

GfK DAM és qui mesura de forma el consum digital a Espanya i analitza les dades d'audiència de les pàgines web i les 'apps' de les entitats financeres

CaixaBank, líder de la banca digital a Espanya, segons GfK DAM

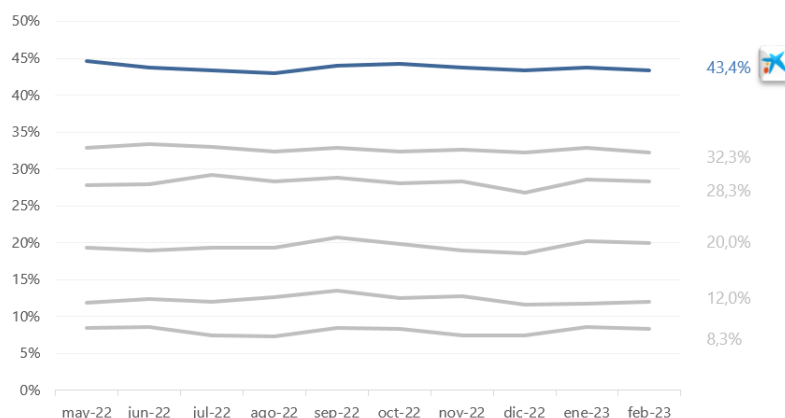
- **L'entitat financera se situa com la banca digital amb més usuaris digitals en tots els canals, amb un 43,4% del mercat en l'univers 'banking'.**
- **La fortalesa de l'entitat és especialment notable en l'àmbit mòbil, gràcies al fort posicionament de CaixaBankNow, una de les 'apps' més descarregades a Espanya el 2022, i d'imagin, plataforma només mòbil de serveis digitals i estil de vida.**

10 d'abril de 2023

CaixaBank lidera la banca digital a Espanya amb una quota de penetració del 43,4% del mercat en l'univers 'banking', segons les dades reportades per GfK DAM, qui mesura de forma oficial el consum digital a Espanya. Les dades relatives a l'audiència de les pàgines web i les 'apps' de les entitats financeres amb activitat a Espanya durant el febrer de 2023 situen CaixaBank com la banca digital amb més usuaris digitals en tots els canals.

Respecte a 2023, les dades de GfK DAM mostren una tendència estable en l'evolució de les quotes de les diferents entitats. En particular, en el cas de CaixaBank, les dades la situen més de deu punts per sobre del segon banc amb major penetració.

Evolució del percentatge d'usuaris de finance - banking que accedeix a cada entitat per dispositius mòbils i web.



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

Per canals, CaixaBank és també líder tant en el canal mòbil com en la web tradicional. La fortalesa de l'entitat és especialment notable en el canal mòbil, amb una posició del 38% del mercat, una dada que inclou l'ús de CaixaBankNow, l'aplicació de referència per als clients de CaixaBank, com imagin, plataforma de serveis digitals i estil de vida *mobile only*. En el cas del canal web, CaixaBank és també líder destacat, amb una quota del 34,3%.

CaixaBank és l'entitat financera a Espanya amb major base d'usuaris als seus canals digitals: 11,2 milions de clients operen a través d'ells.

CaixaBankNow: banca digital que facilita la interacció amb l'àmbit presencial

Durant 2022, CaixaBankNow s'ha situat al top-30 de les *apps* més descarregades d'Espanya, de totes les categories. A més, del rànquing de Finances, dues de les tres *apps* més descarregades són de CaixaBank: CaixaBankNow i CaixaBank Sign (l'aplicació específica per a la signatura digital d'operacions).

CaixaBankNow està dissenyada per oferir de forma online el mateix nivell de servei que els clients tenen en la xarxa d'oficines, incloent la contractació de productes financers, la signatura digital d'operacions, serveis de pagament mòbil per a realitzar i finançar les compres, activació i bloqueig de targetes o l'enviament de diners per Bizum, entre moltes altres opcions. Així mateix, les empreses disposen de CaixaBankNow adaptat a les seves necessitats.

Entre les característiques millor valorades de CaixaBankNow, figuren les eines per facilitar la interacció entre l'àmbit presencial i l'online: per exemple, un client pot iniciar un procés de contractació d'un producte en una oficina i acabar de signar-lo a casa seva, després de llegir còmodament la documentació carregada a la seva zona personal de la banca digital. O viceversa: una persona pot cercar informació sobre un determinat producte en el canal online i, finalment, acabar contractant-lo a través de la seva oficina habitual o per un gestor 100% remot que li truca en el moment que ell prefereixi. La banca digital de CaixaBank també facilita la comunicació amb els gestors de les oficines, per missatge al "Mur" o per videoconferència, i permet reservar cita presencial amb visualització directa de l'agenda del seu gestor en temps real.

CaixaBankNow ha estat escollida com millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental per *Global Finance* els anys 2021, 2020 i 2018; i del món el 2019. A més, en 2022, la revista estatunidenca *Global Finance* ha distingit aquest any a CaixaBank com 'Entitat Financera més Innovadora a Europa Occidental 2022' i 'Millor Banc Digital a Banca de Particulars a Espanya 2022', i l'ús del *big data* i de la intel·ligència artificial han fet mereixedora l'entitat del reconeixement a 'Millor entitat del món en anàlisi de dades i IA 2022' als premis *Banking Innovation Awards* de *Qorus-Accenture*, entre d'altres reconeixements.