

*Primer banc a Espanya a implementar el seu sistema d'agents en totes les converses amb els seus clients des dels seus canals digitals*

## **CaixaBank amplia el seu agent IA com a assistent en la contractació de tota la gamma de productes a través del web i l'app**

- **L'agent IA gestionarà prop de 40 productes financers i una mitjana de 6.000 converses mensuals**
- **Els clients de l'entitat podran escollir en qualsevol moment si volen continuar informant-se a través de l'agent IA o prefereixen interactuar amb un especialista de l'entitat**
- **El desplegament, que ja va arrencar al febrer amb la contractació de préstecs preconcedits, s'implementarà de manera progressiva amb la resta de la cartera de productes durant les properes setmanes**

### **25 d'abril de 2026**

CaixaBank potencia la contractació de productes des dels seus canals digitals amb l'ampliació del seu sistema d'agents d'IA a tots els xats amb clients a través del web i l'aplicació mòbil del banc i a tota la gamma de productes contractables a través de la banca digital de l'entitat. L'agent d'Intel·ligència Artificial es converteix així en el primer punt de contacte per als clients que inicien una conversa digital per sol·licitar informació sobre un producte o valorar-ne la contractació. L'entitat financera és la primera a Espanya a implantar aquesta solució d'IA generativa en totes les converses amb els seus clients des dels seus canals digitals.

L'agent IA es va estrenar el febrer passat amb els clients que necessiten suport en el procés de contractació d'un préstec preconcedit. Ara arrenca la fase de desplegament a tots els clients i a tota la gamma de productes, fet que es farà de manera esglaonada: en un primer moment, l'agent IA s'integrarà en els processos de contractació digital de productes de préstec al consum i assegurances, per estendre's posteriorment a la resta de productes i serveis.

En un termini aproximat de quatre setmanes, la solució estarà disponible en tots els xats del web i l'app de CaixaBank, inclosos aquells que s'activen durant processos de contractació en línia o quan el client sol·licita que el banc es posi en contacte amb ell. Quan finalitzi la implementació,

l'agent IA acompanyarà en la contractació de prop de 40 productes, des de préstecs fins a productes d'estalvi, Facilita, etc., i gestionarà una mitjana de 6.000 converses mensuals.

L'agent IA, desenvolupat amb la tecnologia Agentforce de Salesforce, és capaç de resoldre dubtes, oferir informació contextualitzada i guiar el client fins al penúltim pas de la contractació d'un producte. La formalització final del contracte es fa sempre amb la intervenció d'un especialista de CaixaBank. Si el client ho desitja i ja disposa de tota la informació necessària, també pot completar el procés per si mateix. Igualment, el client pot escollir ser atès per una persona en lloc de l'agent IA des del principi i al llarg de tota la conversa.

### **Agents IA especialitzats**

Aquest desplegament suposa un pas clau en l'estratègia de CaixaBank per continuar 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 12,6 milions d'usuaris, la base més gran de clients digitals d'Espanya.

CaixaBank va iniciar l'estiu passat la implementació d'agents IA en la seva banca digital destinats a facilitar la interacció de l'usuari, amb un assistent capaç de resoldre les consultes dels usuaris de l'aplicació de banca mòbil relacionades amb les targetes i de guiar-los en la selecció del producte més adequat per a les seves necessitats.

Amb anterioritat, l'entitat havia posat en marxa un altre agent IA orientat als empleats, dissenyat per donar suport a les persones que atenen processos de contractació remota. Aquesta solució, desenvolupada amb eines de la plataforma Salesforce, dona suport a un equip de més de 300 professionals que assessoren els clients en la contractació de productes a través dels canals digitals.

A més de les iniciatives vinculades a l'atenció al client, CaixaBank continua avançant en el desenvolupament d'agents d'Intel·ligència Artificial destinats a optimitzar i automatitzar diferents processos interns de l'organització.

### **Aposta per la intel·ligència artificial generativa**

El desenvolupament d'aquests agents forma part de l'estratègia de CaixaBank en matèria d'intel·ligència artificial generativa, recollida en el seu Pla Estratègic 2025-2027. L'entitat ha definit un full de ruta tecnològic centrat en quatre grans objectius: guanyar agilitat i capacitat comercial, impulsar nous serveis mitjançant tecnologies d'avantguarda i la simplificació de processos, reforçar l'excel·lència operativa a través de millores d'eficiència i evolucionar la seva plataforma tecnològica amb els màxims estàndards de resiliència i seguretat.

Entre les línies d'actuació previstes destaquen la renovació dels canals actuals i el desenvolupament de noves capacitats comercials i d'atenció al client recolzades en la intel·ligència artificial generativa.

Amb una trajectòria de treball en aquest àmbit que es remunta al 2014, CaixaBank s'ha consolidat com un dels bancs pioners en l'aplicació de la Intel·ligència Artificial al sector financer. Actualment, aquesta tecnologia és present en múltiples serveis i projectes del Grup, des d'una aproximació transversal i multidisciplinària que integra tant la dimensió tecnològica com els criteris ètics.

### **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 base més gran 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 puntera, 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.