

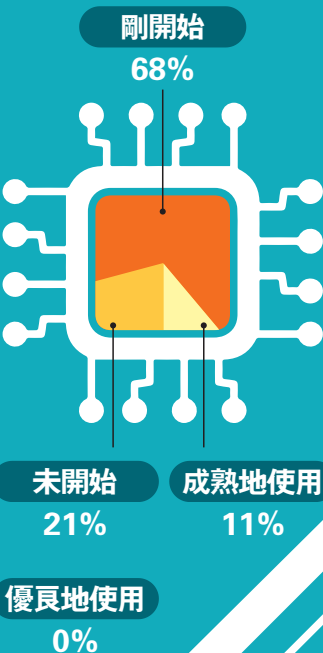
銀行業受惠

AI 情況

- 可節省經營成本1%至2%，同時令成本與收入的比率減少達400個點子
- 34%涉及重要的決策，例如信貸分析和客戶關係等，亦可透過AI而強化職能
- 25%的職位，包括客戶服務代理，則同樣受惠於自動化和AI
- 41%的銀行業工作，主要是涉及資料搜集和處理，都可受惠自動化趨勢

今年全球銀行業使用

AI 情況



AI 金融應用 ②

人工智能（AI）令金融服務操作更有效率，並可以分析龐大市場數據，利用機器學習處理複雜任務，例如風險評估和欺詐識別等，因而令金融服務業變得更精準和更有效率。為此，華爾街金融和投資機構，均運用AI來改善客戶體驗，而且，若AI運用得宜，更可為銀行增加盈利。早前花旗一項統計便顯示，AI將有助全球銀行業在2028年額外取得盈利增長約9%或1700億美元（約1.32萬億港元）。

大公報記者 邵淑芬 李耀華

華爾街其中一個擁抱生成式AI最顯著例子，是摩根士丹利推出新的AI助理，以在與客戶會議時協助財富管理部。該AI系統名為AI@Morgan Stanley Debrief，在客戶會議時會記下筆記，和起草電子郵件給其1.6萬個財經顧問，以加強他們的生產力。得到Debrief的幫忙，大摩僱員可在每次會議省下半個小時，因而可利用更多時間服務客戶。大摩一名財經顧問Don Whitehead表示，Debrief在每次會議上為他記筆記，令他可在省下的時間，更集中地作出決策。

花旗早前一份報告顯示，接近54%銀行業工作可被AI科技取代，並認為AI在2028年內，為銀行盈利提高9%或1700億美元。不過，在同一個報告中亦發現，不少銀行在改用AI方面，行動比較緩慢，而超過20%的銀行到目前仍未開始，但相比之下，金融科技業和保險業在這方面的比例只有5%。另外，有68%受訪銀行在AI進程上，仍處於起步階段。

簡化工作 員工生產力提高30%

而諮詢機構Accenture早前一份報告顯示，生成式AI簡化多種與語言有關的工作，銀行從業員的生產力最高可提升30%，從而令營運收入增加20%，股東權益報酬率提高300個點子。

增效率全球銀行可多賺逾萬億

大摩：提升員工生產力 摩通：協助分析投資



2023年
全球銀行盈利

14390億美元

按GDP增長率
增加盈利

3840億美元

2028年
全球銀行盈利

18220億美元

使用AI後
2028年全球銀行盈利增長

1700億美元

全球銀行業

盈利預測



除銀行外，大型投資公司，包括貝萊德和富達等，亦同樣積極應用AI科技。貝萊德更是AI投資先驅，早已部署其阿拉丁AI科技來分析資料，和提供投資組合的建議。該公司在官網表示，阿拉丁AI可為投資專家用來管理風險、為私人和公共市場提供統一語言、操作和資料。

而對富達投資來說，除了在很多範疇用到AI外，亦很注重以人為本的應用，該公司在大型語言模型方面作出巨大投資，可在公司的不同網頁上生成不同的答問內容。雖然大模型可在彈指間解答問題，但答案還是會經人手核實，以保證準確無誤。富達AI Excellence中心主管Manish Worlikar表示，AI應用成功的要素是與人類一同合作，而人類應坐在司機位上。

物聯網助識別詐騙 銀行業積極投資

複合年增長率31.5%。

IoT是Internet of Things的簡稱，主要指在實體物件跟互聯網接駁方面，因此可用於不同的範疇，例如醫療、家居安全、美化家居、銀行服務。銀行業其中一個最佳的例子便是自動櫃員機，有了這種機器的幫助，銀行服務亦變得非常有效率。

不過，物聯網在銀行的實際使用，例如安全和識別欺詐行為，以及改善分析能力和

客戶服務質素等，均是部分有助這個市場不斷擴張的原因。

例如在新冠肺炎大流行的時期，到處遇到隔離措施的影響，限制了公眾離家的活動，但透過內聯網的幫助，人們便可以足不出戶，也可得到各種服務，包括銀行服務等，安永會計師一項統計顯示，在疫情大流行時，銀行業在金融科技和物聯網的使用大幅增加了72%。

