

## 公司過去一年在金融科技領域之重要進展項目

資料期間：2024年1月1日至12月31日

## 開放式問卷

金融機構	問題：公司過去一年在金融科技領域之重要進展項目。
三信銀行	加入台北富邦銀行與內政部警政署刑事警察局合作發起的「鷹眼識詐聯盟」，運用「鷹眼模型」AI 偵測專利技術，分析網銀交易異常態樣，有效提升可疑帳戶偵測率，強化可疑交易的識別及攔阻。信貸及車貸eDDA、假日可執行薪轉、QR Code支援可於韓國使用。
中信銀行	1. 既有科技+AI應用：個金方面優化智能儀表板理專輔銷平台，提供消費前中後全面性提示經營，理專每週使用率提升 17%。法金方面建立企業商情平台掌握潛在商機，撥貸金額成長 60%；供應鏈金融科技模組完成三大ERP 整合，獲得數家指標企業客戶採用。 2. 科技守護：建置 AI Skynet 防詐安全網，將多元詐騙因子交叉分析，應用於全銀行 20 個系統，臨櫃攔阻詐騙金額成長 55%。 3. 深化既有人才科技能力：培育300 位員工為AI Copilot種子，橫跨 12 個部門及超過 150 個案例。
元大銀行	為保障客戶資料安全，並提升用戶體驗優勢，本行導入金融「Fast-ID」身分認證服務，攜手四大公司提供「元大集團資產總覽、開戶/註冊自動帶入資料」兩大服務。開通服務須註冊元大Fast-ID，客戶可持元大銀行晶片金融卡於元大e櫃檯或ATM產製註冊條碼，並以元大Fast-ID APP掃碼完成註冊。「元大集團資產總覽」便利客戶實現一站式個人資產管理；「開戶/註冊自動帶入基本資料」加速客戶申辦效率、免除繁瑣文件上傳。
兆豐銀行	一、財金公司灰名單跨行通報平台回傳轉入帳號若為「警示帳戶」或「警示衍生管制帳戶」者，則不可進行約定。藉由回傳之「警示帳戶」或「警示衍生管制帳戶」之訊息，管控客戶不可進行可疑帳戶之約定作業，期以此通報機制之施行，有效提升客戶防範詐騙意識。 二、將 FXML 電子憑證結合 NFC 技術整合至行動裝置中，透過近距離感應方式，完成全球金融行動網各項申請及交易，以提升使用便捷性與交易效率。
台新銀行	台新銀行透過建置自主生成式 AI 平台「台新新光腦」深化客服、行銷與風控等業務場景的應用，帶領台新新光金控從「探索 AI」邁入「規模化應用 AI」的階段，全方位推動 AI 轉型升級。
合作金庫銀行	響應金管會「防範詐騙及金融犯罪」主題式政策推廣，與金融科技創新園區、臺灣中小企業銀行、Gogolook公司及信誠金融科技等實證團隊，合作進行「結合電信與金融數據的支付詐欺聯合阻斷計畫」，以跨界聯合學習模式，共同推行詐騙聯合阻斷計畫，在防範冒名詐騙以及異常帳戶偵測上展現亮眼成果，於「2024台北金融科技展」展出實證內容，獲金管會表揚肯定。
國泰世華銀行	本行以「客戶體驗」為核心，持續於金融創新政策及Fintech發展中扮演積極角色，推出多元創新數位服務及產品外，也同步與集團內外合作夥伴共同發展各項場景服務，打造最佳線上線下體驗並致力提升數位安全，如個人化全方位資產管理服務儀表板整合全行台幣、外幣、投資、信用卡、貸款等跨產品資訊，透過嶄新的可視化圖表即時統整資產配置。

