

CaixaBank lanza el plan “Cosmos” para canalizar la inversión de 5.000 millones de euros en los procesos y la tecnología del Grupo

- **La entidad arranca con la hoja de ruta enmarcada en el Plan Estratégico 2025-2027 con los objetivos de potenciar la agilidad, la flexibilidad y la resiliencia de su plataforma tecnológica.**
- **El plan plantea la aplicación de la inteligencia artificial generativa, dotando a la red comercial de capacidades tecnológicas de vanguardia para ofrecer una excelente calidad de servicio a los clientes de la entidad.**
- **Entre las nuevas iniciativas, destaca la apuesta por la IA para explotar las capacidades conversacionales y operativas de ayuda a empleados y clientes.**

CaixaBank pone en marcha el plan “Cosmos”, su hoja de ruta en procesos y tecnología enmarcada en el Plan Estratégico 2025-2027, que contará con una inversión global de 5.000 millones de euros.

El plan propone articular la estrategia tecnológica de la entidad en los próximos años en torno a cuatro grandes objetivos: incrementar la agilidad y la capacidad comercial de sus áreas de Negocio; desarrollar nuevos servicios gracias a capacidades de vanguardia y a la simplificación de los procesos; potenciar la excelencia operativa mejorando la eficiencia y, finalmente, reforzar y evolucionar la plataforma tecnológica actual con los mayores estándares de resiliencia y seguridad.

“Cosmos” incluye planes para la renovación de los actuales canales y el desarrollo de nuevas capacidades comerciales y de servicio al cliente de la mano de la inteligencia artificial generativa.

Nuevas tecnologías para apoyar a empleados y clientes

Uno de los objetivos principales del nuevo plan consiste en incrementar las capacidades de la red comercial para agilizar las operaciones y dar un nuevo enfoque al modelo de atención en oficinas, más centrado en el cliente y menos en las tareas operativas. Para ello, CaixaBank apuesta por la IA para dotar de capacidades conversacionales y operativas tanto a empleados como a clientes. De este modo, se aumentará la capacidad de atención comercial de los profesionales del banco, así como se incrementará las opciones de autoservicio de los clientes digitales, proporcionándoles herramientas que permitirán agilizar sus finanzas.

Además, la inteligencia artificial se aplicará también en la automatización de los procesos de negocio y operaciones, reduciendo la carga administrativa en las oficinas y mejorando los procesos de decisión de los empleados del banco para ofrecer la mejor oferta a sus clientes.

Finalmente, la IA permitirá mayor integración de los diferentes canales físicos, remotos y digitales con los que ya cuenta la entidad, brindando mayor flexibilidad y eficiencia, así como un mejor servicio a sus clientes.

IA y *cloud*, palancas transversales

El plan “Cosmos” incluye el desarrollo de dos programas tecnológicos ya en marcha, programas vinculados con la tecnología *cloud* de datos y con la aplicación de tecnologías de IA y *machine learning* para mejorar el acceso a la información y la analítica de datos en tiempo real. El plan también contempla el desarrollo de una plataforma de agentes IA para mejorar la inteligencia del negocio y su eficiencia.

En particular, una de las palancas transversales de “Cosmos” será acelerar la hoja de ruta *cloud* de CaixaBank mediante una infraestructura tecnológica más escalable, resiliente y automatizada. De esta manera, se conseguirá reducir el tiempo de despliegue de nuevas infraestructuras y acelerar la puesta en marcha de nuevos proyectos.

Excelencia operativa y mayor eficiencia

En cuanto a la arquitectura tecnológica, CaixaBank evolucionará hacia modelos más ágiles, flexibles, modulares y *resilientes*. La entidad también aplicará en este objetivo la IA para la automatización de las operaciones de IT, lo que permitirá reducir el tiempo de resolución de incidencias, a la vez que pretende generar eficiencias significativas en el coste de las operaciones por la mejora de procesos de *backoffice* y monitoreo.

El desarrollo del plan “Cosmos” implicará a toda la organización y supondrá la ampliación de los equipos de especialistas tecnológicos. El grupo financiero ha anunciado planes para incorporar a 3.000 nuevos jóvenes empleados a lo largo de los próximos tres años, de los cuales 1.000 serán en IT.

CaixaBank, líder en innovación

La tecnología y la innovación son clave para CaixaBank. Con la mayor base de clientes digitales del sector financiero en España, cerca 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 financiera, que cuenta con una filial tecnológica propia, CaixaBank Tech, y con equipos multidisciplinares para impulsar la digitalización, lleva la innovación a todos los ámbitos de la

organización. A través de tecnología puntera como *cloud computing*, inteligencia artificial o big data, desarrolla recursos para ofrecer a sus clientes un asesoramiento más personalizado, mejorar la oferta comercial y la vinculación, desarrollar nuevos servicios financieros y agilizar los procesos de toma de decisiones.

Además, CaixaBank cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información y es un referente en este ámbito, de acuerdo con los mejores estándares de mercado. Dispone de la tecnología más innovadora para prevenir y detectar ciberataques, velando en todo momento por la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de la entidad, los clientes y los empleados.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales y ha recibido múltiples reconocimientos internacionales. Entre otros, destacan el de Mejor Banco en España 2024, Mejor Banco Digital en España 2024 y Mejor Banco en ESG en España 2024. Además, CaixaBank también ha sido galardonada con el premio al Mejor Banco en Europa Occidental 2024 y Mejor Banco en España 2024 por Global Finance – The Innovators.