

## **CaixaBank lidera el uso de Bizum con más de 3 millones de clientes registrados y el 38% de las operaciones**

- **En los últimos tres meses, los clientes de la entidad han realizado casi 33 millones de operaciones por un importe de más de 1.500 millones de euros.**
- **El uso de Bizum por parte de los clientes de CaixaBank se ha incrementado un 156% respecto al año pasado.**
- **De los clientes que han utilizado el servicio, casi 800.000 son de imagin, la plataforma de servicios digitales y estilo de vida para millenials.**

**Barcelona. 15 de enero de 2021**

CaixaBank ha cerrado 2020 con más de 3 millones de clientes registrados en Bizum, lo que la convierte en la entidad líder en número de usuarios, con una cuota del 22,7%. Además, el porcentaje de uso es muy alto: del total de clientes de CaixaBank dados de alta en el servicio de pagos, más del 90% la han utilizado en los últimos tres meses. El crecimiento respecto al último trimestre de 2019 representa un 156%. En los últimos tres meses, los clientes de la entidad han realizado casi 33 millones de operaciones por un importe de más de 1.500 millones de euros, lo que representa haber participado en el 38% del total de operaciones de Bizum.

De los clientes de la entidad que han utilizado el servicio de Bizum en los últimos tres meses, casi 800.000 son imagin, la plataforma de servicios digitales y estilo de vida para *millenials*, que han realizado en este periodo más de 15 millones de operaciones por importe de más de 540 millones de euros.

La mayoría de los clientes de CaixaBank que utilizan Bizum se concentran en Cataluña, Andalucía y Madrid. La entidad presidida por Jordi Gual y dirigida por Gonzalo Gortázar ha aumentado el número de usuarios activos en Bizum en todas las comunidades autónomas, tanto a nivel anual como trimestral.

Porcentualmente, Galicia y Andalucía han sido las comunidades que han experimentado el mayor incremento de usuarios activos, con crecimientos anuales del 223% y 204% respectivamente. Le siguen muy de cerca las Islas Baleares (+197%), Castilla-La Mancha (+187%), Aragón (+182%) y Canarias (+180%).

## Rapidez, seguridad, sencillez y mejora de la operativa

El éxito del servicio se basa en su conveniencia de uso, la rapidez, la seguridad y la sencillez, con una buena experiencia de usuario. Además, los clientes tienen la posibilidad de hacer donaciones a más de 2.500 ONG y comprar en más de 8.000 comercios *online* activos, de los que más de 1.300 son gestionados por el grupo CaixaBank.

Esta operativa se suma al resto de servicios de Bizum como solicitudes o envíos múltiples de dinero, integración con los principales servicios de voz, repartir el ticket de una compra realizada con las aplicaciones de CaixaBank y la portabilidad de cuentas de otras entidades.

## CaixaBank, líder en banca digital

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.

La entidad ha reforzado su liderazgo en banca digital y ha alcanzado el 32,8% de cuota en el uso de canales web y móvil, según los datos de Comscore del cuarto trimestre de 2020 sobre usuarios de canales web y móvil de entidades financieras en España.

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.