

香港銀行學會 — 星島日報金融版「名家智庫」文章

題目：AI 時代下「兩文四語」

出版日期：3 月 30 日

作者：香港銀行學會行政總裁梁嘉麗

這個 3 月，筆者先後參與了本地兩場科技界盛事，包括「JUMPSTARTER 國際創科盛會」及香港銀行學會舉辦的「網絡安全解決方案日 2026」。置身其中，更深刻體會到人工智能（AI）正重塑我們的生活與各行各業的運作模式。因此，銀行業人才必須有效與 AI 溝通，並能純熟運用它的語言。

在這股 AI 浪潮下，政府亦相應推出最新的「AI+」倡議。最新一份《財政預算案》明確指出，要全方位推動 AI 應用，涵蓋產業升級與人才再培育兩大範疇。作為國際金融中心及創科樞紐，香港必須把握這場科技革命帶來的機遇，而人才是其中的關鍵一環。多年來，社會一直強調「兩文三語」的重要性，即中、英文書寫加粵語、英語及普通話，象徵跨文化溝通能力。如今，AI 的發展中催生了「第四語言」。

### 銀行業本質「以人為本」

所謂 AI 語言，並非指編程技術，而是理解 AI 的邏輯、運作原理與應用場景的能力。這種 AI 素養將成為新世代人才的基本能力，不再局限於科技專才，而是擴展至銀行業所有崗位：前線員工可運用 AI 工具提升客戶體驗；中層管理者透過 AI 分析優化流程；高層決策者更需掌握 AI 應用的策略性思維。換言之，AI 素養將與書寫能力、溝通技巧一樣，成為職場的通用技能。

未來的金融從業員必須懂得如何與 AI 協作、解讀其分析結果，並以人類的專業經驗及智慧判斷 AI 建議的可行性。這正是我們常說的軟技能在 AI 時代下的最新延伸領域。AI 代表的是「演算法智慧」（Calculated Intelligence），基於數據、邏輯與演算法計算出來的結果。它的強項在於快速處理大量資訊、辨識複雜模式、執行重複任務，卻缺乏理解與情感共鳴能力。銀行業本質是「以人為本」的行業，真正的優勢在於「人文智慧」（Cultivated Intelligence），透過教育、反思與經驗積累，培養出感知、道德判斷和創意思維。

因此，未來的競爭關鍵不在於資訊量，而在於能否結合「人文智慧」與 AI 運算，發揮協同效應。金融從業員的核心價值，將從「擁有甚麼知識」轉向「如何思考與解決問題」。隨着 AI 與機械勞動者（Iron Collar）進入職場，金融機構需重新審視和設計有效的人機協作流程，讓 AI 處理重複性、高運算量的工作，而人力則可專注於需要情感智慧與複雜判斷的任務，這避免我們在追求效率的時候，遺忘了人性的溫度。

面對轉型，銀行人才標準亦必須與時並進：未來的招聘除了看重求職者學歷與專業知識，亦將更關注思維能力、學習潛質，以及能否善用 AI 提升效率等。對此，業界已積極行動。香港銀行學會與香港金融管理局（金管局）及香港銀行公會共同推出的「ASCEND」框架，正協助銀行業有系統地培育 AI 人才，推動安全及負責任應用科技。去年 11 月，由香港銀行公會主辦、金管局協辦，並由學會負責統籌的 AI 培訓課程成功舉行，吸引逾 3000 名銀行從業員參與，足見業界對 AI 應用的熱忱。同時，金管局第二期沙盒計劃聚焦 AI 治理，採用「以 AI 對抗 AI」策略，自動檢測生成內容質量，提升系統的準確度與一致性。

AI 時代的來臨，並非挑戰人類智慧，而是釋放人類潛能的契機。香港擁有深厚的金融基礎與創科優勢，只要積極推動人才轉型，從「精通兩文三語」邁向「融會兩文四語」，定能在全球 AI 浪潮中持續領先，開創智能與人文並進的新金融局面。