

El 'xatbot' de CaixaBank ja conversa amb un de cada tres clients de banca digital

- **L'assistent virtual del banc, disponible a través de la banca digital CaixaBankNow, via 'app' mòbil, web i altaveus intel·ligents, supera els 4 milions d'usuaris i una mitjana de 50.000 preguntes diàries.**
- **Basat en tecnologia d'intel·ligència artificial, l'assistent es comunica amb els clients utilitzant el llenguatge natural i els ajuda a resoldre consultes i fer gestions senzilles, com bloquejar una targeta o enviar diners per Bizum.**

14 de novembre del 2022

L'assistent virtual de CaixaBank, una tecnologia basada en intel·ligència artificial capaç de dialogar amb les persones utilitzant el llenguatge natural, ja és el primer canal de consultes de l'entitat, tant per volum total d'usuaris com pel nombre de preguntes rebudes. El *xatbot*, disponible a través de la banca digital de CaixaBankNow via *app* mòbil, web i altaveus intel·ligents, ha superat els 4 milions d'usuaris, la qual cosa suposa que un de cada tres clients de la banca digital de CaixaBank ja l'utilitzen com a via de comunicació amb l'entitat. A més, l'assistent virtual ha incrementat les consultes rebudes l'any 2022, amb una mitjana de més de 50.000 qüestions diàries.

El *xatbot* té la capacitat d'entendre i respondre les preguntes dels clients per escrit o per veu. Ho fa oferint informació personalitzada, ajustada a la situació particular de cada client, i comunicant-se mitjançant una conversa natural.

L'assistent virtual ofereix respostes immediates sobre una àmplia varietat de qüestions, com a característiques dels productes i serveis bancaris, ajuda en la contractació d'un producte o guia en el procés de restauració de la contrasenya d'accés a la banca digital. També ofereix la possibilitat de sol·licitar cita a una oficina, fer consultes de saldo i moviments i d'executar operacions senzilles, com el bloqueig de targetes o l'enviament de diners a través de Bizum. Durant el darrer any, les principals consultes ateses per aquest canal han estat la consulta de rebuts, la visualització d'ingressos i despeses, l'accés a l'operativa de Bizum i la sol·licitud de cita prèvia amb el gestor de referència en l'oficina.

Igualment, el *xatbot* és capaç de respondre a qüestions d'interès per als empleats de CaixaBank, com a dubtes sobre normativa interna i legislació, tecnologia, etc. Està basat en una avançada intel·ligència artificial que entén i respon més de 1500 preguntes en diferents idiomes.

Atenció personal per al col·lectiu sènior

L'increment en l'ús del *xatbot* com a via de consultes és paral·lel al reforç a l'atenció per tots els canals de comunicació amb els clients. D'aquesta manera, el *call center* de CaixaBank també s'ha vist reforçat mitjançant processos per potenciar l'atenció.

Concretament, en el seu compromís amb el col·lectiu sènior, l'entitat ha posat en pràctica diverses iniciatives, entre les quals es troba el reforç dels canals remots d'atenció al client sènior. CaixaBank garanteix la identificació i la comunicació directa amb una persona en tot moment, en comptes d'un robot, fins i tot quan la trucada no es dirigeixi al gestor habitualment assignat al client, sinó de manera genèrica al *call center* de l'entitat.

Banc més innovador en l'aplicació de la Intel·ligència Artificial

CaixaBank és el banc més innovador en l'aplicació de la Intel·ligència Artificial als serveis financers a Espanya. L'entitat ha estat pionera a nivell mundial en l'entrenament en espanyol de la IA conversacional i en la posada en marxa d'assistents cognitius per atendre empleats i a clients. Avui dia, CaixaBank està aplicant tota la potència de l'IA al desenvolupament d'eines per als seus gestors i els seus clients, així com a altres objectius estratègics, com la formació dels seus empleats.

Recentment, l'entitat financera ha arribat a un acord amb Microsoft per a la posada en marxa d'un Laboratori d'Intel·ligència Artificial (AI Innovation Lab), amb especial involucració de CaixaBank Tech, l'empresa tecnològica llançada l'any 2021 per potenciar l'evolució tecnològica del Grup CaixaBank.

CaixaBank ha estat escollida el 2022 i 2021 com la 'Millor Entitat de Banca Privada a Europa pel seu ús de l'Anàlisi de dades i de la Intel·ligència Artificial' i 'Millor Entitat de Banca Privada a Europa pel seu Màrqueting i Comunicació digital 2022', per la revista PWM (Grup Financial Times). A més, l'assistent virtual de l'entitat ha estat reconegut en el *Planeta Chatbot Awards 2022* com 'Millor Chatbot conversacional corporatiu de parla hispana', i també en els Qorus-Accenture Banking Innovation Awards de juny 2022 com 'Millor projecte d'Innovació en la categoria d'Intel·ligència Artificial'.

CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la innovació són clau per a CaixaBank. Amb més d'11 milions d'usuaris de la seva banca digital, la major base de clients digitals del sector financer a Espanya, l'entitat treballa cada dia per desenvolupar nous models que li permetin donar resposta a les demandes i necessitats dels seus clients i que acostin els productes, els serveis i la cultura financera a tots els ciutadans.

En aquest procés de digitalització, l'entitat financera, que compta amb una filial tecnològica pròpia, CaixaBank Tech, i d'equips multidisciplinaris que porten la innovació a tots els àmbits de l'organització, ha impulsat diversos projectes basats en *blockchain*, computació quàntica, intel·ligència artificial, *big data*, *cloud computing*... Totes aquestes tecnologies permeten als seus gestors disposar de més i millors recursos per assessorar els seus clients, alhora que s'impulsa la personalització de l'oferta comercial per millorar la vinculació dels clients, es desenvolupen nous serveis financers i s'agilitza el procés de presa de decisions.