

Segons les dades de Comscore del quart trimestre de 2020 sobre usuaris de canals web i mòbil d'entitats financeres a Espanya

CaixaBank reforça el seu lideratge en banca digital i aconsegueix el 32,8% de quota en l'ús de canals web i mòbil

- **L'entitat presidida per Jordi Gual i dirigida per Gonzalo Gortázar aconsegueix la millor dada de l'any en l'ús d'apps mòbils, amb el 30,8% del mercat.**

Barcelona, 4 de gener de 2021

CaixaBank ha aconseguit una quota de mercat en banca digital del 32,8% durant el quart trimestre de 2020, segons es desprèn de les últimes dades de Comscore sobre nombre d'usuaris a Espanya que accedeixen als canals web i mòbil de les entitats financeres. Aquesta xifra suposa un creixement de 40 punts bàsics respecte a les dades del trimestre anterior, situats en el 32,4%, i permet a l'entitat presidida per Jordi Gual i dirigida per Gonzalo Gortázar reforçar el seu lideratge en clients digitals

Per canals, CaixaBank ha consolidat especialment la seva posició com a primera entitat en ús de la banca mòbil, amb una quota del 30,8%, la millor dada de l'any. El creixement en quota de mercat coincideix també amb un important augment del nombre d'usuaris de les *apps* mòbils: a tancament de setembre, l'entitat ha registrat 6,28 milions de clients del canal mòbil, amb un creixement del 13,7% respecte al mateix mes de l'any anterior.

Quant a evolució dels usuaris via web, segons les dades de Comscore, CaixaBank es manté com a primera entitat del sector i amb una evolució estable. La quota actual, situada en el 28,7%, és molt similar a la registrada durant 2019.

En tots dos canals, mòbil i web, CaixaBank es manté a una distància considerable amb la resta d'entitats, amb set punts percentuals de distància respecte a la següent entitat del rànquing nacional.

CaixaBank, líder en innovació

Oferir la millor experiència d'usuari en tots els canals de relació amb els clients, físics i *online* és un dels pilars del Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank. L'entitat compta actualment

amb la major base de clients digitals d'Espanya, amb més de 7 milions d'usuaris totals de tots els canals digitals.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, l'entitat s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals, amb reconeixements com el de “Millor entitat del món en Banca de Particulars 2020” i “Millor Banc a Espanya 2020” per la revista estatunidenca Global Finance. Aquests premis se sumen als obtinguts en l'àmbit de la banca digital, com el “Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2020”, i en l'àmbit de banca privada, en el qual CaixaBank ha estat triada “Millor entitat de Banca Privada d'Europa per la seva cultura i visió digital 2020”.

A més, l'*app* CaixaBankNow ha estat triada, per tercer any consecutiu, la “Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental” per Global Finance. L'*app* incorpora serveis innovadors com Neo, l'assistent virtual de CaixaBank, que, mitjançant intel·ligència artificial, és capaç de resoldre tots els dubtes dels clients i que a més els permet accedir a informació detallada sobre les seves finances. Neo també està disponible a Google Home i Amazon Alexa, la qual cosa permet als clients de l'entitat interactuar per veu amb l'assistent.

En l'últim any, més de 1,7 milions de clients han utilitzat Neo, que ha estat premiat en els EFMA Global Award 2019 en l'àmbit de la Intel·ligència Artificial i en The Innovators Awards 2020 (Global Finance) en la categoria de Personal Finance.