

智能經濟 · AI+金融

今年政府工作報告首次提出「打造智能經濟新形態」，深化拓展「人工智能+」，促進AI融入實體經濟，而香港金融業在「AI+」領域上正積極推進。金管局助理總裁（銀行監管）朱立翹表示，透過AI的應用，當局期望提升銀行服務的普及性、便捷性與個性化水平，同時也會加強相關的風險管理，以維護公眾對金融體系的信任。

大公報記者 黃裕慶

港銀應用AI趨普及 增效與風控並重

金管局：反覆測試模型隨機性 確保服務安全

銀行業普遍認為AI有助提升效率

效能提升

- 可疑交易報告的準備時間縮短30%至80%
- 貸款文件處理時間由一天減至5分鐘
- 擬備優質信貸風險管理報告時間減少60%

流程優化

- 較傳統抽樣方法，更全面分析風險
- 86%銀行員工對GenAI系統評價正面
- 超過70%由GenAI生成的信貸評估結果，被銀行員工評為具參考價值

資料來源：金管局《金融科技應用：進展及未來方向》報告（2025年7月）

人工智能的應用是大勢所趨，根據金管局去年公布的科技成熟度調查，超過80%的銀行已採用AI，較2022年的58%有顯著提升。其中，約70%的銀行已開始採用生成式人工智能（GenAI）。

朱立翹以書面方式回覆《大公報》查詢時說，儘管AI可提升客戶體驗，銀行在創新過程中「仍須有序且風險可控」，以確保銀行服務安全。她舉例說，GenAI可能產生「幻覺」，銀行在開發聊天機器人的過程中，必須了解GenAI模型的隨機性，並反覆測試，以避免系統向客戶提供不實的條款或虛構的產品資訊。

推沙盒計劃 探索AI創新場景

金融的本質是風險管理，而創新則在於「快速試錯」（fail fast）。為有效將兩者融合，金管局採取互動及持續演進的監管模式，並與數碼港合作推出首兩期GenAI沙盒計劃，讓銀行可以在風險可控的環境下測試各種AI創新場景，並得到相關的技术支持和針對性的監管意見。

首期GenAI沙盒的15個用例來自10間銀行及四間技術合作夥伴，主要涵蓋風險管理、反詐騙及客戶體驗三個重點領域。沙盒首期測試結果正面，當中超過一半測試用例已經正式投產，包括中小企貸款審批工具、深度偽造檢測系統、智能客服機械人等，證明GenAI能在安全的情況下，為銀行業提升營運效益。

因應業界的積極反應，金管局於去年4月公布第二期GenAI沙盒計劃，並收到超過60個建議方案。現時來自20間銀行和14間科技公司的27個入選用例已在沙盒展開測試。

持續推進「AI對抗AI」策略

今年3月，監管機構聯手擴展計劃至GenAI沙盒++，以涵蓋多個金融領域，包括銀行、證券及資本市場、資產與財富管理、保險、強制性公積金及儲蓄支付工具。計劃繼續聚焦於三大重要範疇，即風險管理、反詐騙及客戶體驗，並會持續推進「AI對抗AI」策略，運用AI來應對AI所帶來的風險。GenAI沙盒++申請將開放至今年6月底，監管機構已收到多間金融機構的申請意向。

金管局亦會舉辦新一輪「GenAI沙盒協創實驗室」，透過一系列實務工作坊，促進金融機構與科技供應商的早期對接，將業務痛點轉化為實際用例，並在沙盒內測試。

參考沙盒的經驗，金管局與國際結算銀行創新樞紐（BISIH）及其他有共同理念的監管機構，攜手於去年8月共同推動「Noor項目」，旨在建立一套適用於銀行業的AI模型評估方法，協助銀行及監管機構更有效管理AI應用的相關風險。

Noor項目預計於明年初完成工具原型的開發，藉以提升模型透明度與可解釋性，探索AI模型的「黑箱」，協助釐清AI的決策邏輯，特別是信用評估與詐騙檢測等重要場景。

整體而言，朱立翹表示，金管局將透過落實去年公布的「金融科技推廣藍圖」，推動高效能運算基礎設施的應用，並以「數據卓越」與「網絡韌性」為基礎，深化金融業的AI技術整合，做到既管好AI風險，又能用AI管理風險，構建具韌性及前瞻性的金融生態圈，鞏固香港作為國際金融中心的競爭優勢。

險企加速AI應用 保誠：提升銷售效率

積極引入

保險業近年也積極在業務中引入人工智能（AI），包括保誠（02378）和宏利。保誠執行總裁華康堯（Anil Wadhvani）表示，集團在最近兩、三年大力投資科技，為日後進一步在業務中採納AI奠定基礎。

