

附件一：本會對金融業者及周邊單位應用 AI 之調查結果摘要

第一部分：AI 應用

一、三業別使用 AI 情形：

- (一) 銀行業中使用 AI 的業者約占 44%，證券期貨業約 23%，保險業約 46%。113 年之數據則分別為 41%、18%、43%，故 114 年使用 AI 之比例皆些微提升。
- (二) 所轄周邊單位整體約有 43% 使用 AI，113 年比例為 53%，呈現下降。(本次周邊單位新增調查 4 個單位，包括信託公會、票券公會、產險公會及壽險公會，均無使用 AI，故比例下降)
- (三) 以各子業別來看，「銀行」使用 AI 之比例為最高，約達 87%，其次依序為「壽險公司」(67%) 及「產險公司」(45%)，113 年比例分別為 74%、62% 及 50%。

二、業者使用 AI 的目的：前 3 名排序如下

- (一) 提高作業效率及生產力：30%
- (二) 節省人力：18%
- (三) 提升客戶體驗：15%

三、AI 主要被使用之領域：前 3 名排序如下

- (一) 內部行政作業：27%
- (二) 智能客服：19%
- (三) 認識客戶及防範金融犯罪：14%

四、業者主要使用之 AI 技術：前 3 名排序如下

- (一) 自然語言處理(NLP)/大型語言模型(LLM)：31%
- (二) 機器學習：28%
- (三) 機器人流程自動化(RPA)：23%

五、AI 系統自動化決策之程度：前 3 名排序如下

- (一) 自動化決策比例為 0%：43%

- (二) 自動化決策比例為 25%以下：40%
- (三) 自動化決策比例為超過 25%但 50%以下：12%

六、針對 AI 採行之風險管理架構：

- (一) 大多數業者(53%)表示仍係依現行風險管理架構辦理，未增訂新的管理架構。
- (二) 18%業者表示將訂定或調整風險管理架構。
- (三) 16%業者表示已特別針對 AI 制定新的風險管理架構。
- (四) 13%業者表示已於現行風險管理架構，增訂 AI 之風險管理機制。

七、有無指定高階主管、設置委員會或其他適當方式監督管理 AI 系統之運用？

- (一) 有，指定高階主管或設置委員會等方式：75%
- (二) 無：25%

八、有無定期(或不定期)檢測 AI 系統是否有效度偏移之狀況？

- (一) 有：84%，業者多表示依不同專案、風險度而有不同頻率
- (二) 無：16%

九、是否就 AI 系統生命週期各階段之透明性及可解釋性擬定共通性原則？

- (一) 是：46%
- (二) 否：54%

十、AI 系統是自行建立或由第三方建立：

- (一) 多由第三方建立：39%
- (二) 多為自行建立：31%
- (三) 皆有(近均等)：30%

十一、若採由第三方建立，主要係屬何種服務？(前 3 名排序)

- (一) 模型：48%
- (二) 雲端：27%

(三)其他：16%，各公司所委託之服務依據各自需求

十二、與外部 AI 系統廠商合作之主要評估因素(前 3 名排序)

(一)廠商的穩定性與經營能力：29%

(二)合規風險：26%

(三)資安與數據隱私問題：26%

十三、最需要外部 AI 系統廠商提供哪些 AI 解決方案？(前 3 名排序)

(一)風險控管(如詐欺偵測)：27%

(二)客服與行銷(如 AI 聊天機器人、智能推薦等)：27%

(三)合規監控：22%

十四、是否達成預期使用效益：

約有 55%的業者表示精進中，另有 34%的業者表示目前應用 AI 有達到預期之使用效益，餘少數業者(11%)表示尚難評估。

十五、業者表示願意向外說明的 AI 應用情形彙整如附件二。

第二部分：生成式 AI 應用

一、使用比例：目前有使用 AI 的業者(126 家)中，有使用生成式 AI 技術的業者計有 61 家，占比約 48%。(去年為 27%)

二、使用生成式 AI 的領域：(前 3 名排序)

(一)內部行政作業：39%

(二)智能客服：15%

(三)其他：14%，多為 M365 Copilot 或教育訓練。

三、運用生成式 AI 提供金融服務面臨的主要挑戰：(前 3 名排序)

(一)生成式 AI 產出內容不穩定、不精確或有誤：32%

(二)資料安全與隱私保護：21%

(三)合規性問題：18%

第三部分：未來規劃

一、 未來是否有規劃導入 AI 應用？(若已有使用 AI，是否規劃增加應用在其他領域？)

有 179 家業者表達有規劃導入或增加 AI 應用領域，占全體金融機構家數(383 家)比例為 47%。

二、 未來規劃進一步導入 AI 的領域？(前 3 名排序)

(一) 內部行政作業：23%

(二) 智能客服：20%

(三) 認識客戶及防範金融犯罪(包含防詐、身分辨識)：9%

三、 可由業界合作運用 AI 來共同推展之領域？(前 3 名排序)

(一) 防詐 AI 科技應用：31%

(二) 在地金融業大型語言模型：26%

(三) 風險管理：16%

四、 業者暫不考慮導入 AI 的原因：(前 3 名排序)

(一) 業務上暫無需要：30%

(二) 成本考量：19%

(三) 缺乏技術或專業人員：18%