(附件三)

公司過去一年在金融科技領域之重要進展項目

資料期間：2025年1月1日至12月31日

金融機構	公司過去一年在金融科技領域之重要進展項目。 (以200字內為原則)
中信銀行	1.導入生成式AI與大數據預測模型，針對員工生產力、客戶體驗及風險控管三大關鍵領域進行優化與提升。 2.持續加強 ATM 防詐功能，將AI智能防詐機制導入ATM，偵測到使用者五官遭遮蔽時，會即時跳出警示頁面；以及偵測到民眾邊講電話邊進行轉帳，便會以警示訊息提醒客戶留心交易。 3.中國信託行動銀行 APP 建置多項偵測與自助防護功能，除首創「週期性刷卡」智能偵測功能，近期更強化「刷卡安全提醒」功能。 4.推出「中信Fast-ID 跨機構身分驗證」，透過設備認證與人臉辨識，提升跨機構數位驗證效率，並逐步擴大適用服務範圍。
元大銀行	本行過去一年在金融科技領域參與並推動「金融Fast-ID驗證轉接中心」與「ATM跨行身分驗證」兩項業務試辦計畫，優化跨機構身分驗證機制與提升數位服務效率。「金融Fast-ID驗轉中心」，透過跨金融機構資料串接與標準化介接，建構快速且安全的驗證平台，讓民眾在完成註冊後，生物辨識成功後即可完成身分驗證步驟；「ATM跨行身分驗證」則可讓客戶於同業ATM完成晶片金融卡驗證，並透過本行行動銀行完成申辦流程，提升可及性與便利性。兩項業務計畫不僅優化客戶體驗，也強化防詐與資安控管，展現本行推動數位轉型與普惠金融之成果。
台新銀行	深化 AI 戰略與組織賦能，全面部署內部人工智慧應用，以科技助力同仁提升核心生產力；同步優化虛實通路整合，打造功能完備、高效便捷的數位化服務體。
合作金庫銀行	ATM人臉防詐系統：本行導入AI偵測攝影機，搭配AI偵測軟體進行戴口罩或安全帽等判斷，進而提供示警，透過AI技術強化ATM示警功能與防詐安全機制，藉此降低車手犯罪案件，阻斷詐團金流，展現本行社會企業責任。
永豐銀行	本行持續推動 GAI 賦能及雲端服務，並積極強化資訊基礎建設，奠定未來業務應用發展基石。同時，於銀證整合資產日報告中新增海外分行資產，提供存款、投資等資產日變化與配置之圖像化呈現，協助客戶快速掌握每日資產狀況；另建置金融 Fast-ID 驗證轉接中心，便利客戶於其他金融機構進行第三類數位存款帳戶、聯絡資料變更等業務時，得以本行行動銀行 APP完成身分驗證，提升跨機構交易效率與使用便利性。
連線銀行	1. 運用生成式AI技術之客服人員知識搜尋助理系統。 2. 運用雲端技術之核心資料境外雲端冷備份作業。
臺灣土地銀行	本行順應金融科技趨勢，在數位金融服務方面已導入網銀雙因子推播安控機制、提供數位券及乘車碼服務、企業網路銀行支援NFC憑證驗證，並設置視障感應、容膝式及AI防詐（臉部遮蔽示警）ATM。持續推廣台灣Pay及辦理內部數位金融人才培訓。
台中銀行	為落實金融友善服務，並強化防詐協助機制，增設電話銀行語音系統「詐騙問題」服務選單。
華南銀行	1.強化防制洗錢及異常交易偵測，透由自建AML風險評級及雷神識詐模型，精準偵測異常金流與警示帳戶特徵，大幅提升疑似不法交易設控率，及提升案件審查效率。 2.推動生成式AI與AI Agent應用，導入華寶AI助理，涵蓋人資、存匯、會計、財管、外匯徵授信及勤務中心等規範與內容，全面提升服務品質。以及建置「投研報告蒐集助手」與「徵研報告蒐集助手」生成研究報告，強化研究能量並提升知識管理效益。 3.透由機器人工廠(RPA流程自動化+雲端爬蟲)，推動端到端流程自動化，以改善業務單位重複性工作較高之作業流，有效提升內部運作效率並強化數位勞動力。
將來銀行	建立AI小將2.0(智慧客服)，以LLM來理解使用者多意圖問題，運用生成式AI語意搜尋RAG（Retrieval-Augmented Generation）模組功能，結合語意搜尋與生成模型，從知識庫中擷取相關資訊並生成精準回覆。
簡單支付	本公司除持續與3家提供實體通路支付應用業者合作外，於2025年與新加坡金融科技業者合作，推出SoftPOS 信用卡感應支付服務，並提供具NFC功能的Android的商用收銀設備、平板及裝置整合本公司服務後，即可接受感應信用卡及錢包掃碼收款。

