

GfK DAM es el medidor oficial del consumo digital en España y analiza los datos de audiencia de las páginas web y las 'apps' de las entidades financieras

CaixaBank, líder de la banca digital en España, según GfK DAM

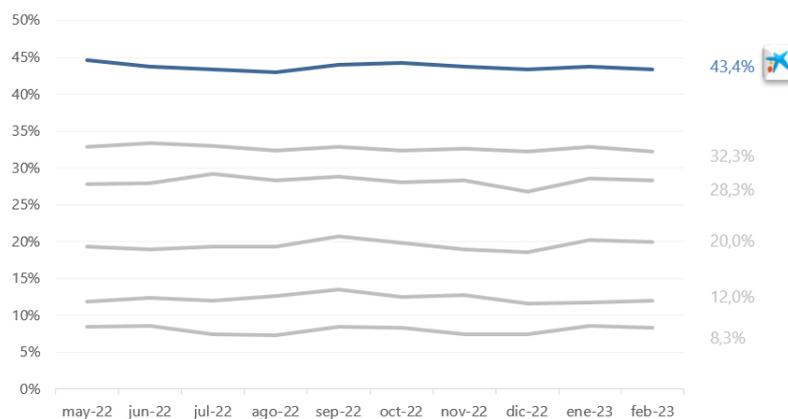
- **La entidad financiera se sitúa como la banca digital con mayor número de usuarios digitales en todos los canales, con un 43,4% del mercado en el universo 'banking'.**
- **La fortaleza de la entidad es especialmente notable en el ámbito móvil, gracias al fuerte posicionamiento de CaixaBankNow, una de las 'apps' más descargadas en España en 2022, y de imagin, plataforma solo móvil de servicios digitales y estilo de vida.**

10 de abril de 2023

CaixaBank lidera la banca digital en España con una cuota de penetración del 43,4% del mercado en el universo 'banking', según los datos reportados por GfK DAM, medidor oficial del consumo digital en España. Los datos relativos a la audiencia de las páginas web y las 'apps' de las entidades financieras con actividad en España durante febrero de 2023 sitúan a CaixaBank como la banca digital con mayor número de usuarios digitales en todos los canales.

Con respecto a 2023, los datos de GfK DAM muestran una tendencia estable en la evolución de las cuotas de las diferentes entidades. En particular, en el caso de CaixaBank, los datos la sitúan más de diez puntos por encima del segundo banco con mayor penetración.

Evolución del porcentaje de usuarios de finance - banking que accede a cada entidad por dispositivos móviles y web.



Fuente: Universo Finance - Banking de GfK DAM, Febrero de 2023, España

Por canales, CaixaBank es también líder tanto en el canal móvil como en el web tradicional. La fortaleza de la entidad es especialmente notable en el canal móvil, con una posición del 38% del mercado, un dato que incluye el uso de CaixaBankNow, la aplicación de referencia para los clientes de CaixaBank, como imagin, plataforma de servicios digitales y estilo de vida *mobile only*. En el caso del canal web, CaixaBank es también líder destacado, con una cuota del 34,3%.

CaixaBank es la entidad financiera en España con mayor base de usuarios de sus canales digitales: 11,2 millones de clientes operan a través de ellos.

CaixaBankNow: banca digital que facilita la interacción con el ámbito presencial

Durante 2022, CaixaBankNow se ha situado en el top-30 de las *apps* más descargadas de España, de todas las categorías. Además, del ranking de Finanzas, dos de las tres *apps* más descargadas son de CaixaBank: CaixaBankNow y CaixaBank Sign (la aplicación específica para la firma digital de operaciones).

CaixaBankNow está diseñada para ofrecer de forma online el mismo nivel de servicio que los clientes tienen en la red de oficinas, incluyendo la contratación de productos financieros, la firma digital de operaciones, servicios de pago móvil para realizar y financiar las compras, activación y bloqueo de tarjetas o el envío de dinero por Bizum, entre muchas otras opciones. Asimismo, las empresas disponen de CaixaBankNow adaptado a sus necesidades.

Entre las características mejor valoradas de CaixaBankNow, figuran las herramientas para facilitar la interacción entre el ámbito presencial y el online: por ejemplo, un cliente puede iniciar un proceso de contratación de un producto en una oficina y acabar de firmarlo en su casa, tras leer cómodamente la documentación cargada en su zona personal de la banca digital. O viceversa: una persona puede buscar información sobre un determinado producto en el canal online y, finalmente, acabar contratándolo a través de su oficina habitual o por un gestor 100% remoto que le llama en el momento que él prefiera. La banca digital de CaixaBank también facilita la comunicación con los gestores de las oficinas, por mensaje en el “Muro” o por videoconferencia, y permite reservar cita presencial con visualización directa de la agenda de su gestor en tiempo real.

CaixaBankNow ha sido elegida como mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental por *Global Finance* en 2021, 2020 y 2018; y del mundo en 2019. Además, en 2022, la revista estadounidense *Global Finance* ha distinguido este año a CaixaBank como ‘Entidad Financiera más Innovadora en Europa Occidental 2022’ y ‘Mejor Banco Digital en Banca de Particulares en España 2022’, y el uso del big data y de la inteligencia artificial han hecho merecedora a la entidad del reconocimiento a ‘Mejor entidad del mundo en análisis de datos e IA 2022’ en los premios *Banking Innovation Awards* de *Qorus-Accenture*, entre otros reconocimientos.

