 25 i 45 anys.

El creixement dels canals digitals s'ha accelerat des de la declaració de l'estat d'alarma pel brot epidèmic de la COVID-19. Des de març fins a juny, l'entitat financera presidida per Jordi Gual i de la qual Gonzalo Gortázar és conseller delegat, ha registrat 565.000 nous clients digitals, entre els quals s'inclouen 145.000 clients digitals nous al banc i 420.000 clients existents que no havien fet servir abans aquest canal. Aquest augment ha suposat 4.700 noves altes de clients per dia.

Especialment rellevant és l'increment de l'ús del canal mòbil. CaixaBank ha registrat, a tancament del mes de juny, un total de 6,06 milions de clients de CaixaBankNow i la resta d'apps de l'entitat, la qual cosa ha suposat trencar, per primer cop, la barrera dels 6 milions de clients en banca mòbil.

### **Líders en banca online per quota de mercat**

El creixement registrat durant aquest primer semestre del 2020 i, en particular, a partir de l'inici de les mesures de confinament imposades per l'estat d'alarma, ha consolidat a CaixaBank com l'entitat financera líder en banca digital a Espanya.

Segons les darreres dades de Comscore sobre la penetració del *home banking* estatal, CaixaBank compta amb una quota de mercat d'accessos a la banca *online* (mòbil i web) del 32,9%, a una considerable distància del segon i tercer competidor, situats en el 25,3% i el 25%, respectivament.

## La millor experiència d'usuari

CaixaBank s'ha marcat com a eix estratègic dins del Pla Estratègic 2019-2021 oferir la millor experiència d'usuari en tots els canals de relació amb els clients, físics i *online*.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals. Aquest any, la revista nord-americana Global Finance ha destacat en els seus The Innovators Awards tres projectes de l'entitat per l'ús de la biometria en els serveis bancaris i per la contínua millora de la seva aplicació CaixaBankNow i del seu chatbot Neo. En 2019, l'entitat va ser reconeguda com la Millor Transformació Bancària a Europa Occidental per la revista Euromoney, i el Banc Més Innovador a Europa Occidental per la revista nord-americana Global Finance. A més, va ser escollida com a millor entitat de banca privada del món per la seva comunicació digital als seus clients en els Wealth Tech Awards de la revista PWM, del grup Financial Times.