

La operativa ya está disponible en imaginBank, el banco solo móvil de la entidad

CaixaBank diseña el primer “chatbot” que conversa con los clientes para ayudarles a financiar sus compras

- **El servicio combina tecnologías de inteligencia artificial y “machine learning” con “big data” para identificar a las personas y las operaciones que pueden acceder a la financiación.**

Barcelona, 28 de mayo de 2019

CaixaBank ha puesto en marcha la operativa de fraccionamiento de pago de las compras con tarjeta a través de un *chatbot*. Se trata de la primera aplicación del sector financiero español para facilitar crédito basada en inteligencia artificial y *machine learning*, y una de las primeras que permiten realizar movimientos reales de fondos a través de un *bot*. Para su diseño, además, se ha utilizado tecnología *big data*, necesaria para que el *bot* identifique a los usuarios y las operaciones que pueden necesitar financiación.

El servicio funciona a través de Gina, el *chatbot* de imaginBank. El banco solo móvil de la entidad ha incorporado la funcionalidad en la última versión de su aplicación para iOS y próximamente la lanzará también para Android. En total, el proceso puede iniciarse y culminarse en menos de un minuto.

CaixaBank ha diseñado dos posibilidades de uso. Por un lado, el servicio lo puede activar el propio cliente accediendo a Gina y pidiéndole, vía texto o vía mensaje de voz, el pago a plazos de una compra reciente. El *chatbot* es capaz de identificar inmediatamente cuáles de las operaciones últimamente realizadas por ese usuario pueden fraccionarse y le responde mostrándoselas en pantalla. El cliente elige para qué compra necesita el crédito y la operación se tramita automáticamente. Gina le va informando en todo momento del estado de la misma.

La segunda variante de uso es la activación del servicio por iniciativa del propio *chatbot*. Cuando un cliente que podría necesitar el servicio de fraccionamiento de pago se conecta a su aplicación de imaginBank, Gina le envía un mensaje para ofrecérselo.

Las operaciones que el *bot* valora para gestionar el servicio de fraccionamiento de pago son compras con las tarjetas de imaginBank realizadas durante la última semana y con importe a partir de 40 euros. El cliente puede elegir pagarlas en un plazo de tres, seis o nueve meses, en las mismas condiciones que si solicitara la operativa de forma convencional a través de la *app*.

Gracias a la implantación de esta nueva funcionalidad en el *bot*, se estima que el uso del fraccionamiento de pago de imaginBank, un servicio con aproximadamente 1.200 operaciones al mes, podría crecer alrededor del 15%. El banco solo móvil de CaixaBank cuenta actualmente con 1,2 millones de clientes.

Sobre Gina, el primer *chatbot* financiero de España

Gina fue el primer chatbot en aparecer en el sector financiero español. Lo lanzó imaginBank en 2017 para ayudar a los usuarios de la aplicación bancaria a encontrar ofertas y promociones adecuadas a sus intereses y su lugar de residencia. Paulatinamente, Gina adquirió nuevas competencias y, en la actualidad, es capaz de ofrecer información sobre cualquier cuestión relacionada con productos y servicios de imaginBank.

Un servicio de estas características tiene que entrenarse con gestores de la entidad para saber resolver dudas técnicas de clientes sobre un enorme corpus de normativas de comercio, regulaciones específicas de los países, normativa interna, etc. Igualmente, el sistema necesita entrenamiento continuo por parte de especialistas tecnológicos para mejorar en comprensión del lenguaje natural de las personas y habilidades de conversación.

Tras la aparición de Gina, CaixaBank puso en marcha Neo, un chatbot que atiende a los clientes y ofrece información a través de la app CaixaBankNow.

CaixaBank, líder en digitalización de la banca

CaixaBank es la entidad líder en banca *retail* en España, con una cuota de penetración de clientes particulares del 29,3%. La tecnología y la digitalización apoyan el modelo de negocio de la entidad, que sigue reforzando su liderazgo con la mayor base de clientes digitales en España: más de 6 millones de clientes digitales, 5,2 millones de clientes en banca móvil y una cuota de penetración del 32%.

La entidad 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 desarrollo de las primeras aplicaciones de inteligencia artificial para atención al cliente.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus servicios digitales. En 2018, la entidad ha sido reconocida como “Mejor Banco Digital en Europa Occidental” por las publicaciones especializadas *Euromoney* y *Global Finance*. Igualmente, la aplicación de banca móvil ha recibido el reconocimiento del Bank Administration Institute (BAI) y de la revista británica *The Banker*, que la ha elegido como el mejor proyecto tecnológico de 2018 en la categoría *mobile*.