

3.4 金融科技與創新

GRI：203-1

永續及數位雙軸轉型是企業發展關鍵，玉山銀行將 ESG 融入海外業務拓展、高端客群經營、金融科技及 3 道模型管理，打造以人為本的數位金融領導品牌。

玉山銀行以科技聯隊推動數位金融與智能應用，將研發、行銷、流程、風控與賦能等能力整合為核心競爭優勢，持續發展普惠、智能與場景金融；2025 年透過數位通路完成之金融服務如下：

99% 外匯交易筆數

96% 信貸申請案件數

97% 轉帳交易筆數

94% 基金申購案件數

88% 信用卡申辦案件數

55% 存款開戶案件數

3.4.1 支援服務

■ 數位基礎

玉山銀行持續推動數位轉型，建構生成式 AI 生態系，全面強化內外部知識賦能；同時完成核心與海外系統上雲，提升營運韌性。此外，透過資源最佳化、雲原生與資安監控，強化效率、敏捷性與整體安全，2025 年成果如下：

主題	策略方向
AI 技術	建構生成式 AI 生態系，內部 AI 平台「GENIE」進行重大升級，透過 11 支專業對話機器人「整合內部知識」與「網路即時檢索功能」強化員工數位賦能；對外推出對客戶 GAI 應用「投資 i-chat」、「AI 房貸顧問」，將專業投研洞察規模化傳遞予客戶，實現從內部創新到普惠金融價值的完整鏈結。
營運韌性	2025 年領先同業完成核心系統備援至公有雲，在面對極端的情況下，能夠保全重要的業務資料與提供基本的金融服務，以維護顧客的權益。 為提升海外資訊系統可用度，降低海外分行服務受影響時間，持續將海外分行伺服器移轉到公有雲，2025 年已完成新加坡、日本、美國、澳洲分行機房上雲。
資源使用效率	持續精進虛擬化資源配置，透過動態容量分析回收閒置資源，並強化雲端監控與優化資源使用模式，提升運算及儲存效率。 於資訊系統開發流程擴大導入協作平台，並透過 AI Copilot 工具優化流程，以提升團隊協作能力與整體生產力。 海外分行、UCB 子行與公有雲已全面導入 SD-WAN（軟體定義廣域網路）設計，強化既有網路專線整合利用，提升通訊品質與降低線路費用。
敏捷與彈性	持續擴展容器平台使用範圍，強化應用程式敏捷開發與快速交付能力；積極推動系統朝雲原生架構轉型，透過自動化部署、彈性伸縮與標準化微服務加速應用落地。 透過雲端服務多樣性與高可用度，與地端服務互補，滿足資訊服務需求，同時也透過資安管理架構，確認使用雲端服務的安全性。
資安監控	持續深化跨雲資安監控能力，整合多雲平台集中化監控機制與異常情境偵測優化，以提升雲端整體安全與即時防護能力。

■ 專利技術保護

玉山銀行自 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度（TIPS）並榮獲 A 級認證，透過風險評估、提案審查及教育宣導，強化智能化服務與技術優勢。展望未來，玉山銀行將持續深耕智財管理，推廣基礎知識以提升全員認知；同時，精確布局專利以主動探知技術破口，並持續鼓勵創新研發，2025 年完成亞洲地區其他國家（日本）2 件專利申請的目標。

■ 金融創新應用

透過創新應用之商業活動，強化數位金融支援性服務品質與效率

智能客服 / 客服 Copilot 導入 RAG 與 LLM 整合行內知識庫，提供即時建議以減少查詢步驟約 50%，預期提升服務效率約 10%，並降低第一線同仁文書負擔。

玉山行動銀行串聯整合銀行、證券及保險業務，提供一站式金融服務。2025 年透過 AI 應用與功能優化，持續聚焦顧客體驗提供多元服務：

AI 創新應用

AI 房貸顧問：2025 年 7 月推出生成式 AI 房貸顧問，舊貸戶僅需回答三個核心問題即可完成增貸申請，欄位減少 90%，顧客滿意度達 98%。

投資 i-chat：2025 年推出生成式 AI 投資顧問，結合 LLM 與 RAG 將投研知識轉為即時互動諮詢，並落實責任 AI 與資料保護，提升顧客體驗與服務效率，獲今周刊「最佳 AI 應用獎」。

