

press release

渣打將推出人工智能聊天機械人提升客戶體驗

2017年11月9日，香港 – 渣打銀行（香港）有限公司（「渣打香港」）計劃推出聊天機械人，透過手機應用程式和網頁上一個具有對話能力的人工智能平台與客戶互動，提升數碼體驗。

人工智能聊天機械人將會以自然和接近人與人的溝通方式替零售銀行客戶查閱帳戶資料、繳交費用、轉帳、追蹤開支及分析消費模式。此項服務將會分階段推出，首階段預計會在**2018年第二季**啟動，視乎監管機構審批情況。

渣打大中華及北亞地區個人金融業務總裁尚明洋表示：「我們對新服務感到十分興奮。我相信這只是我們長遠為客戶提供更佳體驗所踏出的第一步。人工智能及聊天機械人在提升客戶服務方面潛力龐大，隨著科技發展，我們會在這個範疇不斷創新，為客戶提供更多與銀行接觸的新模式。」

渣打香港個人金融業務主管江碧彤表示：「我們的網上和流動理財的活躍客戶近年穩步增長，我們的首要任務是透過尖端科技提升我們的數碼能力，以滿足持續增長的客戶需求。我們預期聊天機械人將會成為一個受客戶歡迎的模式，讓他們隨時、隨地與我們聯繫。」

渣打已揀選 **Kasisto** 的 **KAI Banking** 作為聊天機械人的平台，此平台曾為不少金融機構帶來可靠的智能客戶對話服務。例如，有 **82%**由 **KAI** 支援機械人接收的客戶查詢可以在毋需人手介入下妥善處理，這將有助銀行減低客戶服務的開支。

Kasisto 行政總裁兼創辦人 Zor Gorelov 表示：「機械人擁有的技能不單可滿足客戶要求、提出可行建議和解決問題，同時亦可提供人性化的銀行服務。它能夠應付不同人的獨特溝通方式，即使有需要與真人對話，亦能順暢地把查詢轉交客戶服務員。」

渣打會繼續研究更多人工智能對話平台和聊天機械人的應用模式，以新服務增加與客戶的互動、因應不同情況提供產品以提升銷售、及以數據分析及建議改善客戶的財務狀況。

— 完 —

媒體聯絡:

渣打銀行(香港)有限公司 公共事務處
關懿婷/ 盧靜雯
電話：+852 2820 3036 / +852 2820 3843
電郵：gabriel.kwan@sc.com / nicole.lo@sc.com

渣打銀行

渣打是一個具領導地位的國際銀行集團，於全球增長最迅速的市場擁有超過 80,000 名員工及擁有逾 150 年歷史，我們於亞洲、非洲及中東地區為促進投資、貿易及創造財富的客人及企業服務。集團多年來的歷史及一直堅守的信念展現於我們的品牌承諾「一心做好，始終如一」。

渣打集團在倫敦證交所、香港證交所，以及印度的孟買及印度國家證券交易所掛牌上市。

渣打銀行自 1859 年在香港開展業務，現為香港三家發鈔銀行之一。渣打銀行於 2004 年 7 月 1 日完成在香港註冊的程序，並將銀行在香港分行的業務注入歸納於在香港註冊的渣打集團全資附屬公司 -- 渣打銀行 (香港) 有限公司旗下。

請瀏覽 www.sc.com 了解更多詳情。想聽取我們的分析及見解，請瀏覽我們的網誌 [BeyondBorders](#)。歡迎加入 [Twitter](#), [LinkedIn](#) 及 [Facebook](#) 取得最新消息。