



梁嘉麗

香港銀行學會行政總裁

生成式AI於銀行及金融服務中的潛在應用，與之前各類型的AI應用方法相比，所引起的行業變化更大更廣。國際顧問機構麥肯錫曾發表報告，預計生成式AI為銀行業所提升的商業價值，將會是各行業之首。雖然如此，生成式AI的行業應用並非容易，由設置、運用、協調、風險管理、增值到成功融合，當中過程並不簡單，並需要人力資源規劃的配合。

金管局早前圍繞人才規劃和培訓更新監管政策手冊，強調銀行和金融機構需制定清晰的人才規劃方針和培訓策略，包括投入資源，協助從業員裝備未來所需的技能和知識。

AI發展下的金融人才

今時今日，談到未來所需的技能和知識，絕不能不談金融科技的發展。根據香港銀行學會去年發布的《銀行業人才培訓和發展2023》的調查結果顯示，金融科技是銀行業所面對的人手短缺問題中的三大技能缺口之一，而今天銀行業的人力資源規劃，絕不能不把AI發展納入討論當中。

引入各種形式的人工智能技術於銀行服務和運作中，無疑有助提升服務效率和質素，並迎合不斷轉變的客戶要求，是一個難以逆轉的發展趨勢。然而，要支持銀行業未來的穩步發展，人才仍然是關鍵元素。要取得銀行員工、客戶及銀行本身的「三贏」

局面，從業員對人工智能的正面態度、對行業發展的全面了解，以及所取得的相關專業知識和技能，三者缺一不可。

AI與人力資源非對立

不少人誤以為人力資源和人工智能應用站在一個對立面，兩者之間是一個零和關係。但只要從業員對人工智能應用有所接觸和認識，不難發現，互相補足是人工智能年代的致勝之道。銀行需不時評估行業趨勢和客戶需求轉變為工作要求所帶來的影響，適時調整人才培訓計劃，協助員工轉型增值，滿足未來的人才需求。

最近筆者留意到一項由一間國際雲服務供應商所發布的調查，指金融服務業對人工智能帶來的影響最為正面，逾7成本地金融服務業受訪者對於人工智能為事業及公司帶來的影響感到最樂觀，8成受訪香港員工有興趣培養人工智能技能。調查結果對相關的人力資源規劃工作，打了一支強心針。

銀行從業員透過人工智能處理一些重複性較高的工作任務，不但可提高準確度與效率，亦可有更多空間專注於自我增值的活動，提升專業知識與技能。從業員可在人工智能的基礎上發揮批判性思維和創意，有

利於在人工智能的大趨勢下創造更多元化的價值。作為銀行業主要培訓和資歷認證機構，香港銀行學會一直致力提供與時俱進的培訓活動和專業資格課程。除了「銀行專業資歷架構—金融科技」(ECF-Fintech)，學會去年也更新了現有「銀行專業會士」課程(Certified Banker)，以涵蓋監管科技、人工智能等創新科技範疇。

目前，業界應就金管局的人才監管政策手冊作進一步了解和研究，並以此為基礎，在人才規劃和培訓層面上加大力度，支持本地銀行業的長遠人才發展。科技發展一日千里，人才水平提升的步伐必須立即趕上。