

CaixaBank llança el pla "Cosmos" per canalitzar la inversió de 5.000 milions d'euros en els processos i la tecnologia del Grup

- **L'entitat arrenca amb el full de ruta emmarcat en el Pla Estratègic 2025-2027 amb els objectius de potenciar l'agilitat, la flexibilitat i la resiliència de la seva plataforma tecnològica.**
- **El pla planteja l'aplicació de la intel·ligència artificial generativa, dotant la xarxa comercial de capacitats tecnològiques d'avantguarda per oferir una excel·lent qualitat de servei als clients de l'entitat.**
- **Entre les noves iniciatives, destaca l'aposta per la IA per explotar les capacitats conversacionals i operatives d'ajuda a empleats i clients.**

CaixaBank posa en marxa el pla "Cosmos", el seu full de ruta en processos i tecnologia emmarcada en el Pla Estratègic 2025-2027, que comptarà amb una inversió global de 5.000 milions d'euros.

El pla proposa articular l'estratègia tecnològica de l'entitat en els propers anys al voltant de quatre grans objectius: incrementar l'agilitat i la capacitat comercial de les seves àrees de Negoci; desenvolupar nous serveis gràcies a capacitats d'avantguarda i a la simplificació dels processos; potenciar l'excel·lència operativa millorant l'eficiència i, finalment, reforçar i evolucionar la plataforma tecnològica actual amb els majors estàndards de resiliència i seguretat.

"Cosmos" inclou plans per a la renovació dels actuals canals i el desenvolupament de noves capacitats comercials i de servei al client de la mà de la intel·ligència artificial generativa.

Noves tecnologies per donar suport a empleats i clients

Un dels objectius principals del nou pla consisteix a incrementar les capacitats de la xarxa comercial per agilitzar les operacions i donar un nou enfocament al model d'atenció a les oficines, més centrat en el client i menys en les tasques operatives. Per a això, CaixaBank aposta per la IA per dotar de capacitats conversacionals i operatives tant a empleats com a clients. D'aquesta manera, s'augmentarà la capacitat d'atenció comercial dels professionals del banc, així com s'incrementarà les opcions d'autoservei dels clients digitals, proporcionant-los eines que permetran agilitar les seves finances.

A més, la intel·ligència artificial s'aplicarà també en l'automatització dels processos de negoci i operacions, reduint la càrrega administrativa a les oficines i millorant els processos de decisió dels empleats del banc per oferir la millor oferta als seus clients.

Finalment, la IA permetrà major integració dels diferents canals físics, remots i digitals amb els quals ja compta l'entitat, brindant major flexibilitat i eficiència, així com un millor servei als seus clients.

IA i cloud, palanques transversals

El pla "Cosmos" inclou el desenvolupament de dos programes tecnològics ja en marxa, programes vinculats amb la tecnologia *cloud* de dades i amb l'aplicació de tecnologies d'IA i *machine learning* per millorar l'accés a la informació i l'analítica de dades en temps real. El pla també contempla el desenvolupament d'una plataforma d'agents IA per millorar la intel·ligència del negoci i la seva eficiència.

En particular, una de les palanques transversals de "Cosmos" serà accelerar el full de ruta *cloud* de CaixaBank mitjançant una infraestructura tecnològica més escalable, resilient i automatitzada. D'aquesta manera, s'aconseguirà reduir el temps de desplegament de noves infraestructures i accelerar la posada en marxa de nous projectes.

Excel·lència operativa i major eficiència

Pel que fa a l'arquitectura tecnològica, CaixaBank evolucionarà cap a models més àgils, flexibles, modulars i *resilients*. L'entitat també aplicarà en aquest objectiu la IA per a l'automatització de les operacions d'IT, la qual cosa permetrà reduir el temps de resolució d'incidències, alhora que pretén generar eficiències significatives en el cost de les operacions per la millora de processos de backoffice i monitoratge.

El desenvolupament del pla "Cosmos" implicarà tota l'organització i suposarà l'ampliació dels equips d'especialistes tecnològics. El grup financer ha anunciat plans per incorporar 3.000 nous joves empleats al llarg dels pròxims tres anys, dels quals 1.000 seran en IT.

CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la innovació són clau per a CaixaBank. Amb la base més gran de clients digitals del sector financer a Espanya, prop 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 financera, que compta amb una filial tecnològica pròpia, CaixaBank Tech, i amb equips multidisciplinaris per impulsar la digitalització, porta la innovació a tots els àmbits de l'organització.

A través de tecnologia capdavantera com *cloud computing*, intel·ligència artificial o big data, desenvolupa recursos per oferir als seus clients un assessorament més personalitzat, millorar l'oferta comercial i la vinculació, desenvolupar nous serveis financers i agilitar els processos de presa de decisions.

A més, CaixaBank compta amb un pla estratègic de seguretat de la informació i és un referent en aquest àmbit, d'acord amb els millors estàndards de mercat. Disposa de la tecnologia més innovadora per prevenir i detectar ciberatacs, vetllant en tot moment per la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de la informació de l'entitat, els clients i els empleats.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals i ha rebut múltiples reconeixements internacionals. Entre d'altres, destaquen el de Millor Banc a Espanya 2024, Millor Banc Digital a Espanya 2024 i Millor Banc en ESG a Espanya 2024. A més, CaixaBank també ha estat guardonada amb el premi al Millor Banc a Europa Occidental 2024 i Millor Banc a Espanya 2024 per Global Finance – The Innovators.