

CaixaBank despliega su app en el market place de ChatGPT

- **La iniciativa, dirigida inicialmente a clientes particulares, permite consultar información y explorar los productos del banco desde entornos de inteligencia artificial generativa**
- **CaixaBank consolida su apuesta por la banca conversacional tras el despliegue de agentes de IA en web y app para acompañar a los clientes en sus procesos digitales**

21 de octubre de 2026

CaixaBank ya cuenta con una app en ChatGPT como parte de su estrategia de innovación en banca digital y uso de inteligencia artificial generativa. La iniciativa permite a sus clientes particulares consultar información sobre productos financieros, comparar alternativas y acceder de forma conversacional a contenidos de la entidad. La herramienta está concebida como un canal adicional de información y acompañamiento en la toma de decisiones.

Así, los usuarios de ChatGPT ya pueden localizar e instalar la app oficial de CaixaBank dentro del ecosistema de aplicaciones de una plataforma que se ha convertido en uno de los asistentes conversacionales más extendidos a escala global. La iniciativa responde a la creciente adopción de plataformas de inteligencia artificial generativa como herramienta habitual para buscar información, comparar productos y resolver dudas.

Con este lanzamiento, CaixaBank avanza en sus modelos de relación con los clientes en entornos conversacionales, que están transformando la forma en que los usuarios interactúan con los servicios digitales, y tiene como objetivo explorar nuevas formas de interacción con los clientes y avanzar en el desarrollo de servicios digitales basados en IA.

Agentes de IA en los canales digitales

El lanzamiento de la app en ChatGPT se apoya en la experiencia adquirida por CaixaBank en el desarrollo de agentes de inteligencia artificial que ya operan en sus canales digitales. Durante los últimos meses, la entidad ha desplegado asistentes especializados capaces de resolver consultas, orientar a los clientes en la búsqueda de productos y acompañarlos durante distintos procesos digitales.

Entre estos desarrollos destacan los agentes de IA especializados que ya operan en los canales digitales de CaixaBank. Estas soluciones acompañan a los clientes durante los procesos de

contratación digital, siempre con la posibilidad de recurrir a un profesional de la entidad cuando se requiere asesoramiento especializado.

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

CaixaBank ha definido una hoja de ruta en materia de inteligencia artificial generativa 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 13 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 multidisciplinares 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.