永豐銀行	<p>本行2024年於金融科技領域的重要進展包括：</p> <p>一、全面啟動生成式AI(GAI)應用、雲端服務應用兩項重要金融科技推動，在資訊基礎建設面積極投資以奠定未來各項業務應用之基石。</p> <p>二、內部導入AI助理自動化內部管理流程，推出「永豐雲Chat!」GPT-4o模型，強化智能客服與知識管理，並推動AI自動化工具提升營運效率。</p> <p>三、外部推出GAI投資水晶球，運用GAI為客戶提供五大市場與二大貨幣的最相關新聞服務，並開放主動選擇偏好市場與訂閱訊息功能。</p> <p>四、積極響應資料共享政策，推動金控內資料整合，於資訊安全及客戶同意前提下，將銀行與證券資產合併作為財力證明，優化線上買賣額度調整流程；另客戶亦可透過銀證整合資產日報告，更清楚地了解個人資產狀況。</p>
王道銀行	<ol style="list-style-type: none"> <li>導入「數位金融信貸服務系統」，客戶申貸文件可透過數位管道遞件，採用輕量化一體成型的全服務架構，整合線上申請進件、內外部資訊發查等作業，突破過往微型企業於申貸時所面臨的挑戰，簡化微型企業貸款的流程。</li> <li>導入智能客服，提升線上客服量能與客戶體驗，優化金融友善服務。</li> <li>導入電話行銷系統，以優化銷售流程並支援相關業務需求。</li> <li>佈署「鷹眼防詐欺預警模型結果」至為報表系統提供查詢分析與防詐識別預警。</li> </ol>
第一銀行	<p>一、2025年4月上線「企業內部智能詢答系統」，運用生成式AI搭配檢索增強生成RAG技術，全面整合各單位轄下規章，透過AI強化準確回覆能力，有效縮短行員查找作業規範與詢答之時間，並提供海外分行無時差性的提問解決方案，提升企業內部溝通效率。</p> <p>二、因應金融機構上雲政策，運用AWS雲端服務打造數據分析雲端平台，2025年2月上線，成為首家建置數據分析雲端平台的公股銀行。</p>
臺灣銀行	<p>本行法令遵循管理系統自113年1月上線後，已整合法遵自評、宣導測驗、法遵人力異動與證照維護等功能，並支援海外分行回報教育訓練情形。113年底首次於系統辦理全行法遵風險評估作業。為提升效能，114年起推動擴充專案，擬新增全英語介面與章則修訂輔助功能。專案已完成簽約並召開啟動會議，經五場訪談會議彙整需求後，於114年4月完成說明書簽署，預計6月起展開測試。</p>
連線銀行	<p>兩項獨特創新服務：(1) 24 X 7 X 365全年無休線上美金即時匯出匯款服務；(2) 24 X 7 X 365全年無休線上ETF-IPO申購。</p>
臺灣土地銀行	<p>本行順應金融科趨勢持續就數位金融基礎建設、資訊安全、行動支付、線上數位金融服務、智能服務、數位流程優化、社群網路行銷、大數據應用及異業結盟等議題，提供網路銀行與行動銀行導入FIDO驗證、個人網路銀行夜間線上換匯、ATM多國語系設置、網路投保、信用卡線上額度調整、企業線外匯整批匯款、數位券及帳戶連結支付行銷活動等服務，持續透過RPA進行作業流程自動化等服務，並密切關注主管機關與同業金融科技新動態，以因應金融科技浪潮之挑戰。</p>
華南銀行	<p>本行AI應用-生成式AI雙軌制：1. 綜合性AI平台：「AI助理系統」以生成式AI解讀本行實務手冊等內部規範，員工提問時檢索相關規範並摘要生成易於理解的簡述，113年上線後已累績超過3萬筆提問次數，提問回覆正確答案或引用附件輔導行員作業，經逐步調校模型後回覆精準度逾90%。「文件AI轉譯專案」支援海外分行法規修正、當地金檢查核及授信資料申請之翻譯需求，經海外分行PoC驗證翻譯正確性達85%。2. AI代理人應用：運用Teams及Copilot程式，「AI軟體工程助手」提供資訊開發人員程式弱點修補建議、協助撰寫程式註解，已進入小規模導入階段；投研報告及徵信產經報告的自動化生成則已進入概念驗證階段，展現本行以AI作為專業助理之技術應用上的前瞻性與創新力。</p>
愛金卡	<p>愛金卡與與財金公司合作，透過TWQR平台(電支跨機構共用平台)進入韓國，2025年5月起icash Pay用戶於韓國可接受TWQR交易的商店，可直接使用icash Pay App進行支付。結帳時以台幣扣款，且不收國外交易手續費(1.5%)。</p>

