

何以聊天機械人不會在短期內取代投資顧問的角色？

ChatGPT 利用自然語言處理技術，以類似人類語言的風格來回答問題，自 2022 年 11 月面世之後引起一片轟動。

這個聊天機械人由 OpenAI 公司研發，能夠從多個網上來源收集數據，因而成為城中熱話。其用途廣泛，包括有學生用它來寫論文，亦有歌手用它來填詞，技術人員則用它為代碼除錯。甚至有人利用此平台代筆寫情信給愛人。

與許多行業相似，金融業同樣希望探索人工智能平台對金融業界的未來發展將產生甚麼影響：聊天機械人會否代替人類提供更好的投資建議？

是資訊而不是建議

金融機構已經開始利用具備機械學習技術的平台，為客戶提供市場及股票的及時數據、加強投資者教育、在芸芸的資訊來源中提供指引。隨著技術改進，將生成人工智能融入新一代銀行業務，引入虛擬客戶經理為數以百萬計的新客戶提供服務，這些趨勢將會變得更受注目。

然而，我們需要區分機械人顧問與真實顧問之間的分別，以及它們所提供的服務。ChatGPT 等平台提供重要的投資相關內容，例如解釋主要資產之間的差異或審視投資者計算組合估值的不同方法。但是更準確地說，它們只是提供資訊，而不是直接建議。

有甚麼證據顯示聊天機械人與金融專才存在差異？

當我們向 ChatGPT 詢問投資建議時，它會作出一些毫無爭議性的回應，例如分散您的投資組合、作出長期投資，以及利用平均成本法。

但是不說不知，它的另一個建議是尋求專業人士意見，即是說我們還是要與專家面談，而不只單單依賴一個由電腦程式控制的平台。

一些就 ChatGPT 如何回答問題的研究更加歸納出其無法代替真人的幾個原因。例如，有人指出它對新聞及數據的處理局限於 2021 年之前，限制其提供最新建議的能力。由於過去 18 個月正處於貨幣緊縮週期，因此有人認為，當遇到投資策劃的具體問題時，它的一些回應未有顧及客戶收益的變化或難以考慮利率的潛在變動，而這正是 ChatGPT 的一大缺陷。

整體來看，聊天機械人善於回顧過去，相對上較少提供前瞻性資訊。目前，它們也較為依循「是甚麼」而不是「可能是甚麼」的方向作出分析。事實上，這些機械人經常被設定為拒絕評論股票或市場的未來表現，並指它們無法作出有把握的預測。當投資者需要前瞻性見解來優化其回報時，問題便會浮現。

同樣重要的是，聊天機械人不夠人性化，無法讓投資專才了解客戶的需求、目標與價值。財富策劃師會根據客戶的年齡、職業、家庭狀況及退休意願提供度身訂造的建

議，從而深入了解客戶對投資的態度。雖然一些聊天機械人已經開始根據所提供的資料作出個人化的回應，但是與真人相比卻不可同日而語。在其他特徵上，它們亦有所不足，如追問客戶，或者挑戰那些聽起來不合情理或不正確的答案。例如人們經常低估其財務支出，而這卻會直接影響他們可作多少定期投資。假設資料準確，投資顧問應會發現這些錯誤，但是聊天機械人卻不會。

簡單來說，聊天機械人要與最優秀的理財策劃師互相較量同理心、經驗及見解，尚有很多進步空間。縱然 ChatGPT 這類平台看似很人性化，但是它們目前還未能取代真實的東西。

資料來源：<https://fortune.com/recommends/mortgages/i-used-chatgpt-as-my-financial-planner/>

免責聲明

投資涉及風險。本文章所載之訊息僅供參考，並不構成對任何人的推薦或建議，或作為任何財務決策的依據。任何人都不應在未尋求專業建議的情況下根據本文的任何訊息採取行動。在香港註冊成立的香港上海滙豐銀行有限公司（“滙豐銀行”）對訊息可能導致的任何潛在損失並不承擔任何責任。

本文章所表達的所有觀點僅代表作者的個人觀點，並不代表滙豐銀行的觀點。文章內容僅供參考。

由香港上海滙豐銀行有限公司刊發