

CaixaBank desenvolupa un agent IA per ajudar els clients a explorar productes a l'app'

- ***Creat amb tecnologia d'intel·ligència artificial de Google Cloud, l'agent IA té la capacitat de resoldre qüestions sobre productes, comparar les opcions disponibles i presentar la que millor s'adapta a l'usuari***
- ***El projecte, inicialment disponible per a targetes, s'ha desplegat per a 200.000 clients de l'entitat***
- ***La iniciativa s'emmarca en l'aposta de CaixaBank per l'aplicació de la IA generativa recollida en el Pla Estratègic 2025-2027***

9 de juliol de 2025

CaixaBank ha posat en marxa un agent basat en IA generativa per ajudar els usuaris de l'aplicació de banca mòbil de l'entitat a conèixer detalls de productes, comparar entre les diferents opcions disponibles i triar quina s'adequa més a les seves necessitats. Desenvolupat amb tecnologia d'intel·ligència artificial de Google Cloud, es tracta d'un agent d'IA que interactua directament amb el client, una eina pionera a la banca espanyola.

La nova funcionalitat, inicialment desenvolupada per a gestions relacionades amb les targetes, s'ha desplegat ja per a 200.000 clients.

L'agent IA té la capacitat de resoldre qüestions sobre les característiques de les targetes disponibles en el catàleg de l'app, comparar les diferents possibilitats i presentar la que millor s'adapta al que busca el client. Aquest també pot mantenir una conversa amb l'agent IA per plantejar dubtes i obtenir més informació.

El client rep, a més, una fitxa amb la targeta recomanada, sobre la qual pot continuar plantejant preguntes, i una vegada resolt els dubtes pot sol·licitar la contractació a través de l'app en un procés senzill i ràpid.

L'objectiu del projecte és explorar noves formes d'aplicar la IA per aconseguir una experiència d'usuari més fluida i ser més efectius i ràpids en la resolució de dubtes. Les conclusions de l'experiència seran essencials per al desenvolupament d'altres agents basats en IA generativa.

Impuls de l'app

CaixaBank es troba en un procés de renovació d'alguns aspectes de la seva *app* amb l'objectiu de millorar l'experiència d'usuari mitjançant el redisseny d'algunes de les operatives més utilitzades. Els canvis inclouen una modernització del disseny i la simplificació de les operatives per facilitar la gestió de les finances del client.

CaixaBank és l'entitat financera d'Espanya líder en banca digital, amb 12,2 milions de clients digitals. L'entitat ha consolidat especialment la seva posició com a primera entitat en ús de la banca mòbil, reforçat per les altes quotes d'ús de l'*app*.

En aquest sentit, les altes de digitals de clients adults van créixer un 38% en el primer trimestre del 2025 en comparació amb el mateix període de l'any anterior i les vendes digitals es van incrementar un 22%.

Aposta per la IA generativa

L'agent IA s'emmarca en l'aposta de CaixaBank per l'aplicació de la IA generativa inclosa en el Pla Estratègic 2025-2027. En aquest sentit, l'entitat busca articular una estratègia tecnològica en els propers anys al voltant de quatre grans objectius: incrementar l'agilitat i la capacitat comercial de les seves àrees de negoci; desenvolupar nous serveis gràcies a capacitats d'avantguarda i a la simplificació dels processos; potenciar l'excel·lència operativa millorant l'eficiència i, finalment, reforçar i evolucionar la plataforma tecnològica actual amb els majors estàndards de resiliència i seguretat.

En concret, s'inclouen plans per a la renovació dels actuals canals i el desenvolupament de noves capacitats comercials i de servei al client de la mà de la intel·ligència artificial generativa.

CaixaBank considera que en els propers anys l'evolució de la IA generativa serà adoptada àmpliament per la societat i, per tant, suposarà canvis substancials en la forma en què l'entitat es relaciona amb els seus clients i en com es transformaran les activitats i tasques internes.

Amb experiències des del 2014, CaixaBank ha destacat per ser un dels bancs pioners a 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 del Grup, amb un enfocament transversal i multidisciplinari que inclou diverses perspectives, des de la tecnològica fins a l'ètica.

L'ètica en la Intel·ligència Artificial és un tema prioritari per a CaixaBank, que aborda amb un enfocament multidisciplinari per garantir que les aplicacions d'IA siguin justes, transparents i responsables. L'entitat ha definit uns principis d'IA Responsable que abasten tot el cicle de vida de la IA i garanteixen un ús responsable i sostenible, en compliment de la legislació vigent i alineat amb els valors ètics i principis del Grup.