

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，查詢有關開立賬戶、賬戶操作、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進。

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，相對而言，廣東話之語法詞彙具獨特性，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，主要針對內地新客戶，其後會逐步擴大至其他客戶，同時亦會積極研究引入廣東話和英語，不斷提升『智能客服』水平。」

「智能客服」的推出，乃貫徹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。於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，其後不斷革新，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。

中信銀行(國際)有限公司

中信銀行(國際)有限公司(「信銀國際」)由中信國際金融控股有限公司(「中信國金」)持有其 75%的股份，中信國金為中信銀行股份有限公司(「中信銀行」)的全資附屬公司。天元貿易有限公司、香港冠盛投資有限公司、安信信託股份有限公司、至選有限公司和雅選有限公司合計持有信銀國際餘下的 25%股份。

信銀國際期望透過為大中華及海外客戶提供金融方案，創造價值，將財富管理和國際商業銀行服務提升到超越客戶期望的嶄新水平，成為擁有最高國際水平及實力的「最佳綜合金融服務企業」。

信銀國際網絡遍佈大中華，包括香港的 29 家分行及 2 家商務理財中心，另於北京、上海、深圳及澳門設立網點，以及於紐約、洛杉磯及新加坡設有海外分行。有關信銀國際的進一步資料，請瀏覽 www.cncbinternational.com。

傳媒查詢請聯絡：

麥錦安

助理副總裁

企業傳訊

電話：(852) 3603 6314

傳真：(852) 3603 4312

電郵：charlesko_mak@cncbinternational.com

秦珮琪

經理

企業傳訊

電話：(852) 3603 6635

傳真：(852) 3603 4312

電郵：stephaniepk_chun@cncbinternational.com

- 完 -