

中信銀行(國際)全新「智能客服」投入服務

全港首間銀行運用語音識別及語音合成技術提供電話查詢服務

(2020年3月18日香港訊) 中信銀行(國際)有限公司(「本行」或「信銀國際」)推出全新「智能客服」，成為全港首間銀行透過智能語音機械人提供24小時電話查詢服務，進一步利用金融科技提升服務質素。「智能客服」首階段提供語音識別率較高的普通話服務，未來將研究進一步覆蓋其他語言。

信銀國際全新「智能客服」將金融科技引入傳統電話銀行服務，客戶只需透過免費服務專線，在同意進入使用智能語音服務後，就可隨時與「智能客服」作即時互動，查詢有關開立帳戶、帳戶操作、網上銀行及inMotion 動感銀行操作等一般銀行服務，打破服務時限，同時節省一般電話查詢服務的輪候時間。客戶如需查詢其他銀行服務或進行交易，亦可透過「智能客服」轉駁電話或留言予客戶服務主任繼續跟进。

中信銀行(國際)有限公司個人及商務銀行業務副總監兼個人銀行部主管李慧燕女士表示：「普通話的智能語音識別技術已相當成熟，識別準確率達九成，相对而言，廣東話之語法詞匯具獨特性，智能語音辨識準確率偏低。因此，信銀國際率先推出普通話服務，主要针对内地新客户，其后会逐步扩大至其他客户，同时亦会积极研究引入广东话和英语，不断提升『智能客服』水平。」

「智能客服」的推出，乃贯彻信銀國際一直致力利用金融科技改善客戶體驗及提升服務質素的創新精神。多年來，信銀國際已推出多項市場首創的嶄新服務，包括獨立保安認證手機應用程式 CNCBI Token、銀行戶口綁定 WeChat Pay 香港錢包、應用生物認證技術的指紋查賬等。于2018年，信銀國際再度領先市場，推出 inMotion 動感銀行，首創遙距開戶，其后不斷革新，加入香港首張全虛擬信用卡「Motion 虛擬信用卡」、「inVest 動感投資」、「inMotion 投保」及「智投360」等多項功能，服務涵蓋開戶、消費、投資和保險，提供全方位虛擬銀行服務。

中信银行(国际)有限公司

中信银行(国际)有限公司(「信银国际」)由中信国际金融控股有限公司(「中信国金」)持有其 75%的股份，中信国金为中信银行股份有限公司(「中信银行」)的全资附属公司。天元贸易有限公司、香港冠盛投资有限公司、安信信托股份有限公司、至选有限公司和雅选有限公司合计持有信银国际余下的 25%股份。

信银国际期望透过为大中华及海外客户提供金融方案，创造价值，将财富管理和国际商业银行服务提升到超越客户期望的崭新水平，成为拥有最高国际水平及实力的「最佳综合金融服务企业」。

信银国际网络遍布大中华，包括香港的 29 家分行及 2 家商务理财中心，另于北京、上海、深圳及澳门设立网点，以及于纽约、洛杉矶及新加坡设有海外分行。有关信银国际的进一步资料，请浏览 www.cncbinternational.com。

传媒查询请联络：

麦锦安

助理副总裁

企业传讯

电话：(852) 3603 6314

传真：(852) 3603 4312

电邮：charlesko_mak@cncbinternational.com

秦佩琪

经理

企业传讯

电话：(852) 3603 6635

传真：(852) 3603 4312

电邮：stephaniepk_chun@cncbinternational.com

- 完 -