簡單付	本公司於今年度以支付類型之金融科技領域為主要研發重點，包含物聯網支付、SoftPOS、跨屏幕及裝置與銷售終端軟硬體整合應用等
街口支付	本公司於過去一年持續推動金融科技創新，聚焦支付場景與使用體驗升級，尤以四項服務具代表性：一、導入並開通 TWQR 購物服務之正掃交易模式，促進收款碼整合並提升行動支付普及；二、拓展日本跨境支付場景，開通逾百萬間支援 PayPay 反掃付款之商家據點；三、串接淘寶境外電商付款，強化用戶跨境線上支付之便利性與多元選擇；四、因應電支業管修法，支援 Apple ID 綁定街口支付，擴大不定金額自動授權扣款之應用場景。
元大期貨	元大期貨成功開發出「智能數位辦公室」，其五大特色包括「公司營運優化」、「自動化資料倉儲」、「全方位客戶服務」、「資安風險控管」以及「決策平台發展與規劃」，並擬定多項構面進行深化與應用，有效解決現有痛點，同時為員工、客戶與股東創造豐碩的效益，並為企業建立可持續的競爭優勢。
第一金投信	針對本公司弱勢高齡客戶進行語音關懷，利用既有IVR系統將語音關懷文字自動生成語音，透過IVR系統進行外撥服務。
聯博投信	在公司Line官方帳號提供自動查詢回覆服務，協助投資人更便捷的取得產品與市場資訊
阿爾發投顧	公司以自動化工具提供證券投資顧問服務（即機器人理財），透過演算法與系統自動執行，為投資人提供線上理財規劃、風險評估、資產配置、ETF建議與再平衡等全方位服務，打造一站式理財平台。公司積極與各平台合作，整合金融生態圈，111年與Yahoo合作提供快速投資健檢服務，113年與基富通推出基金健檢，114年持續拓展更多合作機會，推動普惠金融發展。
復華投信	導入網頁防竄改機制，加強客戶服務安全性；導入系統源碼掃描系統，加速IT同仁程式除錯時間，並提供更強化資訊系統安全性
台灣人壽	台灣人壽攜手中國信託銀行首創跨金融機構身分驗證服務，透過中信銀行HomeBank APP或其它銀行帳號資訊進行數位驗證，線上完成身分認證和行動投保。「數位簽署同意行動投保」服務讓投保過程更安全、投保效率更加倍，並且手機就能快速操作，更響應節能減碳一起做環保。此項創新於2024/7/11正式獲保險局同意開辦。截至2024/12月底，已超過1萬位保戶使用本服務，保戶整體滿意度高達97%。

