



## El 48% de los clientes particulares de Cajasur son usuarios digitales

- Las ventas digitales se han multiplicado por tres entre enero y diciembre, y 9 de cada 10 contrataciones se han realizado a través del teléfono móvil
- Los accesos a los canales a distancia crecen un 37%, con un total de 75 millones de conexiones
- El 91% del total de las operaciones contables se realizan a través de los sistemas de autoservicio (cajeros automáticos, banca móvil, banca online y la banca telefónica)

La digitalización ha experimentado en 2020 un intenso proceso de consolidación, y ha supuesto para Cajasur y el Grupo Kutxabank una oportunidad para continuar avanzando en sus procesos de personalización, de relación a distancia con el gestor, mejora del servicio y la experiencia de cliente. Como consecuencia de todo ello, el negocio digital del Grupo bancario ha experimentado durante el pasado ejercicio el mayor crecimiento de toda su historia, superando sus propias expectativas.

Uno de los avances más significativos ha supuesto la incorporación de un gran número de clientes a la banca digital de Cajasur. En la actualidad, el 48% del total de clientes son usuarios digitales, un porcentaje que se eleva hasta el 59% entre los menores de 65 años.

No obstante, el mayor ritmo de crecimiento se ha producido entre los particulares mayores de 65 años, ya que el 18% de los usuarios de este segmento ya utiliza de forma habitual los servicios a distancia de Cajasur, un 21% más que en 2019.

### Triplica las ventas digitales

El acceso a los canales digitales de Cajasur ha crecido un 37% con respecto a los datos registrados en 2019, al alcanzar los 75 millones de entradas, un 40% de aumento y 253 millones de entradas en el caso del Grupo.

La Banca móvil continúa ganando terreno al resto de servicios a distancia, ya que el 41% de los clientes digitales utiliza estos dispositivos para conectarse, lo que ha motivado que las entradas hayan crecido un 36%. Los usuarios activos en la Banca móvil se conectan cada vez más habitualmente a la aplicación, una media de 25 veces al mes.

Una de las consecuencias más visibles de la evolución positiva de los canales tecnológicos ha sido el fuerte incremento experimentado en las ventas digitales de Cajasur.

La contratación de productos y servicios bancarios a través de los canales digitales se ha multiplicado por tres, con un destacado incremento del origen digital en el volumen de las hipotecas suscritas, las tarjetas, fondos y planes de inversión o los préstamos consumo contratados. En el caso de los préstamos consumo, el 26% se contrata ya de forma digital, cifra que alcanza el 36% en cuanto a la operativa relativa a los productos de previsión y planes de pensiones. De todas las contrataciones digitales 9 de cada 10 se han realizado a través del teléfono móvil, un 194% más que en 2019.

Uno de los servicios más utilizados ha sido el de la firma a distancia, que permite formalizar online operaciones y contratos bancarios, operando desde cualquier dispositivo, y desde cualquier lugar. Su uso se ha multiplicado por cuatro, gracias al mayor número de trámites disponibles ya que se ha convertido en una herramienta muy valorada e indispensable en un contexto de restricciones de movilidad.

La aplicación Bizum, la solución de pago por móvil, sigue fortaleciéndose entre los clientes de la entidad. En solo un año, el número de usuarios Bizum de Cajasur ha crecido en un 97% y las operaciones realizadas a través de la aplicación se ha incrementado un 238%. Kutxabank, grupo al que pertenece Cajasur, ha sido pionero en la introducción de la solución Bizum para comercio electrónico y durante 2020 ha puesto en marcha Bizum Negocios como solución novedosa en el mercado para los pagos en comercio físico.

En su estrategia de renovar de forma progresiva la red de cajeros automáticos, en 2020 se han instalado 96 nuevos terminales, que incorporan las últimas tecnologías y permiten realizar las operaciones más habituales. Estos cajeros automáticos están diseñados para mejorar la funcionalidad, la experiencia y la seguridad de uso, y su ubicación exacta se puede consultar en su web y en la banca móvil de la entidad.

De este forma, la suma de las operaciones contables en Cajasur en los sistemas de autoservicio (cajeros automáticos, banca móvil, banca online y la banca telefónica) ya superan el 85% del total. Cabe destacar que el 87% de los reintegros y el 92% de las transferencias se realizan ya fuera de la oficina.

### **917.000 clientes con gestor a distancia**

El Grupo Kutxabank ha continuado articulando soluciones con el objetivo de facilitar a sus clientes herramientas tecnológicas para operar de una forma más amplia y sencilla.

Ha crecido el nivel de uso de canales de ayuda como el chat en Banca online, con un total de 46.500 conversaciones completadas, o la atención telefónica, que ha recibido cerca de 800.000 llamadas.

Más de 161.000 clientes del grupo financiero mantienen activado algún tipo de notificación, lo que supone un crecimiento del 580%. En total han sido enviadas un total de 75,5 millones de alertas.

Desde el pasado mes de julio, Cajasur también amplió el servicio de gestión a distancia a un total de 200.787 clientes con un mayor grado de vinculación, también denominados ‘caracterizados’. Esta herramienta de atención remota, que permite mantener una relación personal con los gestores especializados, ha intercambiado en seis meses 180.983 mensajes y 15.467 ficheros. En el caso del Grupo el servicio de gestión a distancia asciende a 917.000 clientes, intercambiando 1,2 millones de mensajes y 117.000 ficheros.