

## CaixaBank crea un equip transversal de més de 100 persones per a l'anàlisi i desenvolupament d'aplicacions amb Intel·ligència Artificial generativa

- **El projecte GenIAI té l'objectiu de contribuir a impulsar la innovació digital amb l'ús d'aquesta tecnologia disruptiva en totes les línies d'activitat de l'entitat.**
- **CaixaBank ha estat pionera en l'ús de la Intel·ligència Artificial aplicada als serveis financers, amb experiències des de 2014 i un acord estratègic de col·laboració amb Microsoft que li permet accedir a models i avenços que encara no es troben disponibles en el mercat.**

7 de desembre de 2023

CaixaBank ha posat en marxa un equip transversal i de dedicació exclusiva, conformat per més de 100 persones, per analitzar i desplegar Intel·ligència Artificial generativa en àmbits concrets de processos, tant interns com de clients. L'objectiu és analitzar el potencial d'aquesta nova tecnologia i desenvolupar casos d'ús en els quals la IA pot contribuir a impulsar la innovació digital i la millora de processos en totes les línies d'activitat de l'entitat, tant per millorar la satisfacció dels seus clients com l'experiència d'usuari dels seus empleats. També pretén agilitzar i fer més eficient nous desenvolupaments de *software* i arribar a millorar processos d'anàlisi d'informació de gestió.

La visió amb la qual CaixaBank analitza la IA generativa és que aquesta disposa d'un alt potencial per ser un suport en la gestió i les tasques rutinàries, de manera que, amb les aplicacions adequades, pot ajudar a que els empleats tinguin més temps per centrar-se en la feina de més valor afegit i poder així oferir un millor servei al client.

L'equip dedicat en exclusiva a aquesta iniciativa compta amb oficines a Barcelona i Madrid. Es tracta d'un equip multidisciplinari específicament seleccionat per a aquest programa entre diversos departaments i especialitats de CaixaBank i de [CaixaBank Tech](#), la filial tecnològica del Grup CaixaBank, amb l'objectiu de fomentar la transversalitat i la visió global dels desenvolupaments. El banc BPI, que pertany al Grup, participa activament en el programa corporatiu amb persones integrades en el projecte.

Microsoft, companyia amb la que CaixaBank té un [acord estratègic de col·laboració](#) per a la co-innovació en Intel·ligència Artificial, i Accenture són socis destacats del projecte GenIAI. La cooperació amb Microsoft permet a CaixaBank accedir als models GPT i altres, en un entorn segur de proves i amb avenços que encara no es troben disponibles en el mercat.

## Grups de treball transversals per l'anàlisi de casos d'ús

En el marc de GenAI, s'han creat una sèrie de grups de treball per al desenvolupament de casos d'ús reals en els quals la IA generativa podria suposar millores, amb focus en l'experiència d'empleat. CaixaBank confia en els bons resultats dels casos d'ús i espera poder dur a terme el desplegament a tot el Grup al llarg del 2024.

Entre les iniciatives en marxa, destaquen les relacionades amb la millora de l'agilitat i l'eficiència a l'atenció als clients a través dels canals digitals, i les que tenen a veure amb els anàlisis de riscos, amb l'objectiu d'assistir als professionals de l'entitat. També la generació de codi en els desenvolupaments, preparació de proves i documentació de noves funcionalitats tecnològiques.

## Pionera en l'ús d'IA aplicada als serveis financers

Amb experiències des de 2014, CaixaBank ha destacat per ser un dels bancs pioners en analitzar l'ús de la Intel·ligència Artificial aplicada als serveis financers. La Intel·ligència Artificial ja es troba aplicada en múltiples serveis i projectes de CaixaBank, des de serveis de Comerç Exterior fins al seu assistent cognitiu, que dona servei tant a clients com a empleats de l'entitat. Per exemple, el *call center* incorpora tecnologia basada en IA per a ajudar en l'assistència als clients, de manera que el sistema és capaç d'identificar als clients majors de 65 anys perquè la seva crida sigui sempre atesa per un gestor especialitzat.

En la gestió interna, la IA també s'utilitza per guanyar eficiència fins i tot en el canal presencial d'oficines. Per exemple, des de 2019, els gestors de CaixaBank compten amb una aplicació d'Intel·ligència Artificial per a la gestió de devolucions dels rebuts domiciliats. El sistema analitza automàticament els casos de devolucions, comprèn quin és el problema i, d'acord amb això, resol si el rebut es cobra, es retorna a l'emissor o es reserva uns dies per a intentar tornar a analitzar si es pot procedir al càrrec. El sistema també pot optar per enviar el rebut al gestor per a una revisió més profunda. CaixaBank ha aconseguit un model amb una precisió del 99%, cosa que significa que pràcticament sempre el sistema pensa i actua com ho faria una persona.