

El ‘chatbot’ de CaixaBank ya conversa con uno de cada tres clientes de banca digital

- **El asistente virtual del banco, disponible a través de la banca digital CaixaBankNow, vía ‘app’ móvil, web y altavoces inteligentes, supera los 4 millones de usuarios y una media de 50.000 preguntas diarias.**
- **Basado en tecnología de inteligencia artificial, el asistente se comunica con los clientes utilizando el lenguaje natural y les ayuda a resolver consultas y hacer gestiones sencillas, como bloquear una tarjeta o enviar dinero por Bizum.**

14 de noviembre de 2022

El asistente virtual de CaixaBank, una tecnología basada en inteligencia artificial capaz de dialogar con las personas utilizando el lenguaje natural, ya es el primer canal de consultas de la entidad, tanto por volumen total de usuarios como por el número de preguntas recibidas. El *chatbot*, disponible a través de la banca digital de CaixaBankNow vía *app* móvil, web y altavoces inteligentes, ha superado los 4 millones de usuarios, lo que supone que uno de cada tres clientes de la banca digital de CaixaBank ya lo utilizan como vía de comunicación con la entidad. Además, el asistente virtual ha incrementado las consultas recibidas en 2022, con una media de más de 50.000 cuestiones diarias.

El *chatbot* tiene la capacidad de entender y responder las preguntas de los clientes por escrito o por voz. Lo hace ofreciendo información personalizada, ajustada a la situación particular de cada cliente, y comunicándose mediante una conversación natural.

El asistente virtual ofrece respuestas inmediatas sobre una amplia variedad de cuestiones, como características de los productos y servicios bancarios, ayuda en la contratación de un producto o guía en el proceso de restauración de la contraseña de acceso a la banca digital. También ofrece la posibilidad de solicitar cita en una oficina, hacer consultas de saldo y movimientos y de ejecutar operaciones sencillas, como el bloqueo de tarjetas o el envío de dinero a través de Bizum. Durante el último año, las principales consultas atendidas por este canal han sido la consulta de recibos, la visualización de ingresos y gastos, el acceso a la operativa de Bizum y la solicitud de cita previa con el gestor de referencia en la oficina.

Igualmente, el *chatbot* es capaz de responder a cuestiones de interés para los empleados de CaixaBank, como dudas sobre normativa interna y legislación, tecnología, etc. Está

basado en una avanzada inteligencia artificial que entiende y responde más de 1500 preguntas en diferentes idiomas.

Atención personal para el colectivo sénior

El incremento en el uso del chatbot como vía de consultas es paralelo al refuerzo a la atención por todos los canales de comunicación con los clientes. De esta forma, el *call center* de CaixaBank también se ha visto reforzado mediante procesos para potenciar la atención.

Concretamente, en su compromiso con el colectivo sénior, la entidad ha puesto en práctica varias iniciativas, entre las que se encuentra el refuerzo de los canales remotos de atención al cliente sénior. CaixaBank garantiza la identificación y la comunicación directa con una persona en todo momento, en lugar de un robot, incluso cuando la llamada no se dirija al gestor habitualmente asignado al cliente, sino de forma genérica al *call center* de la entidad.

Banco más innovador en la aplicación de la Inteligencia Artificial

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.

Recientemente, la entidad financiera ha alcanzado un acuerdo con Microsoft para la puesta en marcha de un Laboratorio de Inteligencia Artificial (AI Innovation Lab), con especial involucración de CaixaBank Tech, la empresa tecnológica lanzada en 2021 para potenciar la evolución tecnológica del Grupo CaixaBank.

CaixaBank ha sido elegida en 2022 y 2021 como la 'Mejor Entidad de Banca Privada en Europa por su uso del Análisis de datos y de la Inteligencia Artificial' y 'Mejor Entidad de Banca Privada en Europa por su Marketing y Comunicación digital 2022', por la revista PWM (Grupo Financial Times). Además, el asistente virtual de la entidad ha sido reconocido en los Planeta Chatbot Awards 2022 como 'Mejor Chatbot conversacional corporativo de habla hispana', y también en los Qorus-Accenture Banking Innovation Awards de junio 2022 como 'Mejor proyecto de Innovación en la categoría de Inteligencia Artificial'.

CaixaBank, líder en innovación

La tecnología y la innovación son clave para CaixaBank. Con más de 11 millones de usuarios de su banca digital, la mayor base de clientes digitales del sector financiero en España, la

entidad trabaja cada día para desarrollar nuevos modelos que le permitan dar respuesta a las demandas y necesidades de sus clientes y que acerquen los productos, los servicios y la cultura financiera a todos los ciudadanos.

En este proceso de digitalización, la entidad financiera, que cuenta con una filial tecnológica propia, CaixaBank Tech, y de equipos multidisciplinares que llevan la innovación a todos los ámbitos de la organización, ha impulsado diversos proyectos basados en *blockchain*, computación cuántica, inteligencia artificial, *big data*, *cloud computing*... Todas estas tecnologías permiten a sus gestores disponer de más y mejores recursos para asesorar a sus clientes, a la vez que se impulsa la personalización de la oferta comercial para mejorar la vinculación de los clientes, se desarrollan nuevos servicios financieros y se agiliza el proceso de toma de decisiones.