行動銀行服務

資產負債管理功能優化

- 領先同業推出「保本型組合式商品 FRC（固定利率附買回權）」線上交易服務，承作幣別包含美元、新臺幣，提供顧客更多元化的投資選擇。
- 為完善黃金存摺服務體驗，行動銀行新增黃金存摺服務，依顧客旅程重新規劃動線、新增即時牌價及走勢，並整合「黃金存摺買進」、「黃金存摺回售」、「委託查詢/變更」、「庫存損益」及「交易明細」等多項功能，提供顧客掌握目前黃金高價商機及更便利的黃金交易與查詢服務。
- 完善行動銀行線上投保服務新增「年金險」投保產品，顧客可因應需求靈活規劃保費預算，自主規劃資金運用達成財務目標。
- 貸款功能入口及首頁貸款卡片新增「信貸專屬報價方案」功能，提供顧客快速取得最高可貸金額、貸款費用及利率等關鍵資訊，提升個人化與即時性的信貸服務體驗。
- 新增「臺幣轉帳服務設定」功能，提供顧客自行開啟/關閉網行銀轉帳服務，並可單獨關閉非約定轉帳功能，保護顧客帳戶安全。

數位存款帳戶

為持續提升顧客數位體驗，參考電商平台購物車推薦模式，於顧客選擇產品後，系統依顧客往來與本次申請之產品組合，判斷顧客下一個適合往來的產品，並主動提示詢問顧客是否一起申辦，打造一站式金融服務。

數位貸款平台

- 持續提升房貸顧客端到端數位體驗，2025 年首創「房屋抵押權塗銷線上申請平台」，提供顧客線上申請抵押權設定塗銷，並經簡訊 OTP 身分認證、填寫資料後即完成線上申請，無需親自至分行辦理。平台上線可提升顧客數位貸款流程體驗，亦降低人工處理及實體文件往返成本。
- 因應法規開放，原僅限增貸顧客可線上對保，2025 年開放涉及擔保物權、房貸壽險額度等案件亦可線上對保，有效降低人工作業成本；行動銀行新增 e 鍵恢復原額度功能，符合條件之舊貸戶，可於行動銀行申請恢復原額度，並串聯 e 指申請平台自動帶入既有申請資料，加速舊戶申貸與內部徵授信流程。

核准專利成果

252 項 智慧財產局核准之金融科技相關專利

	發明專利		新型專利		設計專利	
	銀行	證券	銀行	證券	銀行	證券
2025 年公告	10	1	15	0	3	0
累計至 2025 年底	90	7	116	3	32	4

■ 詐騙風險管理

強化防制詐騙之聯防能力，提升金融交易安全及降低社會詐騙損失，產生正向之經濟影響

即時警示帳戶設控

為提升警示帳戶偵測的即時性，2025 年 10 月起警示帳戶預測模型推論從每日到每 5 分鐘（短批）一批，在交易後隨即進行預測，預期阻斷一連串異常金流的發生，為此服務架構做大幅調整，如即時資料的取用和多執行序的平行處理，同時也更新模型內容，包含納入新因子（如：加密貨幣交易、快進快出交易等表徵）、採用更新鮮的訓練資料、模型門檻值納入警示帳戶數的變化考量等。即時短批模型突破技術與資料限制，提早攔截 30%~40% 潛在風險。

金融無塵室與防詐實驗室

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。根據 PoC 驗證結果，整合分析使無法識別之警示帳戶減少約 80%，追蹤可疑帳戶之平均查找層數減少 15%，顯著提升管控即時性並降低客戶財產損失。玉山更進一步與中華民國數位發展部合作成立「防詐實驗室」，透過公私協力擴大參與機構，建構更具韌性的金融防護網，落實金融機構守護資產安全的社會責任。