橘子支付	1.落實防詐與法遵：響應政府政策，串接灰名單平台與境內帳戶預警機制，實現跨行轉帳即時偵測；並完成聯徵PF01警示帳戶報送自動化，強化防洗錢效能。 2.商戶賦能與支付優化：實現台新、富邦信用卡次特店報送自動化；擴充店家APP退款與行銷模組，並延伸生活繳費至微電車與瓦斯費即時查詢，提升結算效率與便利性。 3.研發轉型與系統維運：全面導入Scrum敏捷開發，提升系統開發專案之交付速度；優化客戶管理系統（CMS）補入帳功能與APP 強制更新機制，確保服務穩定與交易安全。
華南永昌證券	「AI投資早報」體現 AI 效能與專家洞察的深度融合：本公司資訊部運用生成式 AI 技術整合全球總經、美股及產業動態。產出流程嚴守「AI 輔助、人工定稿」原則，經投顧研究團隊深度審核與專業把關，確保資訊的高精確度與前瞻深度，展現「科技領航、專家護航」的金融服務標準。
合庫證券	合庫證券於2025年新增「美股定期定額」與「海外債線上下單」兩大複委託功能，此舉有效協助投資人接軌國際市場，並透過數位化下單流程，強化本公司於複委託市場的競爭優勢。此外，合庫證券自行開發之理財服務APP「合庫金證點」，以數位理財服務工具「ETF智選專區」榮獲第22屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」獎項，讓投資客戶可以精準掌握市場ETF投資熱潮。
永豐金證券	完成「股票禮品卡」金融科技創新實驗案，成功將傳統「送禮」心意轉化為具備增值潛力的「投資」資產。透過極簡的數位化流程與安全合規的信託架構，實踐普惠金融與場景金融轉型的創新服務。
國泰證券	國泰證券首創「庫存管家」服務，藉由AI工具輔助生成個人化訊息、持股新聞摘要，為客戶打造即時、系統化的投資管理體驗
富邦證券	富邦證券過去一年持續以「數位與AI雙引擎」推動金融科技升級，從開戶、交易、資訊取得到投資決策，打造更完整的一站式數位服務體驗。重點進展包括推出新一代「富邦 AI PRO」APP，結合AI智能摘要、AI主播、AI投資助理、個人化介面、多元選股與專業分析資料，協助投資人快速掌握市場重點、降低資訊理解門檻，並提升交易前判斷效率。另透過銀證一站式開戶，整合銀行與證券帳戶申辦流程，強化客戶數位開戶便利性。整體而言，富邦證券已從單純提供投資人交易工具，進一步轉型為結合AI、數據與場景整合的綜合性數位證券服務平台。
統一證券	1.自主開發全新手機APP。 2.後台交易系統OPEN化。 3.內部GenAI化的KM系統。 4.分戶帳、不限用途款項借貸 5.客戶數據分析（CDP）
復華投信	開發智能客服功能，提升客戶服務品質；建立表單OCR辨識建檔，提升申贖作業執行效率。
安聯人壽	成功導入EUS智能核保，保戶僅須回答約五至七題客製化問項，無須檢附病歷或加做體檢，就可以即時獲得核保結果，大幅簡化傳統核保流程。
國泰人壽	本公司運用AI技術在公司內部核保、理賠、行銷、通路、服務、營運等六大面向，發展了60項以上AI系統，達到全面推動公司AI轉型及建立全員AI素養的目標，舉例如下： 1.透過AI處理加速核心業務(核保理賠)之大量病歷或診斷書等文件檢核及處理，加速核心資料處理作業(文件處理價值) 2.結構化通路績優銷售及核保核賠等隱性知識，建立可複用的AI陪練系統(AI Coach)及AI輔助知識系統(知識傳承價值) 3.提供客服系統來電原因預測，升級客戶服務體驗(人力轉型價值)
凱基人壽	【創新服務】 凱基人壽為落實以客戶為中心，積極推動各項全齡金融服務，首創業界已正式取得主管機關同意開辦「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；另於官網正式推出「客戶端文字智能助理」功能，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。 【AI技術】 對內導入生成式AI賦能資訊與內勤人員，透過Azure GitHub Copilot協助同仁高效撰寫與改寫程式，自建「智慧幕僚系統」提供人資職務說明生成與投管會議紀錄自動摘要，提升跨單位協作效率，並另行導入智能助理（核保寶 / 查理 / 保服寶）與OCR及影像辨識技術，強化知識整合與自助查詢能力，提升作業效率與準確度。 【行政流程優化】 配合「i-Agent 一站式輔銷平台建置」，開發「理賠給付通知書」功能，提供與客戶清楚的理賠資訊，協助業務員深化優質的客戶服務；持續推動網路投保優化專案，打造高效且符合使用者角度的電商平台，驅動業務成長，優化投保流程與客戶體驗。

