



提升客戶體驗 改善營運效率 控制業務風險

AI發揮作用大 助銀行業高質量發展

金融科技

人工智能 (AI) 這個詞語最早可追溯到1956年，至今已有大約68年歷史，而AI的應用到近年才呈現爆發式增長。平安銀行執行董事、副行長兼首席財務官項有志昨日在第十四屆香港國際金融論壇上表示，應用AI技術有助銀行業提升客戶服務體驗、改善營運效率，以及控制業務風險。在推動企業尤其是銀行業邁向高質量發展過程中，AI將發揮越來越大作用，可能會為銀行業的服務模式，甚至商業模式帶來重大改變。

大公報記者 楊慕輝、姜江 (文) 蔡文豪、林少權 (圖)

項有志在港出席圓桌論壇環節時指出，AI對於推動企業發展「肯定是發揮了很大的作用」，在產品創設、客戶服務體驗、風險管理，以至經營管理等各方面都得到廣泛應用，「銀行業也不例外」。

回顧平安銀行的發展歷程，該行在2016年底提出建設「智能化零售銀行」的目標。在具體推行過程中，是圍繞將現代科技融入銀行業務的應用，主要從數字化經營、數字化運營，以及數字化管理三方面着力推動。

從數字化經營角度來看，是研究如何透過技術，為客戶提供更佳服務。項有志指出，銀行實際上是服務型行業，特別是銀行擁有數目龐大的零售客戶群，過往對高淨值客戶提供的服務相對較佳，而對一般的大眾客戶群「很難做到很全面」。有了AI之後，有望逐步優化和解決問題。

智能機器人 精準辨別客戶需求

舉例說，銀行透過採用人工智能機器人，能夠協助客戶經理更廣泛服務「普通客群」這一層級。通過現有的數據信息技術，能夠更精準分析客戶所需要的金融需求，例如根據客戶的職業、年齡、財富狀況等，精準識別客戶在不同階段的金融需求，對於銀行提升客戶的服務體驗發揮了很大作用。

從數字化運營角度來看，項有志表示，很大一部分是通過機器來代替人手，旨在透過流程的改造優化，提升整體效率。以平安銀行的汽車金融板塊為例，客戶如要辦理汽車貸款，整個運營過程涉及抵押、過戶、償還等流程，要

監控整個流程相當耗費員工精力，客戶體驗也不好。透過應用現代技術，能夠將整個流程優化、打通，銀行內部的服務成本亦得以優化。

大模型監察 反洗錢事半功倍

從數字化管理角度來看，主要是與風險管理工作相關。項有志表示，過去完全依靠人手來審批「很費時費力」，也不一定能夠達到好的效果，特別是銀行在支持小微、普惠貸款這類金融業務時，很多都需要以線上方式、通過大模型數據來管理風險。此外，銀行在內部審計包括反洗錢調查時，也有很多需要人手操作的工序；如果銀行能建立比較好的數據模型來支撐，對於有效識別反洗錢風險，相信能起事半功倍之效。

從時間長河來看，項有志認為，銀行業應用AI技術現在還是剛剛起步，未來「還有很多想像空間」。以平安銀行為例，自2016年正式提出要建設智能化零售銀行開始，8年來已感受到很多變化。展望未來，他相信，銀行業在服務模式，以至整體商業模式都可能發生重大改變，未來可望逐步去實現。



▲項有志認為，銀行屬於服務型行業，AI可令一般大眾客戶群的服務逐步優化。



▲在昨日的圓桌論壇環節，嘉賓們踴躍發表看法，探討AI如何成為驅動中國企業增長的新引擎。

AI在銀行業務的三大應用範疇

為客戶提供更佳服務
銀行擁有龐大的零售客戶群，AI有助銀行客戶經理為普通客戶群提供更精準的金融服務

提升銀行運營效率
銀行透過流程的改造優化，其中一大部分是以機器代替人手，有助銀行內部的服務成本更加優化

令風險管理工作更到位
過往完全靠人手審批費時費力，而現時對於小微企業、普惠貸款這類金融業務都需要通過線上方式處理，能夠達到事半功倍

AI配合雲技術 拓展綠色資產交易

【大公報訊】在全球技術快速迭代與環境挑戰日益嚴峻的背景下，人工智能 (AI) 技術與環境、社會及管治 (ESG) 的融合治理，無疑將成為企業未來競爭力的重要體現。在第十四屆香港國際金融論壇上，金山雲副總裁、行業雲事業部總經理喻珺指出，ESG不應僅僅停留於上市公司報告的PPT或PDF (簡報或報告) 中，更應該成為推動綠色經濟的一種商業模式。

喻珺指出，自從OpenAI旗下聊天機器人ChatGPT問世以來，AI應用的廣度和深度顯著提升，但也應關注AI行業的高能耗特性。根據《紐約客》(The New Yorker) 早前報道的數據，ChatGPT每天或要消耗電力超過50萬千瓦時，以應用戶約2億個請求，相當於1.7萬個美國家庭的日均用電量。

金山雲作為雷軍旗下的「雷系企業」之一，負責提供AI和雲基礎技

術，承擔協同各個板塊以硬核科技驅動可持續發展的重大責任。喻珺表示，公司正積極探索推出「雙碳技術解決方案」，以雲和AI為核心技術驅動，以碳足跡核算標準為指導，打造貫穿產業鏈的零碳平台，涵蓋從原材料供應、生產製造到物流、分銷、使用及回收的全生命周期，協同產業鏈以助力綠色金融與綠色資產交易的發展。

