

## **CaixaBank lidera l'ús de Bizum amb 3 milions de clients registrats i el 38% de les operacions**

- **En els últims tres mesos, els clients de l'entitat han realitzat gairebé 33 milions d'operacions per un import de més de 1.500 milions d'euros.**
- **L'ús de Bizum per part dels clients de CaixaBank s'ha incrementat un 156% en un any.**
- **Dels clients que han utilitzat el servei, gairebé 800.000 són d'imagin, la plataforma de serveis digitals i estil de vida per a millenials.**

**Barcelona. 15 de gener de 2021**

CaixaBank ha tancat l'any 2020 amb més de 3 milions de clients registrats a Bizum, el que la converteix en l'entitat líder en número d'usuaris, amb una quota del 22,7%. A més, el percentatge d'ús és molt alt: del total de clients de CaixaBank donats d'alta en el servei de pagaments, més del 90% l'han utilitzat en els últims tres mesos. El creixement respecte a l'últim trimestre de 2019 representa un 156%. En els últims tres mesos, els clients de l'entitat han realitzat gairebé 33 milions d'operacions per un import de més de 1.500 milions d'euros, la qual cosa representa haver participat en el 38% del total d'operacions de Bizum.

Dels clients de l'entitat que han utilitzat el servei de Bizum en els últims tres mesos, gairebé 800.000 són imagin, la plataforma de serveis digitals i estil de vida per a *millenials*, que han realitzat en aquest període més de 15 milions d'operacions per import de més de 540 milions d'euros.

La majoria dels clients de CaixaBank que utilitzen Bizum es concentren a Catalunya, Andalusia i Madrid. L'entitat presidida per Jordi Gual i dirigida per Gonzalo Gortázar ha augmentat el número d'usuaris actius a Bizum en totes les comunitats autònomes, tant a nivell anual com trimestral.

Percentualment, Galícia i Andalusia han estat les comunitats que han experimentat el l'increment més gran d'usuaris actius, amb creixements anuals del 223% i 204% respectivament. Li segueixen molt de prop les Illes Balears (+197%), Castella-la Manxa (+187%), Aragó (+182%) i Canàries (+180%).

## Rapidesa, seguretat, senzillesa i millora de l'operativa

L'èxit del servei es basa en la seva conveniència d'ús, la rapidesa, la seguretat i la senzillesa, amb una bona experiència d'usuari. A més, els clients tenen la possibilitat de fer donacions a més de 2.500 ONG i comprar en més de 8.000 comerços *online* actius, dels quals més de 1.300 són gestionats pel grup CaixaBank.

Aquesta operativa se suma a la resta de serveis de Bizum com sol·licituds o enviaments múltiples de diners, integració amb els principals serveis de veu, repartir el tiquet d'una compra realitzada amb les aplicacions de CaixaBank i la portabilitat de comptes d'altres entitats.

## CaixaBank, líder en banca digital

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

L'entitat ha reforçat el seu lideratge en banca digital i ha aconseguit el 32,8% de quota en l'ús de canals web i mòbil, segons les dades de Comscore del quart trimestre de 2020 sobre usuaris de canals web i mòbil d'entitats financeres a Espanya.

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 en 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.