訂立清晰監管指引 確保資料數據安全

提升表現

諮詢機構Accenture最近一項統計顯示，人工智能（AI）對於銀行界來說，並不只是改善表現，而同時可以令它們節省經營成本1%至2%，而且亦能夠令成本與收入的比率減少達400個點子。

41%銀行工作受惠自動化

該份報告所分析的，並不只是對銀行金融業務運作的影響，而且更深入至AI對於銀行職務帶來的重大影響。統計發現，41%的銀行業工作，主要是涉及資料搜集和處理，都有明顯的自動化趨勢。與此同時，34%涉及重要決策，例如信貸分析和客戶關係等，亦可透過AI而強化職能。另外，25%的職位，包括客戶服務代理，則同樣受惠於自動化和AI。

事實上，銀行能夠成功部署生成式AI，是有賴於多種因素，包括最高管理層的支援，專注的業務案例，和堅實的資料處理基礎。一些較先進的銀行，甚至會把海量的資料儲存到去中心化的資料庫，而且亦會投資在安全、並具有AI功能的雲端基建中。

加強員工AI應用培訓

印度Accenture金融服務部董事總經理Manoj Singodia表示，如要在銀行中完全發揮生成式AI的優點，便需要定下整體和長遠的策略，例如可把有關係系統整合進資料鏈區等。而畢馬威菲律賓分公司副主席兼營運總監Emmanuel Bonoan表示，金融服務公司在AI策略方面，應該有一個清

晰的管治架構以監督進展和合規的情況，以確保這種科技真的可以使各項操作轉型。

Emmanuel Bonoan認為，當公司全面在各部門部署AI前，亦應為員工提供適當的培訓。同時，金融服務業在使用AI時，會遇到管治和監管上的問題，所以有關機構需要確保使AI幫助決策時，可以具有透明度，以及持公平公正的態度，以符合監管機構的要求。

他建議指出，金融機構在應用AI時，還需要有責任感，最初不宜太急速地全身投入，而只應該先試水溫，同時亦可以先找出一些具吸引力的用途，然後才慢慢作出全面部署。



財經觀察

李耀華

對於金融服務業來說，擁抱人工智能（AI）是當下和未來的主要策略，華爾街各大金融機構更把其視為未來收入的一大來源，大行爭相推出AI發展綱領。然而，AI的廣泛應用始終只是近年才出現，業界對模型的開發仍認識甚少，有人因此以2008年金融海嘯前夕的創意金融工具，例如抵押擔保債券（CDO）等相比，警告金融界在缺乏對AI深入了解下廣泛使用，最終將會觸發新一輪金融危機。

▼有統計指，AI可節省銀行經營成本1%至2%。

金融AI初起步 潛在危機勿忽視

擁抱AI的金融界巨頭，並非只有新上位的大班，一些華爾街元老級人馬，例如摩根大通行政總裁戴蒙，對AI亦十分看重，他在4月份給股東的信中表明，AI和數據，是決定未來成功的主要因素。

不過，並非所有金融界人物都看好AI，華爾街頭號死敵、美國證券交易委員會主席Gary Gensler便警告，把AI融入金融服務遲早會造成一場不可避免的金融危機，主要原因是全球大批金融機構正開始只根據一個模型來重新調節其策略，令華爾街產生羊群效應，最後造成大災難。

事實上，Gary Gensler的憂慮亦不無道理，因為AI雖然已存在人類歷史超過半個世紀，但廣泛被應用只是這十數年之事，尤其是金融界高層對AI這門科技未有深入的認識，出事的機會便會更高。

借鑒2008年次貸危機

舉例來說，在2008年金融危機前數年，華爾街為了增加收入，於是開發了多種在當時極具創意的金融工具，包括按揭抵押證券捆綁一起的衍生工具，由於這些工具推出初期，適逢美國樓市暢旺，銀行亦可取得豐厚利潤和交易收益，但其後當樓市調頭下跌，這些衍生工具便變成銀行的負債，最終更導致雷曼兄弟破產，釀成世紀金融大海嘯。國際貨幣基金組織估計，歐、美大銀行在有毒資產上，共損失了逾1萬億美元。這亦說明了創意金融其實潛藏着極大危機。

雖然直至現在，涉及AI的投資主要仍是以科技股和相關ETF為主，未出現類似金融海嘯時期的衍生工具，但是，當整個金融界只依賴一個模型運作時，模型一旦出錯，所爆發的系統性危機，實在難以想像。

華爾街大行 應用 AI 情況

大摩

- 發展 AI@Morgan Stanley Debrief應用，提升1.6萬個財經顧問生產力

摩通

- 年初推出IndexGPT的AI工具，從最近的趨勢中找出投資機會

富國銀行

- 一直訓練僱員使用AI，並在史丹福大學AI課程受訓
- 去年推出虛擬助理 Fargo

德意志銀行

- 擬把約300人AI團隊人數增加一倍，甚至兩倍
- 製造AI聊天機器人，協助企業和投資銀行客戶

高盛

- 利用AI科技幫助開發者生成編碼，為各種表格和檔案作出諮詢

貝萊德

- 早已運用阿拉丁AI科技來分析資料

富達

- 在大型語言模型方面作出巨大投資，可在公司的不同網頁上生成不同的答問內容，答案亦經人手核實