喻珺進一步分享稱，現時小米的

人工智慧物聯網 (AIoT) 平台已連接8.6億智能終端，全球範圍內的小米手機用戶已達5億，而小米汽車亦在過往兩月突破2萬輛的交付量，全年產能或達13萬輛。她指出，「雷系企業」提倡AI普惠，在手機端已加入很多AI技術，幫助老年人消除數字鴻溝，在家居領域推動能耗管理及低碳生活方式，並關注出行方面的潛力。

關注算法公平與隱私保護

喻珺透露，「雷系企業」已與相關行業發布碳管理的通用建設標準，期望從自身實踐開始，覆蓋整個產業，並希望硬核科技能助力碳排放精細化管理、業務智能協同以及產業綠色集羣的發展。

此外，喻珺又指，公司應考慮AI的治理原則和價值觀，關注算法公平和數據隱私保護等問題。她表示，技術的發展與創新應該融合對人的尊重，以及對社會的責任。



▲喻珺指出，公司提倡AI普惠，如在手機端加入AI技術，幫助老年人消除數字鴻溝。



2024年中國證券金紫荊獎獲獎名單 (排名不分先後)

人物類獎項

① 2024年度經濟人物

- 中國石油天然氣股份有限公司 戴厚良
- 中國石油化工股份有限公司 馬永生
- 中國海洋石油有限公司 汪東進



② 2024年度卓越企業家

- 中國核能電力股份有限公司 盧鐵忠
- 華能國際電力股份有限公司 王葵
- 昆侖能源有限公司 付斌
- 民銀資本控股有限公司 李寶臣

③ 卓越上市公司CEO

- 中國石油天然氣股份有限公司 黃永章
- 中國聯合網絡通信 (香港) 股份有限公司 陳忠岳
- 昆侖能源有限公司 錢治家



④ 卓越上市公司CFO

- 中國石油天然氣股份有限公司 王華
- 中國海洋石油有限公司 王欣
- 平安銀行股份有限公司 項有志
- 順豐控股股份有限公司 何捷
- 中國廣核電力股份有限公司 尹恩剛
- 海洋石油工程股份有限公司 李鵬
- 中石化石油工程技術服務股份有限公司 程中義
- 金川集團國際資源有限公司 蔡娟
- 美麗田園醫療健康產業有限公司 周敏
- 重慶機電股份有限公司 劉忠堂

⑤ 卓越上市公司董事會秘書

- 中國石油化工股份有限公司 黃文生
- 中國海洋石油有限公司 徐玉高
- 比亞迪股份有限公司 李黔
- 中國鐵建股份有限公司 靖菁
- 天齊鋰業股份有限公司 張文字

公司類獎項

① 新中國成立75周年卓越企業貢獻獎

- 中國石油天然氣股份有限公司
- 中國石油化工股份有限公司
- 中國海洋石油有限公司
- 中國電信股份有限公司
- 中國核能電力股份有限公司
- 昆侖能源有限公司
- 中國航空科技工業股份有限公司
- 中國光大環境 (集團) 有限公司
- 北京城建設計發展集團股份有限公司

② 卓越上市公司

- 中國人壽保險股份有限公司
- 中國聯合網絡通信 (香港) 股份有限公司
- 華能國際電力股份有限公司
- 青島港國際股份有限公司
- 浙江滬杭甬高速公路股份有限公司

利亞德光電股份有限公司

③ 最具投資價值上市公司

- 中國電信股份有限公司
- 中國鐵塔股份有限公司
- 華潤電力控股有限公司
- 中國再保險 (集團) 股份有限公司
- 汽車之家
- 麗珠醫藥集團股份有限公司
- 深圳國際控股有限公司
- 大唐環境產業集團股份有限公司

④ 卓越高質量發展上市公司

- 中國交通建設股份有限公司
- 華能國際電力股份有限公司
- 天齊鋰業股份有限公司
- 中國電力國際發展有限公司
- 青島港國際股份有限公司
- 中國通信服務股份有限公司
- 大唐國際發電股份有限公司
- 麗珠醫藥集團股份有限公司
- 中國光大環境 (集團) 有限公司
- 大唐環境產業集團股份有限公司



⑤ 卓越投資者關係管理上市公司

- 中國石油化工股份有限公司
- 中國海外發展有限公司
- 廣發證券股份有限公司

中國交通建設股份有限公司

- 中國再保險 (集團) 股份有限公司
- 中國電力國際發展有限公司
- 華能國際電力股份有限公司
- 浙江滬杭甬高速公路股份有限公司
- 大唐國際發電股份有限公司
- 海航科技股份有限公司



⑥ 最具改革創新力上市公司

- 海通證券股份有限公司
- 中國航空科技工業股份有限公司
- 中遠海運能源運輸股份有限公司

機構類獎項

① 卓越金融服務機構

- 建銀國際 (控股) 有限公司
- 農銀國際控股有限公司
- 招銀國際金融有限公司
- 興證國際金融集團有限公司
- 天風國際證券集團有限公司
- 廣發控股 (香港) 有限公司
- 易方達資產管理 (香港) 有限公司
- 信銀 (香港) 投資有限公司