■ 業務賦能

以科技力量賦能商業活動發展

顧客互動平台

玉山銀行打造顧客互動平台，整合數位行銷與數據洞察，四大核心功能如下：

- 提升全通路顧客體驗：打造無縫整合的智慧行銷通路，結合 AI 智能推薦，實現全方位優質顧客體驗。
- 顧客旅程規劃精進：建立顧客黃金紀錄，全面提升顧客體驗與業務成效。
- 作業流程優化與簡化：提升行銷速度，讓資源從「撈數據」轉向「想創意」。
- 結合 AI 的顧客行為洞察：整合跨系統資料提升模型準確度，實現高效且靈活的行銷策略。

客服語音資料庫

每月約 40 萬筆通話資料，透過語音轉文字與外洩防護等 AI 分析，支援行銷、服務優化與體驗提升。

智能徵信報告 （GAI 輔助功能： iCatcher、智捷通）

推動「智能徵信報告」以生成式 AI 結合 OCR 與公開資訊自動整合資料，採「AI 生成、人工加強、AI 把關」混合協作，提升徵信品質並縮短貸款審核流程、降低新手 RM 撰寫門檻。2025 年陸續上線 iCatcher（外部資訊收集彙整生成）第二階段與智捷通（授信 5P 生成）等功能，每月平均支援約 3,000 次資料辨識與 1,000 份報告產製服務，預計每年可節省約 8.4 萬人時。

■ 人才培育

內部 AI 與雲端專業培訓及賦能工具強化人力資本，另透過人工智慧公開挑戰賽及產學合作，發揮知識與技能向社會擴散之公益效益

雲端 / AI 教育訓練	強化雲端與 AI 關鍵職能；智能金融處約 30% 同仁完成深度雲端課程，並取得 GCP 架構師 29 人、資料工程師 2 人認證。自 2024 年起辦理「玉山 AI 主管培育班」累計逾 190 位管理職；2025 年增設「AI 治理專班」培訓 50 位跨單位學員，提升治理與風險管理能力。
玉山人工智慧公開挑戰賽	自 2019 年起累計舉辦 11 屆，吸引 8,780 支隊伍、逾 1.4 萬人次參與；2025 年以「AI 識詐」為題攜手教育部、中研院與臺師大，促進產學實作與社會議題解方。
產學合作	自 2018 年起與多所大專院校合作，橫跨 6 大系所、累計逾 60 位教授與 370 位學生參與，產出逾 118 項成果並舉辦 14 場發表會，研究成果刊登於 Rocling、Interspeech、ICIP 等研討會 / 期刊。
AI Copilot 賦能工具	因應數位辦公室發展趨勢，導入 AI Copilot 賦能工具，行員透過低程式碼技術自主開發業務問答機器人或自動化流程，2025 年舉辦 13 場交流會議、900 人次參與。2026 年將由總行延伸至營業單位及海外子分行，提升行員日常工作效率。

3.4.2 基礎建設

■ 電子簽名平台

為響應政府政策並支持企業永續發展策略，玉山銀行建置「玉山電子簽名平台」，以數位化方式取代傳統紙本簽署流程。除了減少紙張使用、影印耗材及文件運送過程所消耗之能源，亦能同步縮短簽核作業時間，減輕作業流程所造成的環境負擔。在應用範疇上，目前已導入於非金融業務文件，並於供應商合約管理應用中要求供應商採用電子簽名進行合約簽署，協助供應商一同邁向文件無紙化，逐步形塑良性循環的生態圈。

■ 雲端與減碳實例

- 2025 年針對已達使用年限的資訊機房進行下線，並移轉至玉山其他機房，改善整體機房的能源效率。
- 2025 年完成澳洲分行機房上雲，透過雲端架構顯著提升跨國服務之營運韌性，並藉由雲端資料中心之再生能源、低碳建築材料與高效資源管理承諾，有效降低資訊基礎設施的碳足跡。



