

附件 2

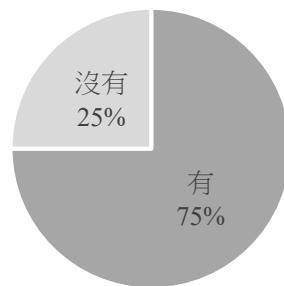
就應用大數據分析及人工智能的消費者保障 統計調查

於 2024 年 5 月，金管局就認可機構應用大數據分析及人工智能(BDAI)，當中包括生成式人工智能(GenAI)，進行統計調查。是項調查涵蓋 28 間主要服務零售客戶的認可機構，所得主要觀察摘要如下：

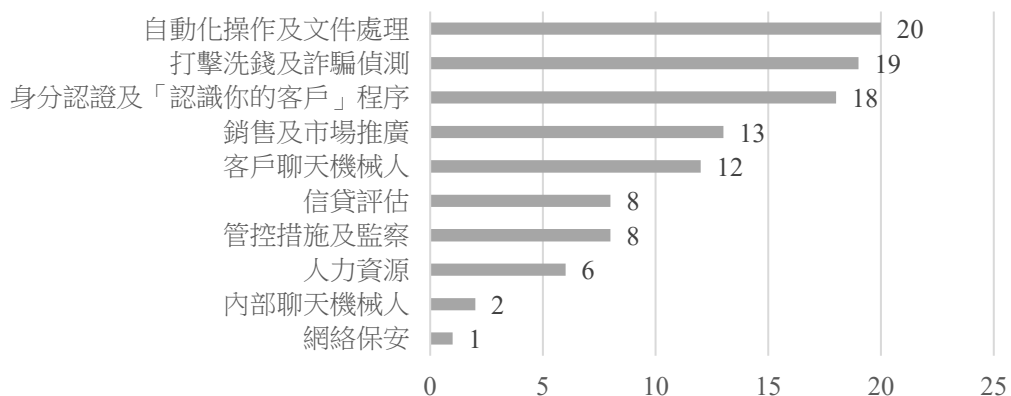
A. BDAI 的應用

75%的受訪認可機構表示已經或計劃應用 BDAI 以提供一般銀行產品和服務，以及進行日常運作。實際案例涵蓋面向客戶的活動（身分認證、客戶聊天機械人、信貸評估）、中間部門職能（打擊洗錢及詐騙偵測、管控措施及監察），以及後勤支援部門職能（自動化操作及文件處理）。各類第三方服務提供者廣泛參與提供 BDAI 應用程式。

A1. 已經或計劃應用 BDAI 的認可機構數目



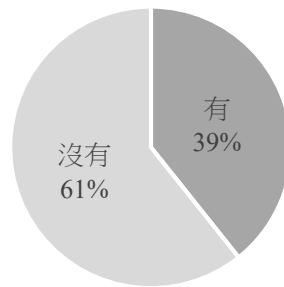
A2. BDAI 實際案例分類



B. GenAI 的應用

39%的受訪認可機構表示已經或計劃應用 GenAI 以提供一般銀行產品和服務，以及進行日常運作。大多數實際案例用於內部業務職能，例如資料撮要及翻譯、編碼及內部聊天機械人。在面對客戶的活動應用 GenAI 技術仍處於早期階段，有關案例較集中於草擬客戶回覆，以及協助擬備銷售及市場推廣資料。大多數被採用的 GenAI 程式均源自都是來自第三方服務提供者的現成方案。

B1. 已經或計劃應用 GenAI 的認可機構數目



B2. GenAI 實際案例分類

