

附件二：金融業者願意對外說明之 AI 應用情形

業別	AI 應用情形
銀行業	● 富邦金控： 1. 智能法遵系統：蒐集外規異動資訊，自動判讀進行內外規及相關單位關聯，輔助法遵檢視及派發作業。 2. 端點偵測及回應(EDR)資安監控分析系統：即時監控電腦活動，交叉比對威脅情資。 3. 網路偵測與回應系統(NDR)：即時側錄與截取網路流量，透過機器學習解析異常行為。 ● 臺灣金控：導入微軟 Copilot，應用於文件撰寫、資料分析與簡報製作，自動彙整資訊並產出摘要或報告初稿，協助會議紀錄、信件、公文等作業，大幅降低工時與錯誤率，並提升效率與一致性。 ● 玉山金控：為解決單一機構資料破碎導致的防詐斷點，發起「金融無塵室」計畫。本專案應用同態加密與雙盲技術，在安全合規環境下實現跨行庫、跨產業之資料協作，有效打破數據孤島以強化聯防識詐。 ● 王道銀行：智能客服。 ● 連線銀行：目前針對防詐已發展四個預警模型，其中兩個模型更已經做到每小時自動 BLOCK 的機制。 ● 台新銀行： 1. 防範詐騙：運用圖演算法追蹤多層次金流與可疑帳戶，結合機器學習模型分析辨識詐騙模式。 2. 智能質檢：導入 ASR 語音辨識與 LLM 模型建構自動化質檢流程，實現從音檔轉譯文本等。 3. 智能小幫手：建立智能知識管理平台，提供內部員工語意式智能搜尋問答。 ● 彰化銀行：「鷹眼 AI 防詐模型」，搭配「疑似不法顯屬異常」(Rule-based) 2 項風險態樣指標，以可說明之風險特徵為基礎，針對高風險態樣每日系統自動設控存款帳戶，並提供解控之救濟處理機制，確保決策流程保留人工審核與介入，以兼顧風險防範與客戶權益。 ● 將來銀行：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 97.6%。 ● 渣打銀行：YODA(銀行內部智能助理機器人)可協助快速找到所需資訊，提高工作效率。

- 華南銀行：
 1. AI 助理系統：快速檢索銀行核心知識生成摘要。
 2. 雷神識詐：鎖定異常帳戶，有效防詐。
 3. AML 風險評級：案件風險分級提升審查效率。
 4. 智能 IVR：透過語音辨識判斷並完成客戶意圖。
 5. AI 代理人：運用於投研報告、產經週報，協助掌握全球市場動態與產業趨勢，提升決策品質與分析效率。
- 台中銀行：「知識檢索平台」運用 RAG 技術深度整合行內規章，使用者可跨部門快速定位文件片段，解決傳統檢索困難。結合生成式 AI 總結功能，系統能自動彙整並即時產出重點答案，大幅提升資訊傳遞效率與決策品質。
- 臺灣銀行：導入 Copilot，應用於文件撰寫、資料分析與簡報製作，自動彙整資訊並產出摘要或報告初稿，協助會議紀錄、信件、公文等作業，大幅降低工時與錯誤率，並提升效率與一致性。
- 玉山銀行：信貸流程導入 Proxy Income（財力評估模型）與自動報價系統，實現數據驅動的風險定價，大幅提升徵審自動化時效。
- 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。
- 國泰世華銀行：
 1. 員工 AI 助手：運用生成式 AI 與知識管理技術，建置內部知識型助手，協助同仁快速查詢作業規範、業務知識與常見問題。
 2. 智能客服（阿發）：運用生成式 AI 技術，結合國泰世華官網公開資訊與 FAQ 常見問答集作為模型檢索資料庫，提供客戶查找銀行業務與服務資訊。
- 滙豐銀行：AI Markets 為滙豐一項獲獎的數位服務工具；它使用了自然語言處理(NLP)、大型語言模型(LLM)等技術，讓機構投資人與全球市場的互動更加豐富及便利。
- 臺灣中小企銀：於行動銀行提供智能語音小幫手(i-Money)，本功能為智能語音對話機器人，主要導入 NLU 自然語言理解及語音辨識分析引擎並結合 API 串接技術，提供客戶行動銀行功能導航、帳務查詢、轉帳及多達近 50 項生活繳費等，將口說金融服務深化客戶日常。
- 中國信託銀行：智能客服小 C、分行 AI 審票、防詐。
- 台北富邦銀行：即時意圖偵測模型、跨產品偏好排序模型、

