即時發佈

花旗集團（紐約證交所買賣股份代號：C）

2026 年 11 月 3 日

花旗財富 AI Pulse 調查報告：

香港消費者擁抱人工智能　惟仍希望由人類掌舵

「Z 世代 AI 現象」突顯準備程度落差，反映消費者雖積極採用 AI，卻擔心跟不上發展步伐

香港 — 花旗香港今日公布 2026 花旗財富（Citi Wealth）AI Pulse 調查報告結果，發現人工智能（AI）已深度融入香港消費者的日常生活，但不少人同時憂慮未能跟上 AI 技術急速發展的步伐。調查其中一項值得關注的發現是「Z 世代 AI 現象」：雖然年輕一代是最積極使用 AI 的群體，但亦是最擔心自己落後於 AI 發展的人群。調查亦顯示，消費者對更進階的 AI 應用，例如 agentic commerce（智能代理商務）的接受程度正逐步提高，同時亦反映人類專業判斷與信任在 AI 時代仍然不可或缺。

花旗香港數碼銀行業務部及信用卡貸款銷售主管胡偉賢表示：「2026 花旗財富 AI Pulse 調查報告的結果反映消費者與科技互動方式正出現根本性的轉變。AI 已不再只是未來概念，而是逐漸成為人們學習、規劃和作出決策的重要工具。隨着採用率持續上升，關鍵在於如何善用 AI，令日常體驗變得更貼心、更順暢及更具價值，同時保留我們所重視的人類判斷和信任。花旗視 AI 為提升客戶體驗的重要推動力，透過結合專業知識及人性化服務，發揮科技的最大價值。」

「Z 世代 AI 現象」反映準備程度出現落差

調查發現，儘管 AI 使用率高達 92%，仍有超過一半（52%）受訪者表示擔心未能跟上 AI 技術發展，反映廣泛採用並不等同對 AI 具備足夠信心。這種矛盾在年輕族群中尤為明顯。雖然 Z 世代的 AI 使用率達 100%，但當中有 66%表示擔心跟不上 AI 發展，是所有受訪世代中比例最高。

「人類主導、AI 輔助」 專業判斷與信任仍是關鍵

雖然消費者對 AI 在財富管理領域的角色愈趨開放，但仍普遍認為專業理財建議以及人類經驗是財務決策的重要基礎。調查顯示，61%受訪者認為 AI 已正在改變財富管理模式，而 82%預期未來一至三年內，AI 將對財富管理帶來至少中等程度的影響。對於已使用 AI 理財工具的受訪者而言，目前主要用途集中於資訊搜集及決策支援，包括監察市場走勢及波動、整合專家財經觀點，以及協助理解複雜金融概念等。

與此同時，在新富裕客群（Emerging Affluent）[1]當中，77%受訪者傾向由 AI 提供資訊或建議，僅 4%願意完全交由 AI 自主管理投資。這種明顯差距反映消費者期望 AI **協助優化理財決策，而非取代現有專業理財顧問模式**。

智能代理商務初見需求　惟安全與信任仍屬首要考慮

AI 已逐漸在日常生活中展現實際價值，協助消費者更快、更有效率地作出消費決定。在購物場景方面，最常見的三大 AI 用途包括比較價格、品牌或商戶；查閱產品資料及評價；以及發掘新產品或品牌。曾使用 AI 購物工具的受訪者中，有 73%表示體驗令人滿意，反映正面的實際應用正有助提升消費者對 AI 的信心。

隨着消費者愈來愈習慣使用 AI，下一階段發展正逐步邁向智能代理商務，即 AI 不僅提供建議，更可代用戶完成行動及交易。調查顯示，超過一半（53%）受訪者表示願意於未來 12 個月內嘗試智能代理商務，高淨值人士的比例更達 71%。然而，要推動更廣泛應用，仍須回應市場對資訊安全、內容準確性及潛在偏見等方面的關注，**再次反映信任對 AI 持續發展的重要性**。

銀行成為最受信任的 AI 財富管理服務提供者

雖然 AI 普及程度持續提升，但調查顯示，下一階段能否推動更廣泛應用，關鍵已不限於技術本身，而是能否建立信任。調查發現，受訪者認為**傳統銀行是最值得信賴的 AI 財富管理方案提供者**。結果顯示，具備可靠、安全及完善管治機制的平台，將成為推動未來 AI 發展的重要基礎。創

[1] 新富裕客群（Emerging Affluent）定義為資產管理規模（AUM）少於 150 萬港元的人士。

新功能固然能吸引消費者嘗試，但最終能否促使用戶持續使用甚至採用更進階 AI 應用，仍取決於信任。

關於是次調查

2026 花旗財富 AI Pulse 調查報告於 2026 年 9 月上旬在香港以網上形式完成，共訪問 1,053 名年齡介乎 21 至 69 歲的香港受訪者。受訪者均為其投資及財富管理決策的主要或共同決策人，並於過去 12 個月曾投資財富管理產品。調查涵蓋受訪者對 AI 在財富管理、支付服務，以及智能代理商務等新興應用領域的看法。是項研究由花旗香港委託進行，並獲 Mastercard 提供研究支援。

關於花旗集團

花旗集團是機構客戶的卓越銀行夥伴，涵蓋其跨境服務需要，亦是財富管理的全球領導者之一，以及於美國本土市場提供個人銀行服務的主要銀行。花旗集團在超過 180 個國家及地區為企業、政府、投資者、機構及個人客戶提供一系列多元化的金融產品和服務。

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