

*Lideratge en 'voice banking' amb presència també a Google Home*

## **CaixaBank es converteix en la primera entitat financera a disposar del seu assistent virtual a Amazon Alexa**

- **Neo, l'assistent virtual de CaixaBank, està basat en una avançada Intel·ligència Artificial que entén i respon més de 450 preguntes en diferents idiomes.**
- **L'aplicació permetrà als clients de l'entitat realitzar consultes sobre productes i serveis, demanar ajuda per contractar un producte o rebre recomanacions sobre novetats relacionades amb els seus interessos.**

**Barcelona, 22 de novembre de 2018.**

CaixaBank s'ha convertit avui en la primera entitat financera a disposar del seu assistent virtual a Amazon Alexa. A través de Neo, l'assistent virtual de l'entitat financera presidida per Jordi Gual i el conseller delegat de la qual és Gonzalo Gortázar, els clients podran realitzar consultes sobre productes i serveis, demanar ajuda per contractar un producte o rebre recomanacions sobre novetats relacionades amb els seus interessos. Després d'aquest llançament, CaixaBank es converteix en la primera entitat financera a Espanya a estar present tant a Google Home com Amazon Alexa.

Mitjançant aquest servei a Amazon Alexa, els clients podran realitzar les seves consultes a l'assistent virtual, programat per respondre més de 450 qüestions en diferents idiomes. Neo és capaç de respondre de forma senzilla i didàctica, amb informació concreta i detallada, sobre els citats productes i serveis de l'entitat a través d'una conversa 100% per veu. Més de 20.000 formes diferents de preguntar componen el sistema cognitiu de l'assistent virtual de l'entitat, la qual cosa permet a Neo interactuar amb els clients a través del llenguatge natural. Pròximament, l'assistent virtual també estarà disponible per a imaginBank.

### **La intel·ligència artificial, línia de R+D per a CaixaBank**

El 2017 CaixaBank va ser el primer banc d'Espanya a aplicar la intel·ligència artificial en l'atenció al client. Les primeres experiències, amb *xatbots* especialitzats, van anar el prelude de Gina i Neo, assistents virtuals en l'actualitat d'imaginBank i CaixaBank respectivament.

Amb la creació del *xatbot* d'imaginBank –primer del sector financer a Espanya- es va aconseguir reforçar l'experiència de l'entitat amb eines basades en intel·ligència artificial per oferir millor servei als clients del banc “mobile only” de CaixaBank.

A finals de 2017, amb la presentació de les noves aplicacions mòbils de CaixaBank i imaginBank, els clients van deixar de necessitar aplicacions addicionals per resoldre les seves qüestions, fet diferencial dins del sector financer. Mentre la majoria de *xatbots* funcionaven a través dels canals de xarxes socials, els clients de CaixaBank podien entrar a les aplicacions corporatives per assessorar-se a través de Neo i Gina.

Ara, amb l'activació del servei a Google Home i Amazon Alexa, els clients de CaixaBank ja poden interactuar amb els assistents virtuals a través d'aquestes aplicacions així com de les apps corporatives CaixaBankNow, BrokerNow i imaginBank.

Des del llançament d'aquest servei d'assistència virtual, més d'un milió de clients han conversat amb Neo generant un total de més de dos milions de converses. Totes aquestes experiències basades en intel·ligència artificial ofereixen un millor servei als clients gràcies a l'ús de tecnologia avançada.

### **Tecnologia i digitalització com a suport al model de negoci de CaixaBank**

CaixaBank és l'entitat líder en banca retail a Espanya, amb una quota de penetració de clients del 29,3%. El banc presidit per Jordi Gual, i del qual Gonzalo Gortázar és conseller delegat, té prop de 16 milions de clients al mercat ibèric i 5.176 oficines, la xarxa comercial més gran de la península.

La tecnologia i la digitalització donen suport al model de negoci de CaixaBank, que continua reforçant el lideratge en banca digital amb la base de clients digitals més gran a Espanya: quota de penetració del 32 %; 6,1 milions de clients digitals (el 58% del total de clients de l'entitat a Espanya) i 5,2 milions de clients en banca mòbil. L'entitat ostenta les majors quotes d'absorció del seu mercat al món, segons Comscore. Així mateix, CaixaBank té una quota de mercat per facturació de targetes del 23,2%.

CaixaBank ha desenvolupat projectes els quals han marcat fites tecnològiques al sector, com ara la primera implantació comercial a Europa dels sistemes de pagament contactless i de pagament per mòbil, la creació dels primers caixers contactless del món, la creació d'imaginBank, el primer banc mòbil d'Espanya, o el desenvolupament de les primeres aplicacions d'intel·ligència artificial per l'atenció al client.

Gràcies a aquesta estratègia, CaixaBank s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus serveis digitals. El 2017, l'entitat ha rebut el premi The Banker, publicació del Grup Financial Times, al Millor Projecte Tecnològic de l'Any pel llançament del xatbot d'imaginBank, un servei d'ajuda al client per conèixer ofertes i descomptes exclusius en intel·ligència artificial. A més, CaixaBank ha estat premiat per la revista The Banker per la innovació de la seva aplicació mòbil, 'CaixaBank Now App', valorada com el millor projecte tecnològic en la categoria mobile dels premis Technology Projects Awards 2018.

Tanmateix, la revista Global Finance ha premiat a CaixaBank com Millor Banc Digital a Espanya, Millor Banc Digital d'Europa Occidental 2017 i Millor Banc del Món en Social Media 2017. A més a més, Euromoney ha escollit l'entitat, per primera vegada, com el Millor Banc Digital d'Europa Occidental.

### **neX, impuls per a la transformació digital de CaixaBank**

*neX, Inspire Together* engloba el nou àrea de Global Customer Experience de CaixaBank, una estructura organitzativa creada per potenciar la innovació en l'entitat que busca avançar en el procés de transformació digital.

Aquesta nova etapa, iniciada el passat mes de juliol, determina una cultura de treball col·laborativa i una nova manera de gestionar els processos per continuar a l'avantguarda de la innovació dins del sector financer. L'objectiu és potenciar totes les àrees amb focus directe en la relació amb el client, per satisfer les seves necessitats.