

*Liderazgo en 'voice banking' con presencia también en Google Home*

## **CaixaBank se convierte en la primera entidad financiera en disponer de su asistente virtual en Amazon Alexa**

- **Neo, el asistente virtual de CaixaBank, está basado en una avanzada Inteligencia Artificial que entiende y responde más de 450 preguntas en diferentes idiomas.**
- **La aplicación permitirá a los clientes de la entidad realizar consultas sobre productos y servicios, pedir ayuda para contratar un producto o recibir recomendaciones sobre novedades relacionadas con sus intereses.**

**Barcelona, 22 de noviembre de 2018.**

CaixaBank se ha convertido hoy en la primera entidad financiera en disponer de su asistente virtual en Amazon Alexa. A través de Neo, el asistente virtual de la entidad financiera presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, los clientes podrán realizar consultas sobre productos y servicios, pedir ayuda para contratar un producto o recibir recomendaciones sobre novedades relacionadas con sus intereses. Tras este lanzamiento, CaixaBank se convierte en la primera entidad financiera en España en estar presente tanto en Google Home como Amazon Alexa.

Mediante este servicio en Amazon Alexa, los clientes podrán realizar sus consultas al asistente virtual, programado para responder más de 450 cuestiones en diferentes idiomas. Neo es capaz de responder de forma sencilla y didáctica, con información concreta y detallada, sobre los citados productos y servicios de la entidad a través de una conversación 100% por voz. Más de 20.000 formas distintas de preguntar componen el sistema cognitivo del asistente virtual de la entidad, lo que permite a Neo interactuar con los clientes a través del lenguaje natural. Próximamente, el asistente virtual también estará disponible para imaginBank.

### **La inteligencia artificial, línea de I+D para CaixaBank**

En 2017 CaixaBank fue el primer banco de España en aplicar la inteligencia artificial en la atención al cliente. Las primeras experiencias, con *chatbots* especializados, fueron el preludio de Gina y Neo, asistentes virtuales en la actualidad de imaginBank y CaixaBank respectivamente.

Con la creación del *chatbot* de imaginBank –primero del sector financiero en España- se consiguió reforzar la experiencia de la entidad con herramientas basadas en inteligencia artificial para ofrecer mejor servicio a los clientes del banco “mobile only” de CaixaBank.

A finales de 2017, con la presentación de las nuevas aplicaciones móviles de CaixaBank e imaginBank, los clientes dejaron de necesitar aplicaciones adicionales para resolver sus cuestiones, hecho diferencial dentro del sector financiero. Mientras la mayoría de *chatbots* funcionaban a través de los canales de redes sociales, los clientes de CaixaBank podían entrar a las aplicaciones corporativas para asesorarse a través de Neo y Gina.

Ahora, con la activación del servicio en Google Home y Amazon Alexa, los clientes de CaixaBank ya pueden interactuar con los asistentes virtuales a través de estas aplicaciones así como de las apps corporativas CaixaBankNow, BrokerNow y imaginBank.

Desde el lanzamiento de este servicio de asistencia virtual, más de un millón de clientes han conversado con Neo generando un total de más de dos millones de conversaciones. Todas estas experiencias basadas en inteligencia artificial ofrecen un mejor servicio a los clientes gracias al uso de tecnología avanzada.

### **Tecnología y digitalización como apoyo al modelo de negocio de CaixaBank**

CaixaBank es la entidad líder en banca retail en España, con una cuota de penetración de clientes particulares del 29,3%. El banco tiene cerca de 16 millones de clientes en el mercado ibérico y 5.176 oficinas, la mayor red comercial de la península.

La tecnología y la digitalización apoyan el modelo de negocio de CaixaBank, que sigue reforzando su liderazgo en banca digital con la mayor base de clientes digitales en España: cuota de penetración del 32%; 6,1 millones de clientes digitales (el 58% del total de clientes de la entidad en España) y 5,2 millones de clientes en banca móvil. La entidad ostenta las mayores cuotas de absorción de su mercado en el mundo, según Comscore. Asimismo, CaixaBank tiene una cuota de mercado por facturación de tarjetas del 23,2%.

CaixaBank ha desarrollado proyectos que han marcado hitos tecnológicos en el sector, como la primera implantación comercial en Europa de los sistemas de pago contactless y de pago por el móvil, la creación de los primeros cajeros contactless del mundo, el lanzamiento de imaginBank, el primer banco móvil de España, o el citado desarrollo de las primeras aplicaciones de inteligencia artificial para atención al cliente.

Gracias a esta estrategia, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus servicios digitales. En 2017, la entidad ha recibido el premio The Banker, publicación del Grupo Financial Times, al Mejor Proyecto Tecnológico del Año por el lanzamiento del *chatbot* de imaginBank. Además, CaixaBank ha sido premiado por The Banker por la innovación de su aplicación móvil, ‘CaixaBank Now App’, valorada como el mejor proyecto tecnológico en la categoría mobile de los premios Technology Projects Awards 2018.

Asimismo, la revista Global Finance ha premiado a CaixaBank como Mejor Banco Digital en España, Mejor Banco Digital de Europa Occidental 2017 y Mejor Banco del Mundo en Social Media 2017. Además, Euromoney ha elegido a la entidad, por primera vez, como Mejor Banco Digital de Europa Occidental.

### **neX, impulso para la transformación digital de CaixaBank**

*neX, Inspire Together* engloba el nuevo área de Global Customer Experience de CaixaBank, una estructura organizativa creada para potenciar la innovación en la entidad que busca avanzar en el proceso de transformación digital.

Esta nueva etapa, iniciada el pasado mes de julio, determina una cultura de trabajo colaborativa y una nueva manera de gestionar los procesos para continuar a la vanguardia de la innovación dentro del sector financiero. El objetivo es potenciar todas las áreas con foco directo en la relación con el cliente, para satisfacer sus necesidades.