

L'operativa ja està disponible en imaginBank, el banc només mòbil de l'entitat

CaixaBank dissenya el primer “chatbot” que conversa amb els clients per ajudar-los a finançar les seves compres

- **El servei combina tecnologies d'intel·ligència artificial i “machine learning” amb “big data” per identificar a les persones i les operacions que poden accedir al finançament.**

Barcelona, 28 de maig de 2019

CaixaBank ha posat en marxa l'operativa de fraccionament de pagament de les compres amb targeta a través d'un *chatbot*. Es tracta de la primera aplicació del sector financer espanyol per facilitar crèdit basat en intel·ligència artificial i *machine learning*, i una de les primeres que permeten fer moviments reals de fons a través d'un bot. Per a dissenyar-ho, a més, s'ha utilitzat tecnologia *big data*, necessària perquè el bot identifiqui als usuaris i les operacions que poden necessitar finançament.

El servei funciona a través de Gina, el *chatbot* d'imaginBank. El banc només mòbil de l'entitat ha incorporat la funcionalitat en l'última versió de la seva aplicació per a iOS i aviat la llançarà també per a Android. En total, el procés pot iniciar-se i culminar-se en menys d'un minut.

CaixaBank ha dissenyat dues possibilitats d'ús. D'una banda, el servei el pot activar el propi client accedint a Gina i demanant-li, via text o via missatge de veu, el pagament a terminis d'una compra recent. El *chatbot* és capaç d'identificar immediatament quines de les operacions últimament realitzades per aquest usuari poden fraccionar-se i li respon mostrant-se-les en pantalla. El client tria per a quina compra necessita el crèdit i l'operació es tramita automàticament. Gina li va informant en qualsevol moment de l'estat de la mateixa.

La segona variant d'ús és l'activació del servei per iniciativa del propi *chatbot*. Quan un client que podria necessitar el servei de fraccionament de pagament es connecta a la seva aplicació d'imaginBank, Gina li envia un missatge amb l'oferta.

Les operacions que el bot valora per gestionar el servei de fraccionament de pagament són compres amb les targetes d'imaginBank realitzades durant l'última setmana i amb import a partir de 40 euros. El client pot triar pagar-les en un termini de tres, sis o nou mesos, en les mateixes condicions que si sol·licités l'operativa de forma convencional a través de l'*app*.

Gràcies a la implantació d'aquesta nova funcionalitat en el bot, s'estima que l'ús del fraccionament de pagament d'imaginBank, un servei amb aproximadament 1.200 operacions al mes, podria créixer al voltant del 15%. El banc només mòbil de CaixaBank té actualment 1,2 milions de clients.

Sobre Gina, el primer *chatbot* financer d'Espanya

Gina va ser el primer *chatbot* a aparèixer en el sector financer espanyol. El va llançar imaginBank el 2017 per ajudar als usuaris de l'aplicació bancària a trobar ofertes i promocions adequades als seus interessos i el seu lloc de residència. Gradualment, Gina va adquirir noves competències i, avui dia, és capaç d'oferir informació sobre qualsevol qüestió relacionada amb productes i serveis d'imaginBank.

Un servei d'aquestes característiques ha d'entrenar-se amb gestors de l'entitat per saber resoldre dubtes tècniques de clients sobre un enorme corpus de normatives de comerç, regulacions específiques dels països, normativa interna, etc. Igualment, el sistema necessita entrenament continu per part d'especialistes tecnològics per millorar en comprensió del llenguatge natural de les persones i habilitats de conversa.

Després de l'aparició de Gina, CaixaBank va posar en marxa Neo, un *chatbot* que atén als clients i ofereix informació a través de l'app CaixaBankNow.

CaixaBank, líder en digitalització de la banca

CaixaBank és l'entitat líder en banca *retail* a Espanya, amb una quota de penetració de clients particulars del 29,3%. La tecnologia i la digitalització donen suport al model de negoci de l'entitat, que segueix reforçant el seu lideratge amb la major base de clients digitals a Espanya: més de 6 milions de clients digitals, 5,2 milions de clients en banca mòbil i una quota de penetració del 32%.

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

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus serveis digitals. El 2018, l'entitat ha estat reconeguda com "Millor Banc Digital a Europa Occidental" per les publicacions especialitzades *Euromoney* i *Global Finance*. Igualment, l'aplicació de banca mòbil ha rebut el reconeixement del Bank Administration Institute (BAI) i de la revista britànica *The Banker*, que l'ha triat com el millor projecte tecnològic de 2018 en la categoria *mobile*.