凱基人壽	<p><b>【創新服務】</b>          凱基人壽為落實以客戶為中心，積極推動各項友善金融服務，首創業界先例取得主管機關准許試辦，導入「高齡錄音輔助系統宣讀」服務，藉由人機協作的方式，降低人為失誤率，並提高作業效率，同時確保樂齡族群正確接收保險資訊，優化投保體驗，實踐公平待客原則；規劃客戶端文字智能助理，整合新契約、保服、理賠、保費等常見問題並擴充客戶自助服務項目，提供即時且便捷的查詢服務。</p> <p><b>【AI技術】</b>          支持業務通路發展方面，量身打造「業務員智能助理」，使業務員能即時查詢資訊(包含售後服務知識檢索、商品資訊查詢及表單文件下載等)，精準且正確的取得資訊回應客戶；為提升業務員訓練品質，迭代更新「AI智能商品對練」工具，協助同仁熟悉商品並加速商品銷售並產出個人化評分建議。直屬主管即可針對系統回饋給予指導或演練，加速縮短主管陪練及驗收的時間，進而升新進同仁及主管之產能。</p> <p><b>【行政流程優化】</b>          推出行動保全服務，簡化客戶申請流程與減少紙本作業，提高前線專業力與服務效率；為全面提升營運效能，推動保單行政系統流程優化，加速流程速度並提升客戶服務品質。</p>
新光人壽	<p>過去一年，本公司在金融科技領域取得多項突破。運用合成資料與聯合學習技術，實現隱私保護的模型參數共享，與同業協力防範金融詐欺與犯罪。建置國台語同步辨識的語音辨識系統，顯著提升準確率，為智能化應用奠基。開發法扣系統LLM模型，大幅縮短法院來函人工檢視時間，提升作業效率。導入圖資料庫技術，優化客戶集中件服務及業務員風險分析平台，增強服務彈性與風險管理精準度，全面加速數位轉型。</p>
安聯人壽	<p>行動投保導入臉部生物辨識簽名技術，結合既有行動投保作業流程，辦理線上生物辨識身分認證程序，提升客戶於投保及簽署相關文件時之便利性，同時滿足客戶及監理需求。</p>
台新人壽	<ol style="list-style-type: none"> <li>整合行動投保系統，推動遠距視訊投保服務透過行動投保系統與視訊技術的結合，提升通路競爭力，並加速新契約流程，強化客戶體驗與業務效率。</li> <li>導入智能文件處理方案，優化後台作業流程建立自動化文件處理機制，有效減少人工登打作業，並加速案件派送流程，提升整體營運效率。</li> <li>建構健康醫療推薦模型，強化客戶保障意識透過同族群保障分析，協助客戶了解自身保障完整性，進而提供更具個人化的健康醫療保障建議。</li> </ol>
富邦產險	<p>公司致力於優化流程、提升客戶服務以及推廣數位化作業等數位轉型工程，如以行動身分驗證取代紙本簽名、建立業務平台連線輔銷資料協助銷售作業、優化理賠系統與資料串接提升客戶服務、以及建置法令遵循系統擷取內外部法令更新進行條文比對等。</p>
新安東京海上產險	<ol style="list-style-type: none"> <li>運用數據與技術建構決策輔助工具，強化風險評估與業務拓展能力。</li> <li>參與業界共同開發之產業區塊鏈。</li> </ol>

國泰產險	本公司以「AI技術與跨界創新，打造無縫數位體驗」為數位轉型理念，透過「AI智慧化營運、跨界經營、數位體驗」三大策略，深耕保險科技應用。透過全險種智能理賠平台提升數位效率、減少人工作業，導入自主數位商險服務強化客戶體驗，結合數據與AI技術實踐數據驅動決策。藉由科技創新優化保險價值鏈，提升風險管理與服務效能，為客戶提供更簡單、智能且全面的服務體驗。
集保結算所	2024年本公司持續優化「集保e手掌握」APP，推動開放銀行3.0及開放證券2.0，打造全方位金融資訊平台，讓投資人快速整合查詢所有金融資產。另推出「戶戶通平台」，讓投資人免臨櫃即可將所有紙本存摺一次全數轉換為手機存摺，並新增股利與ETF收益分配發放電子通知功能，提升投資人資產管理效率。此外，本公司協助金管會成立「RWA代幣化小組」，偕同業者共同研議金融資產代幣化的可行性，推動數位資產與金融資產的創新發展。
財團法人聯合信 卡處理中心	<p>1、本中心完成建置FIDO數位身分認證系統、推出特約商店行動裝置應用程式綁定信用卡身分驗證機制及優化網路交易安全認證服務，以強化支付交易安全。</p> <p>2、在「交易風險警示及控管系統」上結合AI信用卡詐欺偵測模型，依據持卡人過去的交易行為，提供每筆授權交易近乎即時的風險預測值來評估交易風險，以協助發卡機構運用科技防詐。</p> <p>3、擴充「NCCNET SoftPOS 聯卡感應收款」APP 平臺加值應用功能及增加支援受理卡別，提升商店端使用便利性。</p>