	情境偏好排序模型、產品意圖預測模型、鷹眼防詐模型。 ● 樂天銀行：於鷹眼聯盟會議分享應用與成效。 ● 全盈支付：透過導入 AI 助理，協助進行軟體開發、資料庫語言審查及白箱測試風險修復，使資訊單位能更有效率地兼顧服務功能發展與資安風險控管之平衡。 ● 全支付公司：現行 AI 應用使用於程式碼除錯及內部教育訓練，包含檢驗 code 內容 bug 或以 AI 調整內部訓練，以較快速度檢核或生成，同時降低耗費人力或提升內部訓練次數，達到程式正確性及教育訓練成效提升。 ● 金融研訓院：AI 線上面試輔助口試之應用。 ● 存保公司：開發存保專屬 AI 應答助理系統及建置地端 AI 基礎架構，持續深化使用 AI 工具應用於內部文件製作、知識問答、工作流程自動化等非機敏資料業務，及地端封閉式 AI 平台應用於機敏資料業務。 ● 聯卡中心： 1. TRACE 系統：其詐欺偵測模型依據持卡人過去的交易行為相關變數進行評分，在交易當下產生風險預測分數值，協助信用卡發卡機構評估風險。 2. AML 系統：刻正執行分析預測未知風險之異常交易態樣概念驗證案，用以針對監控人員未發現的交易態樣進行 AI 分析是否異常。
保險業	● 國泰人壽： 1. AI Coach：LLM 模擬虛擬客戶，AI 扮演多元角色，供業務員與客服進行技巧對練。 2. 理賠 AI 系統：以 LLM 輔助單據資訊萃取，以 ML 預測異常風險輔助理賠人員決策。 3. 泰好客 Cathay AIM：以 ML 預測近期各類商品高購買力客戶，輔助業務員拜訪行銷。 ● 新光人壽：保險領域的 AI 技術從理賠防詐模型到 LLM 法扣系統與語音辨識，持續創新解決實務難題。 ● 友邦人壽：運用 Copilot 生成式 AI 技術協助員工進行文件撰寫、資料整理及程式開發等日常作業，有效提升作業效率與生產力，並採人機協作模式確保決策品質與合規性。 ● 台灣人壽：高齡錄音質檢系統及語音機器人電訪系統。 ● 富邦人壽：導入多元 AI 應用，涵蓋核保、理賠、客服、商品開發、風管與法遵等面向，協助核保員、理賠員進行文件重點摘要，職業/手術代碼判斷，或輔助產出商品開發文

