



即時發佈

花旗集團 (紐約證交所買賣股份代號: C)

2016 年 6 月 21 日

花旗集團於香港推出語音認證服務

為香港首家銀行

向零售銀行客戶提供更安全、更快捷及更方便的認證體驗

香港 — 花旗集團今日宣佈於香港推出為零售銀行客戶而設的語音認證服務。這項全新技術已成功於台灣、新加坡及澳洲相繼推行，讓客戶可選擇以其個人聲紋進行身份識別認證，再不需要牢記多個個人識別密碼及回答連串問題以確認身份。

語音認證技術是透過辨識客戶的聲紋以確認其身份；每個人的聲紋，尤如指紋一樣，都是獨一無二。這全新認證服務集合**快捷、安全及方便**於一身，當客戶透過花旗銀行 24 小時電話理財服務熱線與客戶服務專員對話時，系統會在 15 秒內自動辨識客戶身份，相比現時認證程序平均需約 45 秒大為縮短。

客戶致電電話理財服務熱線時，如選擇登記語音認證服務，銀行會將其聲音收錄並製作其獨有聲紋。每組聲紋都會被予以獨特標記，儲存後不能被複製或重用。

花旗銀行香港區總經理伍燕儀表示：「全新推出的語音認證服務，展示花旗集團旨在透過創新科技以提升客戶體驗的服務發展方針。我們明白需要牢記不同密碼和回答連串問題的身份認證程序，未必能完全滿足客戶對便捷銀行服務的要求，透過這項全新的技術，客戶可以更快捷、安全及方便使用花旗銀行的服務。」

語音認證服務會於 2016 至 2017 年期間，在花旗集團亞太區的 12 個零售銀行市場內推出，佔集團全球 19 個零售銀行市場的一半以上。

亞洲是花旗集團推動創新的重點地區。而 **Global Mobile** 流動理財手機程式，是今年最近在香港推出的科技項目，此全新程式為客戶提供更清晰的介面、更簡潔的瀏覽版面以及升級的功能；客戶可以透過 **Global Mobile** 方便理財，享受更流暢的流動銀行體驗。

由 2016 年 6 月 28 日開始，客戶將可以透過致電花旗銀行 24 小時電話理財服務熱線登記語音認證服務。在得到客戶的同意後，其與客戶服務專員的對話將會被錄音，語音認證系統之後會分析其錄音並製作所屬的獨特聲紋，並安全地將聲紋儲存於系統當中。客戶在往後致電電話理財服務熱線時，語音認證系統便能夠在對話展開時自動進行聲紋配對核實客人身份*，以便客戶隨後使用銀行服務。如想查詢更多詳情或登記語音認證服務，可致電 2860 0345。

*客戶服務專員或會向客戶提出額外問題以確認其身份。

###

花旗集團

花旗集團為一間世界級之銀行，服務全球超過160多個國家及地區約2億名客戶。花旗集團為消費者、企業、政府及機構提供一系列多元化之金融產品及服務，包括零售銀行及信貸、企業及投資銀行、證券經紀、金融交易服務及財富管理等。

有關花旗集團其他資料，請瀏覽網站www.citigroup.com | Twitter : @Citi | YouTube: www.youtube.com/citi | 網誌 : <http://blog.citigroup.com> | Facebook: www.facebook.com/citi | LinkedIn: www.linkedin.com/company/citi