

La banca del futuro ya está aquí: así es la nueva experiencia digital

Nuevas funcionalidades y la irrupción de agentes de Inteligencia Artificial redefinen la relación de los clientes con su banco

En un mundo cada vez más conectado, las aplicaciones móviles se han convertido en herramientas esenciales en nuestro día a día. Desde pedir comida hasta gestionar nuestras finanzas, las **apps han transformado la manera en la que las personas interactuamos con los servicios**. Por ello, resulta esencial que estas aplicaciones sean intuitivas, ágiles y sencillas de utilizar, para así adaptarse perfectamente a las necesidades de todos los clientes.

Conscientes de esta realidad, muchas empresas apuestan fuerte por la **innovación digital** y por ofrecer a sus clientes **experiencias realmente positivas**. Una de las que destaca especialmente es CaixaBank, líder en banca digital en España con 12,2 millones de clientes digitales, que ha dado un paso más en su apuesta por la innovación y ha renovado el diseño de su app móvil para hacer más ágiles y sencillas las operativas más utilizadas por sus clientes.

Entre las principales novedades en la [app de CaixaBank](#) se encuentran la renovación de la pantalla de acceso, la reorganización de la pantalla de inicio en dos secciones clave para **facilitar las operaciones más comunes** y la mejora de funcionalidades como la **consulta de movimientos con Bizum** o la opción de “Solicitar dinero”, que ahora presenta una navegación más simple.

Estas mejoras se suman a otros avances implementados en los últimos meses por la entidad financiera, como la simplificación de la sección de tarjetas, incluyendo una **consulta más clara de movimientos**, un nuevo flujo para **bloquear/desbloquear tarjetas** y la posibilidad de consultar el PIN de forma más sencilla. Además, CaixaBank ha incorporado recientemente un nuevo buscador en la sección de “Ayuda” para resolver dudas rápidamente.

Un agente IA para ayudar a los clientes

Una de las novedades más recientes de la app de CaixaBank es la puesta en marcha de un **agente basado en IA generativa** para ayudar a los usuarios 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.

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 elige cómo, cuándo y dónde

Según CaixaBank, su prioridad es ofrecer la mejor experiencia al cliente por cualquier canal, de manera que éste pueda **elegir en cada momento el servicio que prefiere, cuando lo prefiere y donde lo prefiere**, en función de sus necesidades. De manera presencial o remota, el objetivo del banco es la satisfacción del cliente, haciéndole llegar las soluciones específicas y diferenciales que le aporta.

La entidad, que cuenta con una red de más de 3.800 centros en España, tiene además un firme compromiso con la **inclusión financiera y el arraigo territorial**. Desde el modelo de oficinas "[all in one](#)", espacios emblemáticos que redefinen el concepto de oficina bancaria, o las sucursales Store, diseñadas para ofrecer una experiencia personalizada y flexible, con horario ampliado y atención especializada, a los ofimóviles, con los que la entidad ofrece cobertura bancaria en un total de 1.387 poblaciones en riesgo de exclusión financiera.

Tecnología al servicio de las personas

La visión de CaixaBank es clara: ofrecer una experiencia coherente, personalizada y de valor añadido para cada cliente, independientemente del canal que utilice. Servicios como la atención remota vía "Muro" con su gestor personal o la firma digital son sólo algunos ejemplos de cómo la **tecnología se pone al servicio de las personas, facilitando las gestiones financieras del día a día** con total seguridad y confianza.

Así, CaixaBank continúa marcando el camino hacia una **banca más cercana, eficiente y adaptada al nuevo ritmo de vida digital**. Porque en un entorno donde el tiempo es el recurso más valioso, contar con una app intuitiva y una atención omnicanal no es sólo una ventaja: es una necesidad.