件。另亦有 AI 智能客服讓客戶即時問答；及輔助 IT 人員程式碼編譯，持續透過 AI 提升服務體驗及增進作業效率。

- 元大人壽：建立通路行為風險、理賠詐欺風險模型，針對業務員或理賠申請，進行風險預測。透過通路模型輔助下，則可減少約 74%需進階審查資料量且可捕捉約 70%異常業務員；而透過理賠模型輔助，在理賠流程下可減少約 96%需進階審查資料量且捕捉約 95%疑似理賠詐欺案件。
- 凱基人壽：協助保險商品相關輔銷文件(如商品簡介)合規，進行適法性比對。本功能支援產生保險商品輔銷文件(如商品簡介)進行合規性預審作業，生成預審檢核報告。
- 全球人壽：與清大產學合作，建置「AI 智能語音質檢」系統，針對新契約電訪進行全面檢視，以確保服務流程品質。
- 南山人壽：AI 輔助核保/理賠流程、業務員 AI 智能對練、法遵 AI 智能助理。
- 保誠人壽：AI 核保可識別低風險客戶，並透過簡化醫療問卷、實現交叉銷售和再次銷售來提升客戶體驗。
- 科隆再保公司：台灣分公司僅在內部作業使用。
- 中信產險：以 AI OCR 結合電腦視覺與機器學習模型，建置投保文件智能辨識平台，支援多型式身分證件、行車執照及投保文件自動辨識與欄位擷取，並串接核保流程與核對機制，加速表單鍵輸入與文件審查作業。
- 科法斯產險：導入 Microsoft Copilot，支援文件撰寫、資料摘要及內部溝通效率提升，並應用於風險管理與合規相關作業。
- 國泰產險：「CarTech 智能車險加值服務」，結合車聯網數據、AI 風險預測模型、駕駛行為管理平台與顧問式損害防阻服務，打造一套以「預防風險」為核心的智慧保險方案。
- 富邦產險：在語音服務上提供嶄新的流程，結合自助服務功能，包含優化智能留單、保單查詢、智能補發、理賠進度查詢功能。
- 新安東京產險：用於輔助核保作業的客戶風險模型。
- 兆豐產險：智能客服、機器人流程自動化(RPA)。
- 富邦綜合保險代理人股份有限公司：利用大型語言模型產出過去通話摘要，可總結客戶需求協助業務同仁提升效率；對客戶服務來說，當客戶來電時，快速提供客服人員過往與客戶的通話摘要，幫助客服人員快速掌握客戶想法並提供幫助。

	● 和安保險代理人股份有限公司：推動「全員數位化」，將 Gemini、Canva AI 等生成式 AI 工具與 RPA（流程自動化）導入日常行政作業，如會議資料、簡報 DM 製作等。透過 AI 工具降低員工執行重複、低價值的瑣碎作業。 ● 遠傳保險代理人股份有限公司：運用 AI 分析客戶資料庫做精準行銷。 ● 智匯保險經紀人股份有限公司：保單健診、智能客服。 ● 錠偉保險經紀人股份有限公司：保單健診、智能客服、考照教練。 ● 公勝保險經紀人股份有限公司：目前 AI 應用分為兩塊，一部分在內部 KM、流程自動化與生成應用，一部分為子公司的財富規劃建議模組。 ● 美商達信保險經紀人股份有限公司台灣分公司：可支援多國語言及提供答案理由與來源(如內部文件)。 ● 永達保險經紀人股份有限公司：機器人流程自動化主要應用於內部行政作業流程，提高作業效率及生產力。 ● 財團法人汽車交通事故特別補償基金：應用生成式 AI 服務自動將會議紀錄錄音檔轉成文字及重點摘要，並自動生成內部會議紀錄格式電子檔。
證券期貨業	● 口袋證券：導入 OpenAI 大型語言模型，結合 RAG 提供股票客觀資訊整理與智能客服，協助投資人快速取得公開資訊並提升線上服務效率。 ● 大昌證券：行銷內容生成。 ● 統一證券：總公司部分人員導入 M365 Copilot，並舉辦黑客松競賽，藉以改善內部作業流程，並提升工作效率。 ● 凱基證券：eKYC 應用於線上開戶及額度調整流程，本系統採用監督式機器學習模型，分析結構化客戶資料進行風險推估，不使用生成式 AI，模型結果提供交易額度之輔助參考，最終仍由人工審核決定。 ● 富邦證券：AI 投資助理(能解析市場動態、回答投資問題、快速摘要美股法說會重點，並提供每日 AI 盤前資訊播報)。 ● 華南證券：「AI 投資早報」結合 AI 技術與專家智慧，即時整合全球市場動態。產出流程遵循「AI 輔助、人工定稿」，經由專業團隊深度審核，確保資訊精確且具深度，展現「科技領航、專家護航」的金融服務標準。 ● 永豐金證券：台股 AI 市場輿情、每日投資早報。 ● 玉山證券：ETF 智能投資策略互動平台，以趣味互動問答

