

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) 本次總計調查383家金融機構及周邊單位，目前有運用AI的業者計164家，占比約43%，較114年度126家(占比33%)有所提升。
- (二) 銀行業中使用AI的業者約占48%，證券期貨業約37%，保險業約53%。114年之數據則分別為44%、23%、46%，故115年使用AI之比例皆均有提升。
- (三) 以個別機構類型來看，「本國銀行」使用AI之比例為最高，約達87%，其次依序為「人壽保險公司」(65%)及「證券投資信託事業」(56%)。

二、業者使用 AI 的目的：(前 3 名排序)

- (一) 提高作業效率及生產力：38%
- (二) 節省人力：15%
- (三) 提升分析及決策效益：13%

三、AI 主要被使用之領域：(前 3 名排序)

- (一) 內部行政作業：39%
- (二) 智能客服：15%
- (三) 認識客戶及防範金融犯罪：11%

四、業者主要使用之AI 技術：(前 3 名排序)

- (一) 大型語言模型(LLM)：29%
- (二) 機器學習：18%
- (三) 自然語言處理(NLP)：17%

五、AI 系統自動化決策之程度：(前 3 名排序)

- (一) 自動化決策比例為 0%：55%
- (二) 自動化決策比例為 25% 以下：30%
- (三) 自動化決策比例為超過 25% 但 50% 以下：10%

六、AI 風險管理：

- (一) 管理架構：60%業者表示已納入、修訂或調整現行風險管理架構(包括於現行架構中增訂AI風險管理機制)，34%業者表示已特別針對AI制定新的風險管理架構，其餘業者大多表示刻正訂定或調整風險管理架構，或依集團政策辦理。
- (二) 共通性原則：50%業者已就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。

七、AI系統建置方式及外部合作：

- (一) 48%業者之AI系統主要由第三方建立，28%業者主要為自行建立，另有24%業者為兩者比例相近。
- (二) 第三方業者提供之服務，主要包括模型(45%)、雲端(42%)、數據(7%)等。
- (三) 與外部AI系統廠商合作之評估因素，主要包括資安與數據隱私問題(29%)、合規風險(28%)、廠商的穩定性與經營能力(25%)等。
- (四) 最需要外部廠商提供的解決方案，包括客服與行銷(27%)、合規監控(26%)、風險控管(23%)等。

八、員工相關教育訓練或培訓課程：88%業者表示辦理內部或外部教育訓練或培訓課程，其餘業者大多表示刻正規劃中。

九、預期效益達成情形：54%的業者表示精進中，另有37%的業者表示目前應用AI有達到預期之使用效益，其餘業者大多表示尚難評估。

十、業者願意對外說明的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：目前使用 AI 的業者(164家)中，有使用生成式 AI技術的業者計有124家，占比約76%(去年為48%)；另占全體調查家數(383家)比例為32%。

二、使用生成式 AI 的領域：(前 3 名排序)

- (一) 內部行政作業：43%

(二) 行銷廣告：12%

(三) 智能客服：11%

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) 技術與模型風險(如生成式AI產出內容不穩定、不精確或有誤)：29%

(二) 資料安全與隱私保護：21%

(三) 合規性問題：18%

第三部分：代理式 AI 應用

一、使用比例：目前使用 AI 的業者(164家)中，有使用代理式 AI技術的業者計有33家，占比約20%；另占全體調查家數(383家)比例為9%。

二、使用代理式 AI 的領域：(前 3 名排序)

(一) 內部行政作業：54%

(二) 資訊/資安應用：10%

(三) 行銷廣告：8%

三、運用代理式 AI 提供金融服務面臨的主要挑戰：(前 3 名排序)

(一) 技術與模型風險(如自主執行失控、解釋能力不足或產出內容不穩定、不精確或有誤等)：33%

(二) 資料安全與隱私保護：24%

(三) 合規性問題：23%

第四部分：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 214 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56%。

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：26%

(二) 智能客服：16%

(三) 風險管理、法遵：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：30%

(三) 法遵自動化：15%

四、業者暫不考慮導入 AI 或增加應用在其他領域的原因：(前 3 名排序)

(一) 業務上暫無需要：25%

(二) 缺乏技術或專業人員：19%

(三) 資訊安全方面之疑慮：19%