

2025 年 8 月 26 日

滙豐率先於金管局 GenA.I. 沙盒內成功測試聊天機器人用例*滙豐調查：七成香港客戶每日使用GenA.I. 標誌銀行業邁入新時代*

生成式人工智能（GenA.I.）預期改變銀行服務生態，滙豐亦宣布於香港金融管理局（金管局）與香港數碼港管理有限公司（數碼港）的 GenA.I. 沙盒中成功試行聊天機器人用例。沙盒旨在促進銀行業負責任地創新發展 GenA.I.，而滙豐的用例更是業界在沙盒首個為提升客戶體驗而設的方案。

除上述用例測試外，滙豐亦於八月上旬就港人對應用 GenA.I.的調查結果相符。該調查涵蓋超過 500 名滙豐 One、卓越理財及卓越理財尊尚客戶，旨在了解他們對使用 GenA.I.銀行服務意向和困難。調查發現，逾七成（72%）客戶已於日常生活中應用 GenA.I.，更有八成受訪者願意用其處理日常財務，兩者皆顯示 GenA.I.在革新銀行業方面具有巨大潛力。

滙豐香港區財富管理及個人銀行業務首席客戶官許長虹表示：「今日，A.I.不僅是營商趨勢，更逐漸成為我們生活的一部分。作為香港最大的零售銀行，滙豐亦積極探討應用 GenA.I. 提供服務的可行性，以滿足客戶所求。是次試行所得的數據，將有助我們提升 GenA.I.於未來數碼銀行發展的作用。我們將聚焦如何利用這項科技提供更快更即時的個人化服務，從而完善客戶體驗。」

客戶對 A.I.日漸關注的同時，亦有一部分受訪者持保留態度。五成受訪者指「個人私隱」是他們最關心的範疇，當中包括不當處理數據、個人資料保護及監控等。此外，49% 受訪者對 A.I.服務的準繩度有保留，亦有四成（44%）不肯定 GenA.I.服務能否滿足其需要。

用例已於沙盒內模擬的各種客戶互動場景中試行，務求提升其性能並提高處理客戶查詢的效率。過程中，滙豐亦獲金管局和數碼港就監管和技術方面作出寶貴指導。試行所得數據將有助香港金融業應用 GenA.I.，而該用例亦將於今年第四季在金管局的公眾展覽上展出。

滙豐香港區財富管理及個人銀行業務數碼平台及人工智能主管郭哲明

(Kazimierz Kelles-Krauz)指：「GenA.I. 聊天機器人用途廣泛，不單能讓我們與客戶互動更個人化，亦可搜收集數據作深入分析，並生成更具彈性的內容。在金管局沙盒內試運時，機器人亦能完成客戶互動，並無須客服人員協助。透過適當的風險評估和管控，GenA.I. 聊天機器人將可顯著提高數碼客戶服務質素。」

滙豐多年來於 A.I. 創新方面一直領先同儕，並在詐騙檢測、交易監控、客戶服務和風險評估等領域應用多項案例。滙豐今次在金管局 GenA.I. 沙盒的試驗，將為銀行未來開發 A.I. 客戶服務提供重要參考價值及嶄新見解。

圖片說明：



滙豐宣佈於金管局與數碼港的 GenA.I. 沙盒中成功試行聊天機器人用例。圖為：

- 滙豐香港區財富管理及個人銀行業務首席客戶官許長虹（右二）
- 滙豐香港區財富管理及個人銀行業務數碼平台及人工智能主管郭哲明（左二）
- 滙豐香港區財富管理及個人銀行業務客戶關係管理及個人銀行策劃主管許熙敏（右一）
- 滙豐香港區財富管理及個人銀行業務數據科學方案主管喬默通（左一）

完/ 更多

傳媒查詢：

廖霽銳

2288 0156

matthew.p.s.liu@hsbc.com.hk

編輯垂注：

香港上海滙豐銀行有限公司

香港上海滙豐銀行有限公司是滙豐集團的始創成員。集團在 57 個國家及地區設有辦事處，為全球客戶服務。截至 2025 年 6 月 30 日，集團的資產達 32,140 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

全文完