CaixaBank desarrolla un agente IA para ayudar a los clientes a explorar productos en la 'app'

- ***Creado con la tecnología de inteligencia artificial de Google Cloud, el agente IA tiene la capacidad de resolver cuestiones sobre productos, comparar las opciones disponibles y presentar la que mejor se adapta al usuario***

- ***El proyecto, inicialmente disponible para tarjetas, se ha desplegado para 200.000 clientes de la entidad***

- ***La iniciativa se enmarca en la apuesta de CaixaBank por la aplicación de la IA generativa recogida en el Plan Estratégico 2025-2027***

9 de julio de 2025

CaixaBank ha puesto en marcha un agente basado en IA generativa para ayudar a los usuarios de la aplicación de banca móvil de la entidad a conocer detalles de productos, comparar entre las distintas opciones disponibles y elegir cuál se adecua más a sus necesidades. Desarrollado con la tecnología de inteligencia artificial de Google Cloud, se trata de un agente de IA que interactúa directamente con el cliente, una herramienta pionera en la banca española.

La nueva funcionalidad, inicialmente desarrollada para gestiones relacionadas con las tarjetas, se ha desplegado ya para 200.000 clientes.

El agente IA tiene la capacidad de resolver cuestiones sobre las características de las tarjetas disponibles en el catálogo de la *app*, comparar las distintas posibilidades y presentar la que mejor se adapta a lo que busca el cliente. Este también puede mantener una conversación con el agente IA para plantear dudas y obtener más información.

El cliente recibe, además, una ficha con la tarjeta recomendada, sobre la que puede seguir planteando preguntas, y una vez resueltas las dudas puede solicitar la contratación a través de la *app* en un proceso sencillo y rápido.

El objetivo del proyecto es explorar nuevas formas de aplicar la IA para conseguir una experiencia de usuario más fluida y ser más efectivos y rápidos en la resolución de dudas. Las conclusiones de la experiencia serán esenciales para el desarrollo de otros agentes basados en IA generativa.

Impulso de la *app*

CaixaBank se encuentra en un proceso de renovación de algunos aspectos de su *app* con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario mediante el rediseño de algunas de las operativas

Dirección de Comunicación Externa
prensa@caixabank.com
www.caixabank.com/comunicacion

Mejor Banca Privada en España 2025
Mejor Banca Privada para UHNW en España 2025
Mejor Banca Privada en Servicios de Family Office en España 2025
Mejor Banco en España 2025
Mejor Banco en Europa Occidental 2025
Mejor Banco en el Mundo por su Apoyo a la Sociedad 2025
Mejor Banco en el Apoyo a la Sociedad en Europa Occidental 2025
Mejor Banco en Bonos Sociales en Europa Occidental 2025

más utilizadas. Los cambios incluyen una modernización del diseño y la simplificación de las operativas para facilitar la gestión de las finanzas del cliente.

CaixaBank es la entidad financiera de España líder en banca digital, con 12,2 millones de clientes digitales. La entidad ha consolidado especialmente su posición como primera entidad en uso de la banca móvil, reforzado por las altas cuotas de uso de la *app*.

En este sentido, las altas de digitales de clientes adultos crecieron un 38% en el primer trimestre de 2025 en comparación con el mismo periodo del año anterior y las ventas digitales se incrementaron un 22%.

Apuesta por la IA generativa

El agente IA se enmarca en la apuesta de CaixaBank por la aplicación de la IA generativa incluida en el Plan Estratégico 2025-2027. En este sentido, la entidad busca articular una estrategia tecnológica en los próximos años en torno a cuatro grandes objetivos: incrementar la agilidad y la capacidad comercial de sus áreas de negocio; desarrollar nuevos servicios gracias a capacidades de vanguardia y a la simplificación de los procesos; potenciar la excelencia operativa mejorando la eficiencia y, finalmente, reforzar y evolucionar la plataforma tecnológica actual con los mayores estándares de resiliencia y seguridad.

En concreto, se incluyen planes para la renovación de los actuales canales y el desarrollo de nuevas capacidades comerciales y de servicio al cliente de la mano de la inteligencia artificial generativa.

CaixaBank considera que en los próximos años la evolución de la IA generativa será adoptada ampliamente por la sociedad y, por tanto, supondrá cambios sustanciales en la forma en la que la entidad se relaciona con sus clientes y en cómo se transformarán las actividades y tareas internas.

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 del Grupo, con un enfoque transversal y multidisciplinar que incluye diversas perspectivas, desde la tecnológica hasta la ética.

La ética en la Inteligencia Artificial es un tema prioritario para CaixaBank, que aborda con un enfoque multidisciplinar para garantizar que las aplicaciones de IA sean justas, transparentes y responsables. La entidad ha definido unos principios de IA Responsable que abarcan todo el ciclo de vida de la IA y garantizan un uso responsable y sostenible, en cumplimiento de la legislación vigente y alineado con los valores éticos y principios del Grupo.