新光人壽	本公司於過去一年持續深化金融科技AI應用。因應2025年初保險業人工智慧自律規範頒布，已完成訂定相應內規，落實AI治理。於核保流程導入高齡錄音語音辨識技術，提升核保人員作業效率。完成商品知識庫問答大型語言模型情境驗證，為後續導入奠定基礎。延續2024年理賠樣態共享生態圈計畫，精進合成資料生成能力，確保個資保護並促進跨機構資料協作，推動產業數位轉型。
台灣人壽	電訪語音機器人 2025/01成為第一家獲保險局同意試辦的保險公司，2025/10系統上線，電訪語音機器人依客戶約定時段或預設問卷內容需求主動致電，辨識客戶回覆與通話情境後，提供題目覆誦、重新預約及轉真人等24小時多元服務，避免人工電訪唸錯、解讀錯誤、遺漏告知保戶權益等狀況，提供客戶更安心貼心的電訪體驗。系統上線以來，截至2026/03透過語音機器人撥打電訪案件共有2,258通，電訪成功率達84.7%
法巴人壽	遠距投保完成試辦
泰安產險	持續精進保險科技應用，主要方向為優化作業流程、提升客戶服務體驗、強化經營效率，114年度重要進展項目為理賠作業平台升級、業務員LINEBOT系統。
國泰產險	國泰產險持續以保險價值鏈為主軸，導入 AI 打造人機協作的智慧營運模式，推動作業流程從人工處理走向智能化、標準化與即時化。 1.首創「CarTech智能車險加值服務」，透過駕駛行為數據結合AI進行行車風險預測，推動保險服務由事後理賠延伸至事前預防。 2.在理賠作業上，建置「理賠報告生成」機制，運用生成式 AI 協助彙整案件資訊、快速產出報告內容，縮短文件製作時間，提升理賠人員作業效率與內容一致性。 3.在風險預防端，推動「損防報告生成」應用，結合損防專業經驗與 AI 生成能力，一鍵完成報告初稿，強化現場勘查到報告產出的串接效率，提升風險管理與損防服務品質。 4.在員工服務上，建置「Agia」具多輪互動能力的智慧助理，提供即時查詢、知識引導與問題回覆，優化員工體驗，降低人工作業負擔。
新安產險	參與業界共同開發之產業區塊鏈
中再產險	已成立公司內部AI先導團隊，評估各項應用之可行性及效益。
富邦產險	公司以數位創新科技驅動保險服務升級，積極構築數位生態系，打造永續發展保險新典範。從數位投保、智能核保、理賠自動化，到RPA流程再造，全面推動數位轉型，為客戶、企業及社會創造多重價值。
期交所	於114年導入AI智能客服系統，整合擬真人服務功能，透過擬真語音及表情手勢互動，強化溝通體驗與服務親和力；並可同時回應多位用戶提問，支援夜盤及跨時區需求，有效分擔高頻基礎諮詢，提升客服效率。另透過持續優化回應準確度與建置標準化知識庫，確保資訊一致且正確，降低人工差異並提升服務品質，協助使用者深入了解期貨與選擇權。
集保結算所	2025年本公司持續推動金融科技創新，建構臺灣個人投資儲蓄帳戶（TISA）制度，完成基金先行上線與制度推動；協助金管會RWA代幣化小組運作，辦理外國債券及基金代幣化POC，並與周邊單位共同規劃建置RWA代幣平台。另優化「集保e手掌握」App，新增數位憑證及精準推播功能；建置股務事務e櫃台（eCounter），並擴充大數據資訊平台服務，提升監理及市場資訊應用效能。
聯徵中心	本中心目前規劃於「個人線上查閱信用報告服務」系統中新增兩項登入身分驗證機制，將採用 Mobile ID（簡稱MID）分別搭配金融Fast-ID 及跨行金融帳戶核驗（PCODE 2566）之雙因子驗證方式，以強化行動裝置支援度，並提升民眾使用便利性。
聯卡中心	1、本中心完成建置FIDO數位身分認證系統，結合區塊鏈技術實作提供具備「匿名性」及「不可否認性」之認證機制，並導入「EMV 3DS網路交易安全認證服務」，提升網路交易安全。 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，提供每筆授權交易近乎及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，以降低詐騙風險。 3、建置「本中心Line官方帳號」，提供即時、安全、便利的全方位數位服務，整合特店常用之數位客服功能及文字機器人，減少電話與書面往返作業時間，並降低非都會區及中小型商家的數位門檻。