

2022年11月1日

**中银香港运用大数据及人工智能科技缔造「Segment-of-One」超个性化客户体验
连续两年获亚太区及香港区「全方位体验创新奖」**

中国银行（香港）（「中银香港」）运用崭新大数据及人工智能科技成功提升客户体验，并在《IDC国际资料资讯公司未来企业大奖》中，连续第二年荣获亚太区及香港区的「全方位体验创新奖」。本行团队连同行业专家更于金融科技周 2022 的线上大师班中¹，分享如何利用有关科技为客户提供更贴身和个人化的理财服务。

IDC 在公布评选结果时表示：「中银香港一直积极寻求创新的方式与客户保持互动，其崭新『Segment-of-One』超个性化客户体验借助大数据及人工智能科技，因应每位客户的理财需要、不同的人生阶段、风险偏好及数码能力等，为客户提供具针对性及个人化的服务。」

中银香港个人金融及财富管理部副总经理何伟文表示：「中银香港全新推出的『Segment-of-One』超个性化客户体验，运用大数据及人工智能，了解和分析客户的日常理财行为及习惯，将所得的分析结果转化为相应的专属个人提示，令客户于线上或线下进行个人理财时，都可适时收到最合适的理财建议及相关产品服务优惠的提示，从而达致个人化理财的『3H』，即超个性化 (Hyper-personalisation)、高科技 (High Tech) 及人性化 (Human Touch) 的三大目标。」

何伟文指出：「今年首三季，本行通过兼备人工智能及人情智能的服务渠道，如 RM Chat、VM Chat 等线上渠道促成的高端客户交易额，较使用传统电子渠道如电邮直销函等高出 50%，于定期存款及外汇交易尤为明显；与其他客层比较，相关交易份额及交易人数亦高出一倍，反映『私人财富』及『中银理财』等高端客群更习惯利用这些智能渠道进行自主理财。随着更多客户通过数码化渠道进行交易，自主理财服务模式将有助本行因应客户不同需要，提供更贴身和个人化的理财服务。」

IDC 是全球知名对资讯科技、电信产业与消费科技市场的市场研究及顾问咨询机构，其《未来企业大奖》旨在表扬在数码转型领域中表现杰出的企业或机构，所有得奖者均由区域分析师、全球分析师及一众专家学者组成的专业评审团共同选出，每年吸引来自全球多个国家及地区的企业或机构参与。

备注：

1. 欢迎点击以下连结观看 2022 金融科技周线上 Championing Hyper-personalisation through “Segment-of-One” 大师班中片段：<https://youtu.be/pa1nLQBGF4Q>

—完—

中国银行（香港）有限公司

中国银行（香港）有限公司（「中银香港」）以「建设区域内一流现代银行集团」为战略目标，坚持可持续高质量发展理念，发挥作为香港主要商业银行集团的优势，持续深耕香港市场，紧抓大湾区发展机遇，并积极拓展东南亚业务，致力为客户提供全面、专业及优质的服务。踏入智慧银行新纪元，我们致力以创新科技提升客户体验，为其提供智能化产品和服务，打造以客户为中心的**数字银行**。

中银香港是香港三家发钞银行之一，亦是香港唯一的人民币业务清算行，在各主要业务市场位居前列。凭借在人民币业务方面的优势，中银香港的人民币服务成为客户的当然选择。我们在香港透过最庞大的分行网络及多元化的服务渠道，以及网上银行和手机银行等高效电子渠道，为个人、各类企业和机构等客户提供全面的金融及投资理财服务。

我们积极完善区域化布局，深入推进东南亚业务发展，分支机构遍及泰国、马来西亚、越南、菲律宾、印度尼西亚、柬埔寨、老挝、文莱及缅甸，为当地客户提供专业优质的金融服务。透过与母行中国银行的紧密联动，我们为跨国公司、跨境客户、内地「走出去」企业，以及各地央行和超主权机构客户提供全方位及优质的跨境服务。

中银香港作为根植香港逾百年的主要商业银行及区域性银行，肩负「融通世界、造福社会」的使命，积极履行企业社会责任，推动长期均衡可持续发展，为各利益相关者及社区增创价值。

中银香港（控股）有限公司在香港联合交易所主板上市，是香港最大上市公司之一，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」。