華康堯上月在業績會上表示，保誠2025年業績表現強勁，部分得益於集團針對性地投資於科技平台現代化、數據質量及營運效率。保誠去年在新加坡推出基於GenAI的績效管理平台PruAction，提供即時洞察，協助代理提升工作效率並達成目標。保誠計劃於2026年將PruAction平台推廣至其他市場，他說也會考慮在香港推出。

另一家保險公司宏利表示，公司持續在創新、能力提升及人才發展作出投資，進一步加快推動負責任的AI應用。相關策略聚焦於培育本地AI人才、擴展高效的應用場景，以及強化公司的整體AI素養。

宏利：向客戶提供更精準建議

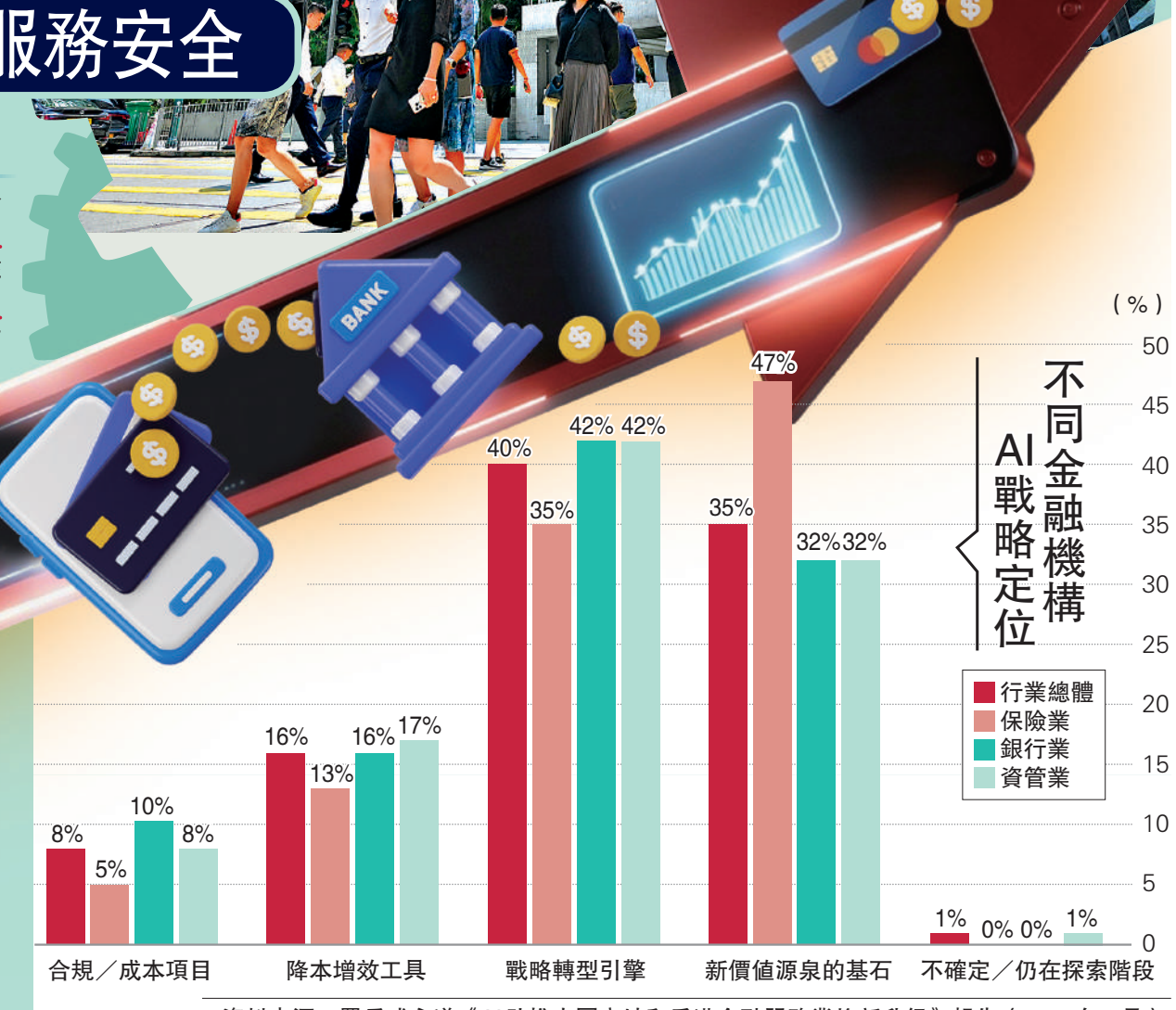
在香港，宏利已引入的措施包括：推出AI客戶聊天機器人，提供全天候（24x7）多語言客戶支援，並引入可驗證的知識檢索功能；引入多項生成式AI工具，包括「宏智易」（AI SalesPro）銷售支援平台，為代理人提供以數據為本的洞見分析，促進更具成效的客戶互動；以及推出「宏利智幫手」，讓代理人可迅速而準確地查閱核保資訊，協助提升建議的水平與速度，以及個案提交的效率及質量。

