

附件二：金融業者願意向外說明之 AI 應用情形(114.5.23 更新)

業別	AI 應用情形
銀行業	<ul style="list-style-type: none"> ● 第一金控：法規條文 AI 關連。 ● 富邦金控：法令遵循—蒐集外規異動資訊，自動判讀進行內外規及相關單位關聯，以輔助法遵檢視及派發作業，節省作業承辦人力及覆核時間。 ● 華南銀行：雷神識詐模型應用。 ● 第一銀行：防詐偵測。 ● 中信銀行：智能客服、分行審票、精準行銷。 ● 樂天銀行：於鷹眼聯盟會議分享應用與成效。 ● 將來銀行：AI 小將，提供 24*7 無間斷之文字客服，服務範圍涵蓋既有產品，覆蓋率(精準度)達 97%以上。 ● 國泰世華銀行：個人化金融服務、透過國泰盾監測異常金流、信用卡交易等樣態，開發各式風控主題模組，結合進階偵測演算法技術，達到全產品、全情境即時聯防機制、智能助理阿發是業界第一個採用新一代 NLU (Natural Language Understanding, 自然語言理解) 進行語意分析，能更準確判斷客戶的意圖、對應情境與解決方案，並透過 Chatflow (交談流程引擎) 提供最彈性的交談功能，讓機器人模擬真人自然聊天方式，可隨時中斷、切換話題，並依客服團隊的實務經驗快速調校，以合理且人性化的互動，讓對話流程更為順暢。 ● 台北富邦銀行：AI 鷹眼模型，本模型為全國首創公私合作建置之防詐模型，主要應用於提前偵測警示帳戶早期攔阻異常金流。 ● 元大銀行：天網防詐模型，訓練 AI 模型辨識客戶交易行為是否涉及詐騙並提前預警。 ● 玉山銀行： <ul style="list-style-type: none"> (1) 財力評估模型(proxy income): 玉山銀行在 2024 年 8 月取得金管會批准，成為臺灣首家試辦運用「財力評估模型」取代實體證明文件進行無擔保申貸的銀行，大幅簡化無擔保信貸的申請流程，透過模型的評估，讓非典型的月薪族群(例如：領薪資袋的勞工)能滿足其資金需求彈型。 (2) 智能 IVR 語音導航：透過導入語音辨識 (STT)、自然語言理解 (NLU)、語音合成 (TTS) 等 AI 技術，顧客

