

香港銀行學會 — 星島日報金融版「名家智庫」文章

題目：銀行從業員需重塑自我價值

出版日期：8月25日

作者：香港銀行學會行政總裁梁嘉麗

近日，中國人民銀行攜手六大部門，聯合印發了《關於金融支持新型工業化的指導意見》，明確提出支持金融機構運用人工智能（AI）等科技以簡化業務手續流程，強化數碼金融賦能。銀行從業員要重塑及提升自己在 AI 時代的價值。

### AI 價值在釋放人力潛能

近年來，AI 的快速發展，尤其是生成式 AI 的崛起，正重塑全球各行各業的運作模式。國際貨幣基金組織（IMF）資料顯示，全球約 40% 的工作崗位可能受到 AI 影響，銀行業亦不例外。面對這一變革，銀行從業員是被動接受變化，還是主動迎接新的發展機遇？

AI 對銀行業的影響已滲透至多個層面。從客戶服務到風險管理，再到後台營運，AI 技術正在改變傳統的工作方式。例如，智能客服系統能夠全天候處理客戶查詢；機器學習演算法可以快速分析海量數據以識別可疑交易；自動化流程則能高效完成文件處理等重複性工作。AI 技術的普及，無疑會對部分傳統銀行職位帶來影響。

然而，我們亦應明白，AI 的價值不僅在於替代人力，更在於釋放人力潛能。當 AI 接手日常重複的事務後，銀行從業員的寶貴時間和精力得以從繁瑣的行政事務中釋放出來，轉而投放於更具人性化與策略性的領域。例如，客戶經理可以更專注於理解客戶的深層需求，提供更具個人化的財務規劃建議；風險管理專家則能夠借助 AI 的數據分析能力，更精準地評估複雜的市場動態。

香港金融管理局、香港銀行公會及香港銀行學會共同發布的《2026 至 2030 年未來銀行能力建設》研究報告便顯示，97% 受訪銀行認為涵蓋 AI、大數據及其他新興技術的科技與數據技能是未來五年內最重要的技能。

面對 AI 帶來的變革，銀行從業員需要積極尋求轉型之道。首先，應着重培養 AI 難以替代的核心能力。雖然 AI 擅長處理數據和執行指令，但在情感共鳴、複雜決策等方面，人類仍然具有一定的優勢。從業員需要提升客戶關係管理能力，因為 AI 雖然可以回答標準問題，但對於真正理解客戶的情感需求仍顯不足。

此外，保持創新精神與適應能力同樣不可或缺，在快速變化的金融市場中，從業員必須持續學習，精通核心專業知識，及時掌握新技術與新業務模式。

## 應積極擁抱新技術

另一方面，銀行從業員需要主動掌握 AI 相關技能，將其轉化為職場競爭力。這包括理解 AI 的基本運作原理，雖然不必成為技術專家，但應清楚認識 AI 的優勢與局限，避免過度依賴或誤用。在銀行的數碼化轉型中，具備業務與技術能力的複合型人才將成為寶貴的資源。

總括而言，AI 技術發展的最終目標，不應該是取代人類，而是擴展人類的能力邊界。對於金融業而言，與其擔憂被時代淘汰，不如將 AI 視為提升專業價值的工具。

面對變革，銀行從業員應積極擁抱新技術，持續提升自身價值，方為上策。