

新聞稿

請即發放

2026 年 8 月 27 日

創興銀行「GenA.I. 沙盒++」智能客服方案 以新一代多渠道系統推動金融服務升級

創興銀行有限公司（「創興銀行」或「本行」）宣佈獲選參與由香港金融管理局、證券及期貨事務監察委員會、保險業監管局及強制性公積金計劃管理局聯同香港數碼港管理有限公司共同推出的生成式人工智能（GenA.I.）沙盒++。創興銀行將透過 GenA.I.沙盒++提供的額外資源，協助銀行更佳地測試並部署「新一代多渠道客服中心系統建設」，進一步推動人工智能技術在金融服務中的創新應用，提升客戶體驗與營運效率。

創興銀行行政總裁宗建新表示：「我們非常榮幸能夠參與 GenA.I.沙盒++。隨著客戶對便捷、智能化銀行服務的需求不斷提升，我們致力運用先進的 AI 技術，持續優化服務流程。新一代客服中心系統不僅能提升熱線、電郵和網上查詢的處理效率，更能精準識別客戶需求與情緒，貫徹創興銀行『以客為本』的服務理念，體現我們推動普及金融的承諾。」

新系統整合智能語音識別（ASR）、語音合成（TTS）、自然語言處理（NLP）等小模型技術，結合大語言模型（LLM）及實時情緒分析，構建全方位智能跨渠道聯絡中心，旨在實現三大成果：

- **提升服務效率與普及性：**透過全天候智能虛擬助手提供 24/7 查詢服務，大幅縮短客戶輪候時間。同時落實長者優先服務機制，通過智能分流自動識別年長客戶並優先轉接專人接聽，為長者客戶提供更便利及更具包容性的銀行服務。
- **增強客服互動與輔助：**系統支援粵語、普通話和英語混合語音轉寫及意圖分析，能實時為客服人員提供回覆建議，並在通話後自動生成通話摘要，有效輔助客服人員精準、高效地回應客戶需求。
- **保障服務質素與預防風險：**具備情緒與語調監測功能，可識別客戶情緒變化並即時提示客服人員介入處理，預防潛在投訴，提升客戶滿意度。

創興銀行高度重視人工智能技術的安全與合規性，並將在 GenA.I. 沙盒環境中利用數碼港人工智能超算中心的圖像處理器（GPU）運算資源，對大型語言模型進行全面嚴格測試，確保系統在高度安全、私隱保障及符合監管要求的前提下穩定運行。展望未來，創興銀行將繼續積極參與金融科技生態建設，探索人工智能於金融領域的應用，為客戶提供更智能、安全且貼心的金融服務。

- 完 -

關於創興銀行

創興銀行有限公司（「創興銀行」）於1948年在香港成立。創興銀行及其附屬公司（包括創興證券有限公司及創興保險有限公司）為個人及企業客戶提供全面商業銀行及金融服務，其中包括港幣及外幣存款、信貸、外匯交易、財富管理、投資、證券、保險、強積金等各項產品及服務。創興銀行現時在香港設有超過30家分行，在澳門設有1家分行，在中國內地設有16家分支機構，包括廣州分行、北京分行、深圳分行、上海分行及汕頭分行，以及廣州海珠支行、廣州番禺支行、廣州開發區支行、佛山支行、廣東自貿試驗區南沙支行、橫琴粵澳深度合作區支行、東莞支行、中山支行、深圳南山支行、深圳前海支行及上海虹橋支行。

創興銀行於1994年在香港聯合交易所上市，2014年2月14日成為越秀集團成員。越秀集團於2021年9月27日完成對創興銀行的私有化程序，創興銀行亦隨即成為越秀集團的全資附屬公司，並於2021年9月30日從香港聯合交易所退市。越秀集團於1985年在香港成立，是廣州市資產規模最大的國有企業之一。越秀集團於2025年位列「中國企業500強」第209位和「中國100大跨國公司」第10位。截至2025年12月31日，越秀集團財務口徑資產總額達10,596億元人民幣。

有關創興銀行其他資料，請瀏覽創興銀行網站 www.chbank.com。

傳媒查詢，請聯絡：

創興銀行

企業傳訊處

陳慧家小姐

電話：(852) 3768 1177

電郵：edithchan@chbank.com