

*Primer banco en España en implementar su sistema de agentes en todas las conversaciones con sus clientes desde sus canales digitales*

## **CaixaBank extiende su agente IA como asistente en la contratación de toda la gama de productos a través de web y app**

- **El agente IA gestionará cerca de 40 productos financieros y una media de 6.000 conversaciones mensuales**
- **Los clientes de la entidad podrán escoger en cualquier momento si quieren seguir informándose a través del agente IA o prefieren interactuar con un especialista de la entidad**
- **El despliegue, que ya arrancó en febrero con la contratación de préstamos preconcedidos, se implementará de forma progresiva con el resto de la cartera de productos durante las próximas semanas**

### **25 de abril de 2026**

CaixaBank potencia la contratación de productos desde sus canales digitales con la extensión de su sistema de agentes de IA a todos los chats con clientes a través de la web y la aplicación móvil del banco y a toda la gama de productos contratables a través de la banca digital de la entidad. El agente de Inteligencia Artificial se convierte así en el primer punto de contacto para los clientes que inician una conversación digital para solicitar información sobre un producto o valorar su contratación. La entidad financiera es la primera en España en implantar esta solución de IA generativa en todas las conversaciones con sus clientes desde sus canales digitales.

El agente IA se estrenó el pasado febrero con los clientes que necesitan soporte en el proceso de contratación de un préstamo preconcedido. Ahora arranca la fase de despliegue a todos los clientes y toda la gama de productos, lo que se realizará de forma escalonada: en un primer momento, el agente IA se integrará en los procesos de contratación digital de productos de préstamo al consumo y seguros, para extenderse posteriormente al resto de productos y servicios.

En un plazo aproximado de cuatro semanas, la solución estará disponible en todos los chats de la web y la app de CaixaBank, incluidos aquellos que se activan durante procesos de contratación

online o cuando el cliente solicita que el banco se ponga en contacto con él. Cuando finalice la implementación, el agente IA acompañará en la contratación de cerca de 40 productos, desde préstamos hasta productos de ahorro, Facilitea, etc., y gestionará una media de 6.000 conversaciones mensuales.

El agente IA, desarrollado con la tecnología Agentforce de Salesforce, es capaz de resolver dudas, ofrecer información contextualizada y guiar al cliente hasta el penúltimo paso de la contratación de un producto. La formalización final del contrato se realiza siempre con la intervención de un especialista de CaixaBank. Si el cliente lo desea y ya dispone de toda la información necesaria, también puede completar el proceso por sí mismo. Igualmente, el cliente puede escoger ser atendido por una persona en lugar del agente IA desde el principio y a lo largo de toda la conversación.

### **Agentes IA especializados**

Este despliegue supone un paso clave en la estrategia de CaixaBank 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 12,6 millones de usuarios, la mayor base de clientes digitales de España.

CaixaBank inició el pasado verano la implementación de agentes IA en su banca digital destinados a facilitar la interacción del usuario, con un asistente capaz de resolver las consultas de los usuarios de la aplicación de banca móvil relacionadas con las tarjetas y guiarles en la selección del producto más adecuado para sus necesidades.

Con anterioridad, la entidad había puesto en marcha otro agente IA orientado a empleados, diseñado para dar soporte a las personas que atienden procesos de contratación remota. Esta solución, desarrollada con herramientas de la plataforma Salesforce, presta apoyo a un equipo de más de 300 profesionales que asesoran a los clientes en la contratación de productos a través de los canales digitales.

Además de las iniciativas vinculadas a la atención al cliente, CaixaBank continúa avanzando en el desarrollo de agentes de Inteligencia Artificial destinados a optimizar y automatizar distintos procesos internos de la organización.

### **Apuesta por la inteligencia artificial generativa**

El desarrollo de estos agentes forma parte de la estrategia de CaixaBank en materia de inteligencia artificial generativa, recogida en su Plan Estratégico 2025-2027. La entidad ha definido una hoja de ruta tecnológica centrada en cuatro grandes objetivos: ganar agilidad y capacidad comercial, impulsar nuevos servicios mediante tecnologías de vanguardia y la simplificación de procesos, reforzar la excelencia operativa a través de mejoras de eficiencia y evolucionar su plataforma tecnológica con los máximos estándares de resiliencia y seguridad.

Entre las líneas de actuación previstas destacan la renovación de los canales actuales y el desarrollo de nuevas capacidades comerciales y de atención al cliente apoyadas en la inteligencia artificial generativa.

Con una trayectoria de trabajo en este ámbito que se remonta a 2014, CaixaBank se ha consolidado como uno de los bancos pioneros en la aplicación de la Inteligencia Artificial al sector financiero. Actualmente, esta tecnología está presente en múltiples servicios y proyectos del Grupo, desde una aproximación transversal y multidisciplinar que integra tanto la dimensión tecnológica como los criterios éticos.

### **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.