

新聞稿

供即時發佈

上海商業銀行於「金融+A.I.」論壇展示「客戶經理智能知識中心」

助客戶經理提供更精準及全面的商業及個人理財策略

香港，2026年10月16日 — 上海商業銀行（「上商」）一直積極以創新金融科技提升客戶體驗。去年，上商成功入選由香港金融管理局（「金管局」）與香港數碼港管理有限公司（「數碼港」）聯合舉辦的「生成式人工智能（Gen A.I.）第二期沙盒計劃」的參與銀行之一，並獲邀於「金融+A.I.」論壇展示創新的人工智能應用場景「客戶經理智能知識中心 (Multi-agent AI Knowledge Hub for Relationship Managers)」。「第二期生成式人工智能（GenA.I.）沙盒」計劃旨在通過風險可控的沙盒環境，推動金融機構探索人工智能技術的創新應用。

上商為協助客戶經理更有效率地掌握客戶的核心需求，及為客戶度身訂製出更精準及個人化的商業及個人理財策略，其沙盒創新方案以「多智能協作架構」為核心，以人工智能提升客戶服務的智能化管理。

該方案透過其人工智能知識庫內的「動態知識中心」成為客戶經理的虛擬理財助理，能融合與客戶業務相關的市場資訊、客戶資料及通話紀錄、產品知識庫，並自動分析互動數據，生成包括對市場及行業趨勢的觀點，提升客戶經理的服務效率，更精準地為客戶制定策略。

上海商業銀行副行政總裁兼零售及數碼策略總監馮鈺龍表示：「上海商業銀行致力以金融科技提升個人及中小企的客戶體驗，將人工智能逐步融入銀行的營運之中。我們最重視的是透過結合科技及人性化服務，為個人客戶帶來更高效、更全面的財富管理體驗，同時為中小企提供客製化金融解決方案，助力業務成長。我們致力成為客戶值得信賴的銀行夥伴，鞏固香港作為數碼金融樞紐的地位。」

為確保系統符合監管要求，本行將嚴格遵循金管局於「生成式人工智能（GenA.I.）沙盒」計劃的相關指引，實施適當的監管措施，確保生成資訊的準確性及可追溯性。此方案預計可顯著提高客戶經理的工作效率，通過實時洞察來增強對客戶需求的識別能力，並為財富管理、跨境金融等場景的智能化轉型奠定堅實的技術基礎。

關於上海商業銀行

上海商業銀行於 1950 年在香港成立，為本地知名的華資銀行，以服務企業、中小企及高資產淨值人士稱著。其歷史可追溯至 1915 年由陳光甫先生創立的上海商業儲蓄銀行。本行透過遍佈全球各地近 50 個辦事處及分行，包括香港、紐約、三藩市、洛杉磯、倫敦、上海及深圳等主要城市，致力提供量身訂造、多元化的產品和服務以滿足客戶各種需要，包括貸款、存款、貿易融資、匯款、證券交易，財富管理、保險、財資、外匯、信用卡及數碼銀行服務。

2000 年，本行與內地的上海銀行*及台灣和上海商業儲蓄銀行^成立了三地「上海銀行」聯盟。透過聯盟，本行的網絡發展覆蓋中國各地、東南亞以至英美，擁有超過 400 個網點的強大網絡。

* 上海銀行為中國內地註冊銀行，於香港沒有持有銀行牌照，因此不受香港金融管理局所監管，但於香港設有全資子公司——上海銀行（香港）有限公司。

^ 上海商業儲蓄銀行為台灣註冊銀行，於香港設有分行。

— 完 —

傳媒查詢：

駱采雯

企業傳訊及市場推廣處

上海商業銀行有限公司

電話：(852) 2841 5302

電郵：teresa.lok@shacombank.com.hk