根據羅兵咸永道今年3月公布的最新報告《AI助推中國內地和香港金融服務業煥新升級》，金融機構應用人工智能的主要用途，包括提升客戶服務、詐欺風險偵測和預測分析等多個領域。在銀行、保險和資產與財富管理三大行業中，絕大多數受訪者都認為人工智能是策略轉型的驅動力，而不僅僅是效率提升的工具。

▼朱立翹表示，透過AI應用，冀提升銀行服務的普及性與便捷性。金管局圖片



◀根據金管局去年公布的科技成熟度調查，超過80%的銀行已採用AI。



銀行學會：AI將成從業者必懂技能

科技並肩

人工智能正逐步改變銀行業的運作方式，銀行從業員也要與時並進。香港銀行學會（HKIB）行政總裁梁嘉麗表示，作為本地唯一可頒授相當於碩士水平銀行專業資格的专业培訓機構，香港銀行學會一直積極回應銀行業數碼轉型下的新技能需求，包括人工智能（AI）及金融科技等領域，培育具前瞻視野的銀行人才。

短期而言，AI將取代部分重複性或高運算的職能，不過長遠計，她說運用AI的工作也應運而生，「人機協作」變得越來越重要；透過AI處理大量日常及技術性任務，可以讓員工專注於更具創意、溝通及跨文化協作等更高價值的工作。

為迎接這個新時代，梁嘉麗寄語銀行從業員必須主動擁抱持續學習，裝備最新AI相關技能，與科技並肩共事。展望未來，「AI素養」將成為銀行新世代人才「兩文四語」中的「第四語言」——懂得理解AI的基本邏輯及應用場景，讓前線員工到高層決策者都能靈活運用科技，推動行業持續創新與轉型。

為配合業界發展步伐，香港銀行學會將持續優化課程，推出多項涵蓋人工智能、金融科

◀在人工智能年代，梁嘉麗寄語銀行從業員必須主動擁抱持續學習，裝備最新AI相關技能。HKIB圖片



技及風險管理的專業認證課程，包括「銀行專業會士」（Certified Banker）及「銀行專業資歷架構—金融科技」（ECF-Fintech）。

她補充說，銀行學會全力支持香港金融管理局推動的「ASCEND」行動計劃，透過加強業界協作與專業培訓，協助銀行建立具專業水平及競爭力的人才庫。

辦AI培訓課程 反應熱烈

於2025第四季，由香港銀行公會主辦、金管局協辦，並由學會負責統籌的AI培訓課程成功舉行，吸引逾3000名銀行從業員參與，反映業界對AI應用的濃厚興趣。

2026年，學會推出ASCEND持續專業發展（CPD）系列，涵蓋合規監管和ESG等主題課程。

同時，學會亦將引入ASCEND專業證書，相關課程將橫跨三大核心範疇，當中以AI為未來銀行業關鍵技能需求之一，有助進一步提升業界在AI及金融科技應用方面的能力。

星展：AI為銀行數碼轉型關鍵

關鍵因素

星展香港是最早推行銀行服務數碼化的金融機構之一，近年積極在銀行日常業務中採用人工智能（AI），將AI視為數碼轉型的重要關鍵因素。

星展香港及中國內地科技及營運總監夏艾芬（Alfian Sharifuddin）表示，該行已制定全面策略，致力將先進的AI技術，例如代理式人工智能（Agentic AI）整合到銀行的各個職能部門，利用各種工具提升客戶價值、提高內部營運效率，及確保負責任創新。

日常業務已用多種AI工具

在銀行日常業務之中，星展香港已推出的AI用例，包括面向企業客戶的聊天機械人Joybot 2.0，用來協助客戶服務主任的AI助手Digital Twin，以及有助提高軟件開發質量和效率的工具

◀夏艾芬表示，星展香港將AI視為推動銀行數碼轉型的關鍵因素。星展香港圖片



Jira Assistant和Dev AI等。

去年7月，星展香港宣布推出與行政人員培訓導師Marshall Goldsmith聯合開發的員工職涯培訓平台「iCoach」，旨在運用Gen AI提供個人化、按需求而定的職業指導，為全線員工提供職業培訓。iCoach能隨時隨地全天候為員工提供即時個人化職業指導，根據每位員工的職位、職能，以及內部調遷路徑，提供相關且可行的職業建議。

根據國際教練聯盟（International Coaching Federation）和職場培訓平台Better Up數據顯示，7成接受培訓的員工表示有效提升工作表現、人際互動與溝通能力，有8成則指有助增強自信心。