

CaixaBank desplega la seva app al marketplace de ChatGPT

- **La iniciativa, adreçada inicialment a clients particulars, permet consultar informació i explorar els productes del banc des d'entorns d'intel·ligència artificial generativa**
- **CaixaBank consolida la seva aposta per la banca conversacional després del desplegament d'agents d'IA al web i a l'app per acompanyar els clients en els seus processos digitals**

21 d'octubre de 2026

CaixaBank ja té una app a ChatGPT com a part de la seva estratègia d'innovació en banca digital i ús de la intel·ligència artificial generativa. La iniciativa permet als seus clients particulars consultar informació sobre productes financers, comparar alternatives i accedir de manera conversacional als continguts de l'entitat. L'eina està concebuda com un canal addicional d'informació i acompanyament en la presa de decisions.

Així, els usuaris de ChatGPT ja poden localitzar i instal·lar l'app oficial de CaixaBank dins de l'ecosistema d'aplicacions d'una plataforma que s'ha convertit en un dels assistents conversacionals més estesos a escala global. La iniciativa respon a l'adopció creixent de plataformes d'intel·ligència artificial generativa com a eina habitual per cercar informació, comparar productes i resoldre dubtes.

Amb aquest llançament, CaixaBank avança en els seus models de relació amb els clients en entorns conversacionals, que estan transformant la manera com els usuaris interactuen amb els serveis digitals, i té com a objectiu explorar noves formes d'interacció amb els clients i avançar en el desenvolupament de serveis digitals basats en la IA.

Agents d'IA als canals digitals

El llançament de l'app a ChatGPT es basa en l'experiència adquirida per CaixaBank en el desenvolupament d'agents d'intel·ligència artificial que ja operen als seus canals digitals. Durant els últims mesos, l'entitat ha desplegat assistents especialitzats capaços de resoldre consultes, orientar els clients en la cerca de productes i acompanyar-los durant diferents processos digitals.

Entre aquests desenvolupaments destaquen els agents d'IA especialitzats que ja operen als canals digitals de CaixaBank. Aquestes solucions acompanyen els clients durant els processos de contractació digital, sempre amb la possibilitat de recórrer a un professional de l'entitat quan cal assessorament especialitzat.

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

CaixaBank ha definit un full de ruta en matèria d'intel·ligència artificial generativa centrat en quatre grans objectius: guanyar agilitat i capacitat comercial, impulsar nous serveis mitjançant tecnologies d'avantguarda i simplificar processos, reforçar l'excel·lència operativa a través de millores d'eficiència i fer 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 basades 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'un enfocament transversal i multidisciplinari 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 de Portugal. Amb la base de clients digitals més gran del sector financer a Espanya, de més de 13 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 vinculació, nous serveis financers i un model més àgil de presa de decisions.