

CaixaBank lanza el primer agente IA que acompaña a los clientes en la contratación de productos desde su app

- ***El sistema combina IA conversacional y supervisión humana para mejorar la experiencia del usuario en el proceso de contratación digital***
- ***El primer agente IA ya se encuentra operativo para ayudar a los clientes que quieren contratar un crédito al consumo preconcedido por la aplicación móvil***
- ***CaixaBank presentará el nuevo servicio y su estrategia para el despliegue de agentes IA en el Mobile World Congress***

17 de febrero de 2026

CaixaBank ha lanzado un nuevo sistema de agentes de Inteligencia Artificial destinado a mejorar la experiencia de sus clientes durante los procesos de contratación digital a través de la aplicación móvil de la entidad. El nuevo servicio combina IA conversacional y acompañamiento humano para optimizar la contratación digital y supone un paso clave en la estrategia para seguir impulsando las ventas digitales, en un contexto en el que la *app* de CaixaBank se consolida como uno de los principales canales de relación con sus clientes, con más de 12 millones de usuarios, la mayor base de clientes digitales de España. El proyecto de Agentes IA de CaixaBank se presentará durante la próxima semana en el Mobile World Congress de Barcelona.

La innovación se basa en la implementación de agentes IA que actúan exclusivamente dentro del canal chat de la *app*. El agente IA puede mantener una conversación con el cliente para ayudarle a concretar sus necesidades, ampliar la información que necesita y resolver las dudas que puedan surgir. Llegado el momento de la contratación, el agente IA deriva al cliente a un especialista de la entidad, asegurando que no se pierda la información tratada hasta ese momento.

El primer agente IA de ayuda a la contratación, que ya está operativo, se dirige a clientes que hayan iniciado el proceso de contratación de préstamo preconcedido a través de la *app* y se estén encontrando con dificultades en el procedimiento. En estos casos, el agente les ayuda a solucionar las dudas, a simular y definir la configuración ideal de su préstamo, cuotas y plazos, y facilitar que la contratación avance con agilidad.

El proyecto de Agentes IA de ayuda a la contratación, basado en tecnología Agentforce de Salesforce, evolucionará en las próximas semanas hasta integrarse en todos los chats de contratación de la aplicación del banco, de forma que puedan obtener información de forma eficaz, rápida y ágil. El sistema de Agentes IA se completará con especialistas en cada tipo de producto, desde préstamos al consumo hasta hipotecas o productos de ahorro.

La aplicación de Inteligencia Artificial en la app de la entidad tiene el objetivo de mejorar la experiencia de usuario de los clientes, que pueden obtener información completa de forma más ágil y rápida. Los clientes pueden pedir en cualquier momento interactuar con un especialista y la herramienta los pondrá inmediatamente en contacto con un profesional de la entidad.

Agente IA especializado en tarjetas

CaixaBank ya puso en marcha el pasado verano un agente basado en IA generativa para ayudar a los usuarios de la aplicación de banca móvil a informar a clientes de cuestiones relacionadas con las tarjetas. Esta funcionalidad, desarrollada con la tecnología de inteligencia artificial de Google Cloud, se diferencia de la presentada hoy en que está diseñada en exclusiva para informar a los clientes, no para guiarlos en el proceso de contratación.

El agente IA para tarjetas 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.

Unos meses antes, CaixaBank había activado un agente IA para ayudar a empleados que dan soporte a la contratación remota. Este agente IA, desarrollado con herramientas de la plataforma Salesforce, se creó específicamente para un equipo de más de 300 profesionales de la entidad, que se dedican a orientar a los clientes que lo solicitan en la búsqueda de productos a través de los canales digitales.

Además de los agentes IA para atención al cliente, CaixaBank se encuentra desarrollando agentes IA para la mejora de procesos internos de la entidad.

Apuesta por la IA generativa

El desarrollo de agentes 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.

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.

CaixaBank, líder en innovación

La tecnología y la innovación son clave para CaixaBank, actualmente el primer banco de España y uno de los más relevantes en Portugal. Con la mayor base de clientes digitales del sector financiero en España, más de 12 millones, la entidad se sitúa a la vanguardia en el desarrollo de nuevos modelos y sistemas para dar respuesta a las demandas de sus clientes.

La entidad cuenta con una filial tecnológica propia, CaixaBank Tech, y con equipos multidisciplinarios para llevar la innovación a todos los ámbitos de la organización. A través de tecnología puntera, CaixaBank impulsa un ambicioso plan de transformación digital. El objetivo es poner la tecnología al servicio de las personas, con servicios y soluciones que faciliten un asesoramiento más personalizado, una mejor oferta comercial y la vinculación, nuevos servicios financieros y un modelo más ágil de toma de decisiones.