

CaixaBank y Salesforce colaboran para aplicar la IA en la personalización de la experiencia de cliente en los servicios bancarios

- **La entidad implementará soluciones tecnológicas avanzadas que permitirán agilizar los procesos de trabajo y ofrecer a los clientes más calidad y una mejor adaptación a sus necesidades.**
- **La iniciativa incluye herramientas como los agentes de IA de Agentforce y soluciones de Data Cloud para la generación y análisis de datos.**

26 de marzo de 2025

CaixaBank y Salesforce, empresa líder en soluciones tecnológicas en *Customer Relationship Management* (CRM), han firmado un acuerdo para avanzar conjuntamente en proyectos de inteligencia artificial para la transformación digital de los servicios bancarios. En virtud de este acuerdo estratégico, el segundo que la entidad firma con la compañía, CaixaBank aplicará la tecnología de Salesforce en la redefinición de los diferentes canales de relación con los clientes para la mejora de la experiencia y de la calidad en la atención.

El proyecto incluye herramientas basadas en inteligencia artificial, como los *Agentforce*, los asistentes integrados en la plataforma de Salesforce, soluciones como *Salesforce Data Cloud*, para la gestión y el análisis de datos, y continuará desplegando otras soluciones dentro de Salesforce.

Agentforce es una innovadora solución que permite el despliegue ágil de agentes de IA diseñados para ofrecer asistencia especializada tanto a empleados como a clientes de CaixaBank. Estos agentes operan de manera proactiva e ininterrumpida, procesando grandes volúmenes de información con rapidez para optimizar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia en la ejecución de tareas. Desde las app de la entidad a los *chatbots*, oficinas físicas y centros de atención telefónica, *Agentforce* permite responder de forma rápida y precisa a las consultas realizadas por los clientes. En paralelo, los empleados de la entidad podrán contar con este apoyo para reducir la carga de trabajo de tareas repetitivas y poder dedicarse a tareas más complejas y de mayor valor añadido como la asesoría personalizada, entre otras funciones.

Por su parte, la implementación de *Data Cloud*, la solución de Salesforce para la gestión y análisis de datos en la nube, gestionará la transmisión de los datos producidos por la entidad y los hará disponibles de forma inmediata a la hora de realizar cualquier consulta. De este

Dirección de Comunicación Externa
presca@caixabank.com
www.caixabank.com/comunicacion



Mejor Banco en España 2024
Mejor Banco en Europa Occidental 2024



Mejor Entidad de Banca Privada en España 2024
Mejor Entidad de Banca Privada para UHNW en España 2024
Mejor Entidad de Banca Privada en Gestión Discrecional de Carteras en España 2024
Mejor Entidad de Banca Privada en Servicios de Family Office en España 2024



Mejor Banco en España 2024
Mejor Banco Digital en España 2024
Mejor Banco en ESG en España 2024

modo, los datos se registrarán de manera segura y eficiente y permitirán su consulta en tiempo real.

Además de la aplicación de soluciones IA, en el marco del nuevo acuerdo alcanzado con CaixaBank, Salesforce se posicionará como la plataforma que centralizará de forma conjunta las interacciones relacionadas con venta y servicio de CaixaBank.

Caso de uso: asistente de soporte a la contratación digital

Uno de los casos de uso más recientes implantados por CaixaBank es un asistente de soporte a la contratación remota, que utiliza la IA generativa para ayudar a gestores y clientes a reducir los tiempos de interacción e impulsar la contratación de productos desde los canales digitales (app y web). Este asistente, desarrollado por CaixaBank Tech con herramientas de IA nativas de la plataforma Salesforce, se ha creado específicamente para un equipo de más de 300 empleados de la entidad que da soporte a clientes en la contratación de productos por canales digitales.

Este equipo se activa a través del botón ‘¿Te ayudamos?’ que se encuentra en la app y en la web. Desde que el cliente lo solicita, un gestor tiene el compromiso de contactar con él en menos de dos minutos. Tanto durante este tiempo previo de preparación como durante el transcurso de la llamada, el asistente de ventas proporciona gran cantidad de información al gestor para resolver sus dudas y ayudarlo en su gestión.

Por ejemplo, le ofrece algunos datos del cliente y de su relación con la entidad; información del producto por el que se ha interesado; cruce de las condiciones del producto con las características del cliente; comparativa con otros productos de la entidad; o un chat interactivo al que el gestor puede plantear cualquier tipo de consulta. Toda esta información viaja de manera encriptada y Salesforce garantiza además que el modelo de relación no se entrena con los datos enviados al *Large Language Model* (LLM). Se trata de un uso seguro y responsable de la IA.

El asistente evolucionará hasta convertirse en un agente (*Agentforce*), que actúe de forma proactiva cuando detecte una oportunidad y, por ejemplo, pueda sugerir otros productos de interés para el cliente, programar citas, recordar promociones en curso, etc.

La IA, aliada de los clientes y de los profesionales

La aplicación de la inteligencia artificial tiene un impacto positivo en el día a día de clientes y empleados, ya que permite agilizar muchas de las tareas rutinarias y centrar la aportación humana en la generación de valor.

CaixaBank es pionera en el uso de la inteligencia artificial aplicada a los servicios financieros en España, con una larga experiencia de aplicación de esta tecnología en diferentes aplicaciones y casos de uso, como los primeros asistentes cognitivos desarrollados en el sector financiero español para atender a empleados y a clientes

La IA generativa supone un paso más, con un alcance muy superior y un potencial inmenso para mejorar aspectos como la productividad, la comunicación con el cliente o la programación. CaixaBank cuenta un equipo transversal y de dedicación exclusiva, conformado por más de 100 personas, para analizar y desplegar Inteligencia Artificial generativa en ámbitos concretos de procesos, tanto internos como de clientes.

CaixaBank, referente en innovación en el sector financiero

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.

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.