玉山混合雲管理願景圖，槓桿雲端優勢強化營運韌性

3.4.3 責任 AI

金融科技產業聯盟	玉山金控積極參與「金融科技產業聯盟」，並擔任「數位金融實務規範建議」工作圈之創始召集人，與產業共同推動具共通性與制度性的金融科技發展議題。透過聯盟平台，玉山金控聚焦於「金融無塵室」與「可程式化 AI 治理」兩大核心方向，強化跨機構合作與治理經驗的制度化輸出。
玉山銀行 AI 治理	- 玉山銀行 2025 年 1 月設立人工智慧管理委員會（AIMC），作為全行 AI 治理之核心機制，統籌 AI 技術發展、法令遵循與風險控管。委員會由總經理指派科技長擔任召集人，成員涵蓋智能金融、資訊、資安、法遵、風險管理及主要業務單位主管，並透過「合規組」與「應用組」分工運作，形成兼顧創新推動與監理要求的雙軌治理架構。 - AIMC 依循金管會《金融業運用人工智慧指引》，建立明確的治理與問責機制，強化模型公平性、透明性及個人資料保護，並以風險基礎方法管理 AI 系統全生命週期。2025 年，玉山銀行完成 AI 治理相關政策與作業要點修訂，並啟動 Responsible AI 專案，將責任原則納入 AI 應用管理流程；同時推出「AI 房貸顧問」與「投資 i-chat」等服務，在兼顧合規與風險控管前提下，提升客戶體驗與服務效率，展現 AI 治理與金融創新並進的具體成果。

Responsible AI 管理項目與具體作為

管理項目	具體規範或作為
機敏性 AI 功能權限控管	「金控 AI 治理政策」已明確禁止運用人工智慧從事操縱行為、剝削弱勢族群、社會評分、未經授權之生物辨識監控，或其他侵害個人權利之行為；相關規範已納入內部 AI 治理與風險管理流程，並適用於本集團所有 AI 應用與模型。
AI 生成內容與決策標示	依據「玉山銀行運用人工智慧（AI）管理作業要點」，於 AI 房貸顧問及投資 i-chat 等 AI 服務中，需明確標示內容係由生成式技術自動產生，主動告知顧客服務適用範圍與替代方案，並確保取得顧客同意後方提供服務，保障知情權。
AI 模型偏移偵測與修正機制	「玉山銀行運用人工智慧（AI）管理作業要點」明訂模型監控機制，例如針對中高風險模型（如：票據影像辨識模型）至少每半年進行一次效能指標監測，並將模型監控報告提交監督單位核定，確保 AI 模型偏移時能及時修正與優化。
AI 模型公平性與偏見評估	玉山銀行將公平性納入 AI 監控報告，針對中高風險模型（如：基金 e 指選）定期檢視期間是否有顧客申訴有關 AI 模型對其存在不公平對待之情況，以符合公平待客原則，確保 AI 決策過程不因生理特徵或背景產生不公正之偏見。
降低 AI 數據中心與模型生態足跡	透過連續舉辦之「ESG 永續倡議」，玉山號召 Microsoft 與 AWS 等 AI 供應商共同響應並簽署倡議書，承諾善用數位科技應用加速永續轉型，共同落實低碳運算並培育綠領人才，降低 AI 運作之生態足跡。
AI 決策結果之申訴與爭議處理機制	玉山銀行內規明定針對中高風險 AI 決策，應提供顧客意見反映及救濟管道。申訴管道整合客服及官網等多元途徑，申訴受理後將要求處理單位當日聯繫顧客並即時處置，且將定期執行客訴根因分析提報董事會。
AI 永續影響量化評估	玉山銀行以量化方式評估 AI 運用於信用卡盜刷偵測之永續效益，2025 年即時攔阻信用卡異常交易 3,449 卡，約阻止損失 0.74 億元。
員工 AI 倫理與安全培訓	玉山銀行於 2025 年開設「AI 治理專班」，引領跨單位學員完成包含 ISO 42001 國際標準在內之線上課程與專項培訓，藉此全面完善科技應用之風險治理實力，強化員工對 AI 倫理與資安防護之認知。