

CaixaBank crea un equipo transversal de más de 100 personas para el análisis y desarrollo de aplicaciones con Inteligencia Artificial generativa

- **El proyecto GenAI tiene el objetivo de contribuir a impulsar la innovación digital con el uso de esta tecnología disruptiva en todas las líneas de actividad de la entidad.**
- **CaixaBank ha sido pionera en el uso de la Inteligencia Artificial aplicada a los servicios financieros, con experiencias desde 2014 y un acuerdo estratégico de colaboración con Microsoft que le permite acceder a modelos y avances que todavía no se encuentran disponibles en el mercado.**

7 de diciembre de 2023

CaixaBank ha puesto en marcha un equipo transversal y de dedicación exclusiva, conformado por más de 100 personas, para analizar y desplegar Inteligencia Artificial generativa en ámbitos concretos de procesos, tanto internos como de clientes. El objetivo es analizar el potencial de esta nueva tecnología y desarrollar casos de uso en los que la IA puede contribuir a impulsar la innovación digital y la mejora de procesos en todas las líneas de actividad de la entidad, tanto para mejorar la satisfacción de sus clientes como la experiencia de usuario de sus empleados. También pretende agilizar y eficientar nuevos desarrollos de *software* y llegar a mejorar procesos de analítica de información de gestión.

La visión con la que CaixaBank analiza la IA generativa es que ésta dispone de un alto potencial para ser un soporte en la gestión y las tareas rutinarias, de manera que, con las aplicaciones adecuadas, puede ayudar a que los empleados tengan más tiempo para centrarse en el trabajo de mayor valor añadido y poder así ofrecer un mejor servicio al cliente.

El equipo dedicado en exclusiva a esta iniciativa cuenta con oficinas en Barcelona y Madrid. Se trata de un equipo multidisciplinar específicamente seleccionado para este programa entre diversos departamentos y especialidades de CaixaBank y de [CaixaBank Tech](#), la filial tecnológica del Grupo CaixaBank, con el objetivo de fomentar la transversalidad y la visión global de los desarrollos. El banco BPI, perteneciente al Grupo, participa activamente en el programa corporativo con personas integradas en el proyecto.

Microsoft, compañía con la que CaixaBank tiene un [acuerdo estratégico de colaboración](#) para la co-innovación en Inteligencia Artificial, y Accenture son socios destacados del proyecto GenAI. La cooperación con Microsoft permite a CaixaBank acceder a los modelos GPT y otros, en un entorno seguro de pruebas y con avances que todavía no se encuentran disponibles en el mercado.

Grupos de trabajo transversales para el análisis de casos de uso

En el marco de GenAI, se han creado una serie de grupos de trabajo para el desarrollo de casos de uso reales en los que la IA generativa podría suponer mejoras, con foco en la experiencia de empleado. CaixaBank confía en los buenos resultados de los casos de uso y espera poder llevar a cabo el despliegue a todo el Grupo a lo largo del 2024.

Entre las iniciativas en marcha, destacan las relacionadas con la mejora de la agilidad y la eficiencia a la atención a los clientes a través de los canales digitales, y las que tienen que ver con los análisis de riesgos, con el objetivo de asistir a los profesionales de la entidad. También la generación de código en los desarrollos, preparación de pruebas y documentación de nuevas funcionalidades tecnológicas.

Pionera en el uso de IA aplicada a los servicios financieros

Con experiencias desde 2014, CaixaBank ha destacado por ser uno de los bancos pioneros en analizar el uso de la Inteligencia Artificial aplicada a los servicios financieros. La Inteligencia Artificial ya se encuentra aplicada en múltiples servicios y proyectos de CaixaBank, desde servicios de Comercio Exterior hasta su asistente cognitivo, que da servicio tanto a clientes como a empleados de la entidad. Por ejemplo, el *call center* incorpora tecnología basada en IA para ayudar en la asistencia a los clientes, de forma que el sistema es capaz de identificar a los clientes mayores de 65 años para que su llamada sea siempre atendida por un gestor especializado.

En la gestión interna, la IA también se utiliza para ganar eficiencia incluso en el canal presencial de oficinas. Por ejemplo, desde 2019, los gestores de CaixaBank cuentan con una aplicación de Inteligencia Artificial para la gestión de devoluciones de los recibos domiciliados. El sistema analiza automáticamente los casos de devoluciones, comprende cuál es el problema y, de acuerdo con ello, resuelve si el recibo se cobra, se devuelve al emisor o se reserva unos días para intentar volver a analizar si se puede proceder al cargo. El sistema también puede optar por enviar el recibo al gestor para una revisión más profunda. CaixaBank ha conseguido un modelo con una precisión del 99%, lo que significa que prácticamente siempre el sistema piensa y actúa como lo haría una persona.