

CaixaBank y Microsoft crean un laboratorio de innovación en Inteligencia Artificial y metaverso

- ***A través de AI Innovation Lab, ambas compañías crearán experiencias basadas en aplicaciones disruptivas de Inteligencia Artificial, como el desarrollo de escenarios de trabajo híbrido en el metaverso y entornos virtuales inmersivos en los que interactúen empleados y clientes de CaixaBank.***
- ***El nuevo laboratorio permitirá ejecutar proyectos de forma conjunta entre los especialistas en IA de CaixaBank y los desarrolladores, científicos de datos y expertos en machine learning que integran el Hub de I+D en Inteligencia Artificial de Microsoft en Barcelona.***
- ***CaixaBank es uno de los bancos más reconocidos por sus aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la banca, con proyectos de innovación pioneros a nivel internacional y servicios operativos para clientes y empleados.***

9 de junio de 2022

CaixaBank y Microsoft han establecido un acuerdo estratégico de innovación conjunta con el objetivo de potenciar la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en nuevas soluciones financieras, así como crear nuevos entornos de trabajo innovadores ubicados en el Metaverso.

El acuerdo supone la puesta en marcha de un Laboratorio de Inteligencia Artificial (AI Innovation Lab) entre ambas entidades, con especial involucración de CaixaBank Tech, la empresa tecnológica lanzada en 2021 para potenciar la evolución tecnológica del Grupo CaixaBank. Esta filial IT de CaixaBank cuenta con un equipo de profesionales especializados en la aplicación de la Inteligencia Artificial al sector financiero y también con un Centro de Excelencia propio para impulsar la innovación en este ámbito. El nuevo Laboratorio, ubicado en Barcelona, trabajará en coordinación con el Hub de I+D en Inteligencia Artificial que Microsoft tiene en la ciudad, compuesto por cerca de un centenar de desarrolladores de *software*, científicos de datos y especialistas en *machine learning*.

Disrupción en los servicios financieros gracias la Inteligencia Artificial

El AI Innovation Lab se centrará en el desarrollo de pruebas de concepto, prototipos y casos de uso que exploren la disrupción en los servicios financieros a partir de la aplicación de tecnologías de Inteligencia Artificial.

Entre los primeros proyectos de co-innovación identificados, destacan los relacionados con la mejora de los modelos de IA usando nuevas tecnologías incipientes que se encuentran actualmente en el ámbito de la investigación, así como la incorporación de la Inteligencia Artificial en el día a día ('AI at Scale').

Estas iniciativas podrán ir dirigidas a mejorar la eficiencia de los procesos, la experiencia del cliente o la ciberseguridad, entre otras áreas. Un ejemplo de estos proyectos innovadores es la creación de un 'cyberassistant', que permitiría ayudar a los empleados y unidades de backoffice a reducir de forma relevante las actividades de menor valor añadido que realizan, para poder disponer de mayor tiempo en la gestión de sus actividades principales. Otra posibilidad sería explorar la mejora de las interfaces de usuario de los sistemas de forma que, tanto los clientes como los empleados, puedan comunicarse con la tecnología de la entidad mediante el lenguaje natural, sin tener que recordar menús o circuitos.

CaixaBank y Microsoft trabajarán también en la creación de entornos virtuales interactivos (metaversos) que ofrezcan experiencias inmersivas, con aplicaciones en la mejora de la experiencia de clientes y empleados, así como en la puesta en marcha de escenarios de trabajo híbridos. El metaverso puede tener múltiples posibilidades en el sector financiero, desde la creación de un nuevo canal de interacción que extendería la experiencia de clientes hasta la creación de modelos de colaboración interna en oficinas virtuales, pasando por la incorporación y el desarrollo del talento, entre muchos otros.

“CaixaBank empezó a explorar los usos de la Inteligencia Artificial en el sector financiero hace más de una década y eso la ha convertido en una de las entidades más activas en el lanzamiento de nuevos servicios basados en esta tecnología, con proyectos que han supuesto una novedad a nivel mundial, y un equipo profesional referente a nivel nacional e internacional. Unir fuerzas con Microsoft en la investigación de la Inteligencia Artificial nos ayudará a acelerar la creación de productos y soluciones reales aplicando la tecnología más innovadora que existe en este ámbito y, ponerla así, a disposición de nuestros clientes y empleados”, señala **Luis Javier Blas Agüeros, director de Medios de CaixaBank.**

“La combinación del profundo conocimiento del mercado financiero de CaixaBank, con la experiencia de Microsoft en Inteligencia Artificial y otras tecnologías innovadoras, facilitará el desarrollo de soluciones que transformarán la experiencia de los clientes de servicios

*financieros”, afirma **Alberto Granados, presidente de Microsoft España.***

CaixaBank es el banco más innovador en la aplicación de la Inteligencia Artificial a los servicios financieros en España. La entidad ha sido pionera a nivel mundial en el entrenamiento en español de la IA conversacional y en la puesta en marcha de asistentes cognitivos para atender a empleados y a clientes. Hoy en día, CaixaBank está aplicando toda la potencia de la IA al desarrollo de herramientas para sus gestores y sus clientes, así como a otros objetivos estratégicos, como la formación de sus empleados.

Capacitación profesional para acelerar la innovación

Como parte del acuerdo de co-innovación entre ambas compañías, CaixaBank y Microsoft definirán una serie de itinerarios formativos para los profesionales de las áreas técnicas y de negocio del banco, incluyendo el *AI Business School for Financial Services*, un programa de formación cuyo objetivo es adquirir un conocimiento estratégico sobre el impacto de la aplicación de la Inteligencia Artificial a los servicios financieros. Asimismo, se reforzará la formación técnica en las áreas de *cloud*, seguridad, gestión de datos e IA, en línea con la especialización en carreras tecnológicas que se potencia en CaixaBank Tech.

Recuerda que también puedes acceder a esta y otras informaciones en el [Centro de Noticias](#) de Microsoft en España.

Acerca de CaixaBank

CaixaBank es el grupo financiero líder en España. Con un volumen de activos de 689.217 millones de euros, es el banco de mayor tamaño del mercado doméstico y ostenta una posición relevante a nivel europeo. Destaca su fuerte presencia en Portugal, donde controla el 100% de BPI. El grupo, presidido por José Ignacio Goirigolzarri y dirigido por Gonzalo Gortázar, tiene 20,4 millones de clientes, la mayor red de oficinas y cajeros en España y Portugal y el liderazgo en banca digital, con una base de 11 millones de clientes digitales.

Acerca de Microsoft

Microsoft (Nasdaq “MSFT” @microsoft) impulsa la transformación digital para la era de la nube inteligente y el Intelligent Edge. Su misión es ayudar a cada persona y a cada organización en el planeta a hacer más en su día a día.