及角色，從眾多 ETF 的商品中即時生成個人化的 ETF 投資組合建議。

- 國泰證券：「庫存管家」服務，以客戶持股為核心，應用 AI 技術打造個人化推播服務，協助投資人更有效率地掌握庫存狀況，提供更即時、系統化的投資體驗。
- 德信證券：財經知識內容教育。
- 台新證券：智能客服。
- 群益期貨：積極推動 AI 技術應用，涵蓋智能客服、知識管理、文件分析及風險控管等領域，提升客戶服務效率與內部作業品質，並配合資訊安全及內控制度，確保 AI 應用符合金融監理要求。
- 統一期貨：AI 能有效協助企業與加速工作流程，例如自動整理資料、生成簡報、處理複雜文件等，大幅減少重複性作業時間，提升工作效率與品質。透過人機協作，團隊能更專注於策略與決策，進一步提高整體生產力與競爭力。
- 富邦期貨：富邦 AIPRO 應用 AI 技術、整合國內外市場訊息並簡化投資流程。APP 內建 AI 投資助理，即時解析市場訊息、回答投資問題，並快速彙整法說會重點。富邦 AIPRO 更推出 AI 主播，每日播報盤前焦點資訊，並依據個人偏好推送個股新聞事件、盤勢摘要與策略資訊。
- 景順投信：透過 Copilot M365 結合 Teams、Outlook、Word、Excel 與 PowerPoint，可全面提升工作效率：Teams 自動生成會議紀錄與行動項目；Outlook 摘要郵件與建議回覆；Word 快速產出文件；Excel 協助數據分析；PowerPoint 生成簡報，減少重工並提升決策與執行效率。
- 摩根投信：現行 AI 相關系統係以內部應用為主，定位為提供員工使用之作業與輔助工具，用以支援部門日常流程與專業工作需求，如影音生成、資訊分析整理與交易執行優化輔助，以及員工通用 AI 生產力輔助工具等。
- 瑞銀投信：導入微軟 Copilot 作為輔助型生成式 AI 工具，主要應用於內部作業流程優化與知識輔助，例如協助產出文件草稿、簡報大綱及會議摘要，有效提升員工工作效率與資訊整理能力。該工具僅作為決策支援用途，所有最終決策均由具資格之人員審核與確認。
- 群益投信：即時負面新聞自動化的建立，自動爬取公開新聞內文及使用 LLM 判別新聞裡的嫌疑人名，自動建檔，減少同仁自行閱讀新聞再建檔的時間。

	● 聯博投信：建置 ABAI 透過單一 API 提供員工閉源與開源大型語言模型的環境，支援 GPT、Gemini 等模型。ABAI 可存取文件與資料，提供聊天查詢、資料抽取、文件比較、圖表生成及 Text-to-SQL 功能，並以安全 API 支援量化研究與開發團隊，用於內部投資、通路及營運需求。 ● 復華投信：AI OCR 表單辨識。 ● 野村投信：基金經理人「四大投資流程」之投資分析報告，針對經理人決定之投資策略，輔助其生成投資分析報告，減輕文書工作負擔。 ● 東方匯理投信：使用集團的 Alto Studio AI 進行文件資料匯總及文件翻譯。 ● 富達投信：積極導入 Microsoft Copilot，作為提升生產力與智慧工作的代表工具。Copilot 能協助員工在日常工作中快速生成文件、整理會議重點、分析資料，以及撰寫郵件，大幅減少重複性作業並提升工作效率。 ● 路博邁投信：目前僅運用內部聊天機器人於行政處理與分析作業。 ● 富蘭克林投顧：使用 AI 進行廣告素材製作，在符合作業程序下，能有效降低時間與人工成本。 ● 法盛投顧：AI 工具由母公司 BPCE Group 負責開發、部署系統，供台灣員工內部使用。使用範圍限於「行政及日常作業輔助」（如撰寫文書、整理資料、會議紀錄等），且不會用於客戶溝通之用途。 ● 阿爾發投顧：AI 投資長(CIO)將機構資產的管理、策略制定與執行監控，委託予專業、獨立的外部顧問團隊，結合「專業理財顧問」與「24H 智慧監控」，為校務基金、企業與非營利組織提供從策略配置、信託規劃到員工福儲的全方位解決方案。 ● 證券交易所：透過語音轉文字等 AI 技術，大幅提升市場監理作業效率。 ● 期貨交易所：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。
--	---

資料來源：由金融機構及周邊單位自行提供。