

即時發佈



建行(亞洲)完成香港金融管理局第二期 GenA.I.沙盒驗證
「Smart RM Assistant」探索生成式人工智能賦能客戶關係管理

香港 – 2026 年 10 月 15 日 – 中國建設銀行(亞洲)(「建行(亞洲)」)宣布，已完成香港金融管理局(「金管局」)與香港數碼港管理有限公司(「數碼港」)第二期生成式人工智能(GenA.I.)沙盒驗證。建行(亞洲)以「Smart RM Assistant」為用例，在受控環境下探索運用多代理的 GenA.I.技術，支援客戶經理處理部分日常工作，為提升客戶關係管理的效率、一致性及服務連貫性累積實踐經驗。

建行(亞洲)副行長于瀟女士表示：「生成式人工智能為銀行整合業務資料、支援客戶經理服務客戶提供了新的技術路徑。是次『Smart RM Assistant』驗證從客戶經理的日常工作需要出發，回應客戶關係資料提取、資料整合、產品更新及服務流程銜接等實際需要。我們探索運用代理式人工智能技術，為客戶經理提供更及時、連貫的客戶洞察及服務建議。此項目為建行(亞洲)進一步推動生成式人工智能與銀行業務穩妥融合累積了實踐基礎，也為提升金融服務的智能化和專業化水平拓展了新的空間。」

是次沙盒驗證顯示，「Smart RM Assistant」在支援客戶經理工作方面展現出顯著的技術可行性與發展潛力。該用例採用多重代理架構，透過多代理編排銜接請求路由、客戶資訊、知識檢索、溝通支援、合規覆核及後續服務建議，使資料來源和處理環節更加清晰、可追溯。具體而言，客戶經理可於用戶界面以自然語言輸入客戶編號或其他身份資料，平台便能識別查詢意圖，並透過結構化檢索匯集相應的客戶概況、賬戶特徵及歷史互動資料，再結合相關產品指引及內部政策，提供客戶資訊和服務建議。此舉大幅減少客戶經理在不同紀錄和資料來源之間逐項查找及整合資料的人力及時間成本。

驗證亦揭示多項技術優勢，按照任務複雜程度和風險等級配置適配模型，有助平衡輸出質量、處理效率和資源運用；確定性推理為重複測試及問題調查提供較穩定的基礎；閉環可執行人工智能有助於銜接資料處理與後續服務準備。此外，「AI 對抗 AI」覆核機制能協助識別欠缺依據的陳述、遺漏的重要條件或可能引起誤解的措辭，進一步提升工作效率、流程透明度及風險控制水平。



建行(亞洲)將總結是次沙盒驗證的實踐經驗，持續關注生成式人工智能及代理式人工智能技術的發展趨勢，積極探索科技創新與銀行業務、風險管理及客戶服務的穩妥結合，進一步深化數字化轉型及智慧金融建設。同時，建行(亞洲)將加強與監管機構、科技夥伴及業界的交流與協作，致力推動人工智能的負責任應用，促進金融科技生態發展，為鞏固香港國際金融中心及金融科技樞紐優勢貢獻力量。

關於中國建設銀行(亞洲)

中國建設銀行(亞洲)股份有限公司(「建行(亞洲)」)是中國建設銀行股份有限公司在香港地區的全功能綜合性商業銀行服務平台，是建行集團海外業務旗艦。建行(亞洲)擁有多功能牌照，業務涵蓋零售銀行服務、商業銀行服務、企業銀行服務和金融市場服務等，在人民幣業務、金融科技、跨境服務、綠色金融等領域具備行業領先優勢。透過建行集團在內地及香港的龐大網絡和多元化的服務渠道，建行(亞洲)向個人、企業及機構客戶提供全方位、一站式綜合金融解決方案。始終秉承「以市場為導向、以客戶為中心」的經營理念，建行(亞洲)以綜合化經營平台為基礎，以金融科技為核心驅動力，以創新發展為引領，為廣大社會公眾提供高效、安全、嶄新的智慧銀行體驗。

更多有關建行(亞洲)之詳情，請瀏覽 www.asia.ccb.com。

完