

CaixaBank llança el primer agent IA que acompanya els clients en la contractació de productes des de la seva app

- ***El sistema combina IA conversacional i supervisió humana per millorar l'experiència de l'usuari en el procés de contractació digital***
- ***El primer agent IA ja es troba operatiu per ajudar els clients que volen contractar un crèdit al consum preconcedit per l'aplicació mòbil***
- ***CaixaBank presentarà el nou servei i la seva estratègia per al desplegament d'agents IA al Mobile World Congress***

17 de febrer de 2026

CaixaBank ha llançat un nou sistema d'agents d'Intel·ligència Artificial destinat a millorar l'experiència dels seus clients durant els processos de contractació digital a través de l'aplicació mòbil de l'entitat. El nou servei combina IA conversacional i acompanyament humà per optimitzar la contractació digital i suposa un pas clau en l'estratègia per seguir impulsant les vendes digitals, en un context en què l'app de CaixaBank es consolida com un dels principals canals de relació amb els seus clients, amb més de 12 milions d'usuaris, la major base de clients digitals d'Espanya. El projecte d'Agents IA de CaixaBank es presentarà durant la pròxima setmana al Mobile World Congress de Barcelona.

La innovació es basa en la implementació d'agents IA que actuen exclusivament dins del canal xat de l'app. L'agent IA pot mantenir una conversa amb el client per ajudar-lo a concretar les seves necessitats, ampliar la informació que necessita i resoldre els dubtes que puguin sorgir. Arribat el moment de la contractació, l'agent IA deriva el client a un especialista de l'entitat, assegurant que no es perdi la informació tractada fins aquell moment.

El primer agent IA d'ajuda a la contractació, que ja està operatiu, es dirigeix a clients que hagin iniciat el procés de contractació de préstec preconcedit a través de l'app i s'estiguin trobant amb dificultats en el procediment. En aquests casos, l'agent els ajuda a solucionar els dubtes, a simular i definir la configuració ideal del seu préstec, quotes i terminis, i facilitar que la contractació avanci amb agilitat.

El projecte d'Agents IA d'ajuda a la contractació, basat en tecnologia Agentforce de Salesforce, evolucionarà en les pròximes setmanes fins a integrar-se en tots els xats de contractació de l'aplicació del banc, de manera que puguin obtenir informació de forma eficaç, ràpida i àgil. El sistema d'Agents IA es completarà amb especialistes en cada tipus de producte, des de préstecs al consum fins a hipoteques o productes d'estalvi.

L'aplicació d'Intel·ligència Artificial en l'*app* de l'entitat té l'objectiu de millorar l'experiència d'usuari dels clients, que poden obtenir informació completa de forma més àgil i ràpida. Els clients poden demanar en qualsevol moment interactuar amb un especialista i l'eina els posarà immediatament en contacte amb un professional de l'entitat.

Agent IA especialitzat en targetes

CaixaBank ja va posar en marxa el passat estiu un agent basat en IA generativa per ajudar els usuaris de l'aplicació de banca mòbil a informar clients de qüestions relacionades amb les targetes. Aquesta funcionalitat, desenvolupada amb la tecnologia d'intel·ligència artificial de Google Cloud, es diferencia de la presentada avui en què està dissenyada en exclusiva per informar els clients, no per guiar-los en el procés de contractació.

L'agent IA per a targetes 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.

Uns mesos abans, CaixaBank havia activat un agent IA per ajudar empleats que donen suport a la contractació remota. Aquest agent IA, desenvolupat amb eines de la plataforma Salesforce, es va crear específicament per a un equip de més de 300 professionals de l'entitat, que es dediquen a orientar els clients que ho demanen en la recerca de productes a través dels canals digitals.

A més dels agents IA per a atenció al client, CaixaBank es troba desenvolupant agents IA per a la millora de processos interns de l'entitat.

Aposta per la IA generativa

El desenvolupament d'agents 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.

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.

CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la innovació són clau per a CaixaBank, actualment el primer banc d'Espanya i un dels més rellevants a Portugal. Amb la major base de clients digitals del sector financer a Espanya, més de 12 milions, l'entitat se situa a l'avantguarda en el desenvolupament de nous models i sistemes per donar resposta a les demandes dels seus clients.

L'entitat compta amb una filial tecnològica pròpia, CaixaBank Tech, i amb equips multidisciplinaris per portar la innovació a tots els àmbits de l'organització. A través de tecnologia capdavantera, CaixaBank impulsa un ambiciós pla de transformació digital. L'objectiu és posar la tecnologia al servei de les persones, amb serveis i solucions que facilitin un assessorament més personalitzat, una millor oferta comercial i la vinculació, nous serveis financers i un model més àgil de presa de decisions.