	<p>來電客服時能辨識顧客意圖，將顧客引導至正確選單。觀察進線整體操作時間，較過往傳統按鍵式 IVR 選單縮短 60%。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 永豐銀行：票據辨識模型及其應用，提升客戶服務體驗及節省內部人力作業時間。 ● 凱基銀行： <ol style="list-style-type: none"> (1) AI 盜刷預防系統：榮獲得國際媒體資財 The Asset 「2023 最佳風險管理」大獎及「2023 國家品牌玉山獎」最佳產品類殊榮。 (2) 商戶欺詐暨合規 AI 偵測系統，榮獲 2024 國家品牌玉山獎-最佳產品類全國首獎及「台灣永續行動獎」殊榮。 (3) 智能客服「荷包君」提供線上 24 小時全年無休的諮詢服務，擁有活潑的互動模式和生活化的對話風格，讓客戶在詢問業務時能像與好朋友聊天般的輕鬆愉快，且有高達 99% 以上的回答準確率，客戶滿意度高達八成以上，榮獲 2024 「國家品牌玉山獎」最佳人氣品牌類獎。 ● 新光銀行：智能數據協作平台。 ● 臺灣銀行：透過運用 AI 演算法建置不動產鑑價模型，提供房屋擔保品估價服務，同仁使用 eLoan 系統自動估價功能以進行擔保品估價，提升估價效率與準確性。 ● 台新金控/銀行：報告生成。 ● 一卡通公司：目前一卡通僅透過程式開發【Github Copilot enterprise】，協助程式開發及參考，並無特別宣傳之處。 ● 聯卡中心：信用卡詐欺偵測模型。
保險業	<ul style="list-style-type: none"> ● 中國信託產險：影像辨識。 ● 兆豐產險：智能客服、機器人流程自動化(RPA)。 ● 華南產險：導入自然語言處理和人機文本等人工智能技術，運用 AI 人工智慧打造智能客服「華 GOGO」，提供顧客華南產險官網、eCover 華南產險商務網、Line 多種溝通管道，以人機協作、虛實整合 1+1 及導入外部知識點方式，向客戶提供 7x24 小時不間斷的即問即答服務，不僅提供顧客不受時空限制的服務，並提昇華南產險服務效率且增加與新世代的互動體驗。 ● 新安東京：車險核保評分模型。 ● 國泰產險：SmartClaim 智能商險詐欺模型/體傷估損/SmartBiz 商火決策引擎/Cartech 車隊風險評估。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 台灣人壽：高齡錄音系統，透過 STT+TTS，於線上進行高齡錄音質檢，事後，再透過人工進行質檢結果覆核。 ● 保誠人壽：Claims FastTrack。 ● 國泰人壽：Cathay Eye、AI Coach、泰好客 Cathay AIM、智能工作台。 ● 南山人壽：法遵 AI 智能助理。 ● 新光人壽：保險領域的 AI 技術從理賠防詐模型到 LLM 法扣系統、身分證 OCR 與語音辨識，AI 商品助理及智能對練持續創新解決實務難題。 ● 安聯人壽：智能客服。 ● 台新人壽：健康險保障模型，針對客戶保險需求。 ● 全球人壽：以自然語言處理(NLP)與網路爬蟲等技術協助業務通路自行查核網路上與公司有關之商品銷售資訊正確性以強化內稽內控制度、提升監管合規性。 ● 元大人壽：骨折 X 光自動判別，用以快速理賠核保增進客戶體驗與節省相關人力。 ● 公勝保險經紀人股份有限公司：(1)RPA 照會處理與獎勵報表、(2)客戶數具模型分析應用。 ● 美商達信保險經紀人股份有限公司台灣分公司：針對保險產業中英術語翻譯更精準。 ● 磊山保險經紀人股份有限公司：目前仍處於開發測試階段，待完成後還需一段時間的運行才能確認是否值得向外界宣傳。 ● 錠律保險經紀人股份有限公司：保單健診、智能客服。 ● 永達保險經紀人股份有限公司：利用機器人流程自動化(RPA)簡化公司內部行政作業中人工重複性高的作業，降低人為錯誤率節省時間成本。
<p>證券期貨業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 新光證券：針對盤中突然跌停個股，AI 系統自動蒐集市場上新聞，自動分析可能因素後，即時通知風險控管小組，嚴加管控。 ● 永豐金證券：AI 市場輿情與今日新聞快訊。 ● 大和國泰證券：Daiwa ChatGPT (Closed source)。 ● 華南永昌證券：大數據分析客戶行為。 ● 口袋證券：(1) AI 助你投指標、(2) AI 智能客服。 ● 台新證券：智能客服。 ● 國泰期貨：作業流程改善或生產力提升。 ● 元富期貨：精進中。

- 群益期貨：(1)群益 AI、(2)AI 策略生成器、(3)AI 策略選股、(4)AI 精準行銷、(5)AI 貼標、(6)AI 廣宣申報輔助。
- 元富投顧：研究報告達事半功倍效果。
- 富邦投信：RPA 取代了重覆的人工作業，可以有效的釋放人力，該員工可以處理其他更有價值的工作。
- 貝萊德投信：十多年來，貝萊德集團一直在各種文本來源中應用自然語言處理（“NLP”）技術，包括券商分析師報告、公司財報電話會議、監管申報文件和線上新聞文章。如今，我們的方法已經演變為利用 transformer-based LLMs（類似 ChatGPT）。人工智慧在貝萊德集團並非新的概念或應用。在 2023 年第四季度，我們正努力推出一個中央中心和運營模式，這將使公司能夠使用生成式 AI 工具，包括加速負責任的採用、創意生成、風險評估和實施。貝萊德集團多年來一直在投資周期中利用 AI 和機器學習進行預測和洞察。生成式 AI 工具將為我們的投資專業人士提供資源，但不會獨立做出投資決策。
- 證交所：網路詐騙偵搜與識別。
- 期交所：運用機器學習之異常偵測演算法，偵測疑似異常交易委託行為，輔助市場監理作業。
- 集保：監理科技應用。

資料來源：由金融機構及周邊單位自行提供。