



花旗(台灣)銀行新聞稿

2016 年 5 月 17 日 (二)

花旗導入聲紋辨識 開創台灣生物辨識之新頁 在花旗 您的聲音就是您的密碼

花旗(台灣)銀行同步國際，於電話客服導入生物辨識技術，首創台灣金融界「聲紋辨識」客服中心，讓聲音成為客戶的密碼，只需 15 秒內即可完成身分認證，大幅縮短三分之二的身份認證時間，帶給客戶簡單、快速、安全的銀行服務體驗，提供身分認證全新選擇。花旗聲紋辨識服務 2015 年於美國首先推出，同年獲得 Gartner「酷業務獎」(Cool Business Award)，並被座談會成為票選為「最具潛力數位業務方案」(Most Promising Digital Business Transformation Initiative)，同時也是當屆跨類別「美國最佳數位方案」(Digital Champion for the Americas)得主。

數位化是花旗集團三大重點策略之一，作為金融科技的領導品牌，花旗致力帶動產業革新，並於 5 月獲得《財資雜誌》「亞洲最佳數位銀行」殊榮。近來花旗積極投資生物辨識技術在金融科技的運用，現在更於台灣、新加坡、澳洲及香港等四個重點市場優先推出聲紋辨識客服，成為亞太區首家導入聲紋辨識技術的金融品牌，同時計畫於 2017 年將此服務拓展至亞太區 12 個市場，預計未來 12 個月將吸引 100 萬名客戶註冊使用，並在 3 年內推升服務客戶數至 300 萬。

花旗(台灣)銀行董事長管國霖表示，「宣示數位化決心，花旗 2016 年啟動『翻轉金融 創意科技』計畫，推動系列創新產品與服務。繼推出『隨行申辦』服務與新一代『花旗行動生活家』後，花旗再度引進聲紋辨識客服，運用聲紋簡單、快速、安全的特質，再次翻轉客戶的銀行客戶服務經驗。作為國際性銀行，花旗不斷結合集團資源，在產品及服務上帶領台灣金融市場接軌國際，透過聲紋辨識應用的推動，花旗也期望能再次拋磚引玉、率領產業升級，開啟台灣金融科技服務的新頁章。」

深耕台灣逾 50 年，花旗始終洞悉市場脈動，並根據客戶需求提供創新解決方案。在花旗台灣電話理財中心每年逾 450 萬通客戶來電中，花旗觀察到身分認證於溝通過程中占有一定的比例，且調查^[1]顯示，高達 85%的消費者認為傳統知識問答的身分認證方式較耗費時間。為優化客戶使用經驗，花旗率先投資、導入聲紋辨識技術於客戶服務領域，大幅縮短三分之二的身份認證時間，同時在認證過程高度保護客戶隱私，帶給客戶「在花旗，聲音就是您的密碼」的非凡體驗。

5 月 18 日起，花旗客戶即可透過進線花旗電話理財中心進行聲紋註冊。取得客戶同意後，花旗聲紋辨識系統便會在客戶與花旗電話理財中心客服人員對話的同時，完成聲紋蒐集；註冊成功後，客戶於下次來電進行帳戶查詢或交易服務時，系統即會在客戶與客服人員自然對談的同時，自動迅速完成聲紋辨識，與傳統身分認證手續相比較，讓客戶體驗順暢、簡單且安全的銀行服務體驗。

^[1] Opus Research (2016)



花旗聲紋辨識三大特色：

✓ **簡單：**

花旗聲紋辨識為直覺、隨身且無須記憶的身分認證方式，客戶可直接使用慣用語言，無須仰賴特定裝置或設備，亦無須定期重設密碼，能有效簡化知識詢問核對過程。

✓ **快速：**

完成聲紋註冊後，客戶再次進線花旗電話理財中心時，系統將自動進行聲紋辨識，僅需 **15 秒** 即可完成身分認證，與平均約 **45 秒** 的傳統身分認證時間相較，大幅縮短三分之二。

✓ **安全：**

聲紋由聲音的波長、頻率、強度、節奏等逾 **130 種** 特徵值組成，所以每個人的聲紋都獨一無二；且花旗聲紋辨識採自然對談驗證，難以被偽造冒用。

關於花旗

花旗是全球金融服務的領導品牌，在一百六十多個國家擁有約兩億名顧客。花旗向消費者、企業、政府及機構客戶提供各種金融產品和服務，業務範圍包括：消費金融與信用卡、企業金融與投資銀行、證券經紀服務以及財富管理。更多資訊請參考花旗網站 www.citigroup.com。