

Según los datos de Comscore del cuarto trimestre de 2020 sobre usuarios de canales web y móvil de entidades financieras en España

CaixaBank refuerza su liderazgo en banca digital y alcanza el 32,8% de cuota en el uso de canales web y móvil

- **La entidad presidida por Jordi Gual y dirigida por Gonzalo Gortázar consigue el mejor dato del año en el uso de apps móviles, con el 30,8% del mercado.**

Barcelona, 4 de enero de 2021

CaixaBank ha alcanzado una cuota de mercado en banca digital del 32,8% durante el cuarto trimestre de 2020, según se desprende de los últimos datos de Comscore sobre número de usuarios en España que acceden a los canales web y móvil de las entidades financieras. Esta cifra supone un crecimiento de 40 puntos básicos respecto a los datos del trimestre anterior, situados en el 32,4%, y permite a la entidad presidida por Jordi Gual y dirigida por Gonzalo Gortázar reforzar su liderazgo en clientes digitales

Por canales, CaixaBank ha consolidado especialmente su posición como primera entidad en uso de la banca móvil, con una cuota del 30,8%, el mejor dato del año. El crecimiento en cuota de mercado coincide también con un importante aumento del número de usuarios de las apps móviles: a cierre de septiembre, la entidad ha registrado 6,28 millones de clientes del canal móvil, con un crecimiento del 13,7% respecto al mismo mes del año anterior.

En cuanto a evolución de los usuarios vía web, según los datos de Comscore, CaixaBank se mantiene como primera entidad del sector y con una evolución estable. La cuota actual, situada en el 28,7%, es muy similar a la registrada durante 2019.

En ambos canales, móvil y web, CaixaBank se mantiene a una distancia considerable con el resto de entidades, con siete puntos porcentuales de distancia respecto a la siguiente entidad del ranking nacional.

CaixaBank, líder en innovación

Ofrecer la mejor experiencia de usuario en todos los canales de relación con los clientes, físicos y *online* es uno de los pilares del Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank. La entidad cuenta actualmente con la mayor base de clientes digitales de España, con más de

7 millones de usuarios totales de todos los canales digitales.

Gracias a su estrategia de transformación digital, la entidad se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales, con reconocimientos como el de “Mejor entidad del mundo en Banca de Particulares 2020” y “Mejor Banco en España 2020” por la revista estadounidense Global Finance. Estos premios se suman a los obtenidos en el ámbito de la banca digital, como el “Mejor banco digital en banca de particulares en España 2020”, y en el ámbito de banca privada, en el que CaixaBank ha sido elegida “Mejor entidad de Banca Privada de Europa por su cultura y visión digital 2020”.

Además, la *app* CaixaBankNow ha sido elegida, por tercer año consecutivo, la “Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental” por Global Finance. La *app* incorpora servicios innovadores como Neo, el asistente virtual de CaixaBank, que, mediante inteligencia artificial, es capaz de resolver todas las dudas de los clientes y que además les permite acceder a información detallada sobre sus finanzas. Neo también está disponible en Google Home y Amazon Alexa, lo que permite a los clientes de la entidad interactuar por voz con el asistente.

En el último año, más de 1,7 millones de clientes han utilizado Neo, que ha sido premiado en los EFMA Global Award 2019 en el ámbito de la Inteligencia Artificial y en The Innovators Awards 2020 (Global Finance) en la categoría de Personal Finance.