

Gran Empresa Innovadora

EMPRESA INNOVADORA CAIXABANK S.A.

INFORMACIÓN

Empresa: CAIXABANK S.A.

Página web: <https://www.caixabank.com>

Categoría IV Certamen Forbes a la Innovación by Kyndryl: Empresa innovadora

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CaixaBank es líder en banca digital en España, combina escala y solvencia, con 1.2,1M de clientes digitales, complementada por una amplia capilaridad física. Realiza una fuerte apuesta por la innovación en su nuevo Plan Estratégico 2025-27, que acelera el crecimiento y transformación, con inversión en tecnología, IA generativa y canales modernos para una banca más cercana y sostenible

PROBLEMA IDENTIFICADO

CaixaBank se enfrenta a un reto estratégico clave en el periodo 2025–2027: consolidar su liderazgo en banca digital y sostenible, mientras transforma profundamente. Esto exige transformar sus capacidades tecnológicas, comerciales y operativas a gran escala. El “problema” a resolver es doble: por un lado, acelerar el crecimiento en todos los segmentos reforzando la vinculación y los ecosistemas digitales propios; por otro, modernizar canales y plataformas para mejorar la experiencia, aumentar la capacidad comercial y de absorción operativa, y sostener la eficiencia estructural.

Gran Empresa Innovadora

EMPRESA INNOVADORA CAIXABANK S.A.

SOLUCIÓN PROPUESTA

El nuevo plan estratégico de CaixaBank 2025-2027 se centra en 3 ejes clave:

1. **Aceleración del crecimiento:** Más vinculación y fidelización de clientes, expansión en Portugal, impulso de imagin y nuevos productos digitales.
2. **Transformación:** Inversión de 5.000 millones de euros en tecnología e incorporación de 3.000 jóvenes con perfil técnico (incluyendo CaixaBank Tech). Modernización de canales digitales y operativas clave y uso intensivo de IA generativa para atención, eficiencia y personalización.
3. **Posicionamiento en sostenibilidad:** Movilización de 100.000 millones en finanzas sostenibles .Inclusión financiera y social como eje transversal.

A destacar, algunas iniciativas/proyectos lanzados recientemente: Uso de la IA Generativa en la App, Plan COSMOS para la transformación tecnológica, Alianza con Salesforce, Alianza con Apple en el servicio de BNPL y Tap 2 Pay en iPhone, lanzamiento consorcio europeo para emisión de una stablecoin denominada en Euros, Facilitea Casa, portal inmobiliario con 40K inmuebles.

VALORES DIFERENCIALES

Innovación con impacto

Nuestra metodología de innovación garantiza el impacto, impulsando nuevos productos/servicios y apoyando el uso de nuevas tecnologías como la IA generativa aplicada apoyada en alianzas estratégicas con Google Cloud, Microsoft y Salesforce.

Talento y cultura ágil

CaixaBank apuesta por una cultura colaborativa y ágil, centrada en las personas, como motor de transformación y excelencia, incorporando 3.000 perfiles jóvenes y técnicos para construir capacidades diferenciales.

Gran Empresa Innovadora

EMPRESA INNOVADORA CAIXABANK S.A.

Inversión tecnológica sostenida

Plan COSMOS: CaixaBank invertirá más de 5.000 millones de euros entre 2025-2027 en tecnología para transformar sus procesos, potenciar la inteligencia artificial generativa y reforzar su plataforma digital.

Ecosistemas y soluciones propias

impulsamos plataformas digitales que aumentan la vinculación y diferencian la oferta. Ejemplos de ello son nuestras iniciativas [Facilitea Casas](#) y [Facilitea Coche](#).

Sostenibilidad integrada

Un eje estratégico que impulsa la innovación, la inclusión y el crecimiento responsable, movilizando más de 100.000 millones de euros para transformar la economía hacia un modelo más justo y verde.

INDICADORES DE ÉXITO

- ROTE superior al 16% en 2027, con una media del 15% durante el periodo.
- [Crecimiento del crédito del 4% en empresas y familias.](#)
- Más de 5.000 millones de euros en inversión
- tecnológica, incluyendo IA generativa. Incorporación de 3.000 jóvenes con perfiles técnicos para reforzar capacidades clave, incluyendo incorporaciones en CaixaBank Tech. Movilización de más de 100.000 millones en [finanzas sostenibles](#).
- Ratio de eficiencia cercana al 40%, manteniendo control de costes y calidad operativa.

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍAS UTILIZADAS

(lista no exhaustiva, plataformas más destacadas):

- IA generativa → con Microsoft, Google Cloud y
- Salesforce para personalización, eficiencia y atención.

Gran Empresa Innovadora

EMPRESA INNOVADORA CAIXABANK S.A.

- Agentes inteligentes → entre otros, desarrollados con Salesforce Agentforce para red comercial y clientes.
- Cloud computing → infraestructura escalable con Google Cloud, Microsoft Azure e IBM Cloud. Analítica avanzada y ML
- Automatización IT (AIOps) → con soluciones de IBM (entre otros) y desarrollo interno. Canales digitales: React, entre otros.

IMPACTO EN SOSTENIBILIDAD

Movilización de 100.000 millones de euros en finanzas sostenibles, un 56% más que en el plan anterior, para impulsar proyectos de transición energética, movilidad limpia, edificación eficiente y descarbonización industrial.

Compromiso con la neutralidad climática en 2050, manteniendo los objetivos públicos de reducción de emisiones financiadas para 2030.

Inclusión financiera y social como eje transversal, con foco en zonas rurales, colectivos vulnerables y mejora de la accesibilidad. Apoyo al emprendimiento y empleabilidad, con programas de FP Dual, financiación a autónomos y formación para jóvenes.

Bienestar senior y planificación para la longevidad, fomentando el ahorro a lo largo de la vida y servicios adaptados a mayores. Ejemplos recientes: lanzamiento de Generación +, Programa de FP Dual Dualiza.

IMPACTO EN LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

El impacto del Plan Estratégico 2025–2027 de CaixaBank se articula en torno a tres grandes ejes: crecimiento del negocio, transformación tecnológica y liderazgo en sostenibilidad, con efectos directos en rentabilidad, cultura organizativa, innovación y compromiso social.

Gran Empresa Innovadora

EMPRESA INNOVADORA CAIXABANK S.A.

MÁS INFORMACIÓN DE INTERÉS DEL PROYECTO

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

Presenta su hoja de ruta tecnológica con foco en IA generativa, automatización, resiliencia y renovación de canales.

CaixaBank Tech contratará a 500 desarrolladores en el primer trimestre de 2025, superando los 1.600 empleados

Refuerzo de su filial tecnológica con foco en IA, cloud, ciberseguridad y diversidad en el sector STEM.

CaixaBank reconocida como la institución financiera digital líder en Europa por The Banker Technology Awards 2025

Premio por su liderazgo en innovación digital, IA y experiencia de cliente.

CaixaBank desarrolla un agente de IA para ayudar a los clientes a explorar productos en la app

Integración de IA generativa en la app para mejorar la experiencia de cliente.

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

Uso de Agentforce y Data Cloud para personalizar la relación con clientes.

CaixaBank investiga la prevención de ciberamenazas a través de herramientas de IA

Participación en proyectos europeos para reforzar la ciberseguridad con inteligencia artificial.