國泰金深化 AI 應用與數位服務 獲數位金融獎 20 項肯定

首獲得「AI 智能實踐典範獎」 兼顧服務創新、金融友善及資安防詐

【媒體快訊】2026 年 10 月 7 日

隨著 AI 快速發展，如何運用科技回應客戶需求、提升服務效率，同時兼顧資訊安全與金融友善，已成為金融業的重要課題。2026《工商時報數位金融獎》今（7）日舉行頒獎典禮，國泰金控旗下國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰期貨等子公司，合計共榮獲 20 項大獎，包括 12 項金質獎、8 項優質獎，涵蓋數位創新、數位服務、AI 智能實踐、數位普惠、公平待客及資訊安全等領域。其中，今年新增「AI 智能實踐典範獎」，國泰金控共有四家子公司獲獎，展現 AI 技術的多元應用成果。

國泰人壽拿下「數位創新獎」、「數位服務獎」及「AI 智能實踐典範獎」三項金質獎，並獲「數位資訊安全獎 - 安全組」、「數位資訊安全獎 - 防詐組」兩項優質獎。在數位創新方面，國泰人壽以「LifeLink」串聯客戶端的國泰人壽 App 與業務端的 NAP（New Agent Platform, 新業務平台），建立一致的資料邏輯、服務語言與保障視角，實現「讓客戶看得懂保障、業務接得上服務」無縫體驗，形成同業不易複製的差異化優勢，目前國泰人壽 App 用戶已突破 387 萬，NAP 平台覆蓋 2.3 萬名業務員，服務規模持續擴大；在數位服務方面，將團體保險從紙本行政流程升級為一站式全數位服務，讓原需 1 至 3 個月的加保流程縮短至數分鐘，目前已導入 92 家企業客戶，服務逾 2 萬名員工。

此外，國泰人壽持續深化 AI 在理賠服務的應用，透過 AI 簡化理賠處理流程，作業效率提升 20%，理賠案件平均處理時間縮短至 1.8 天，為客戶打造更即時與便捷的理賠服務體驗。在資安與防詐方面，國泰人壽透過「泰好守」客戶模型，結合客服提醒、臨櫃關懷與警政合作，近 2 年成功攔阻 176 件詐騙，累積守護民眾資產 1.92 億元。

國泰世華獲頒「AI 智能實踐典範獎」、「數位資訊安全獎 - 安全組」及「數位資訊安全獎 - 防詐組」三項優質獎。為協助理專更有效掌握客戶需求，國泰世華建置「理專 AI 助手」，首階段聚焦高頻電訪流程，自動整理非結構化通話內容，彙整客戶溝通重點、需求線索及互動訊號，協助理專掌握歷次對話脈絡，減少例行作業負擔，將更多心力投入客戶溝通與專業判斷；數位科技日新月異，國泰世華在提供便利服務之際，更積極完善多元防護措施，成為台灣首家於公有雲環

境通過 ISO/IEC 27017 驗證的金融機構，並透過整合地端與多雲安全管理、7×24 小時監控、威脅情資分析，以及結合營運持續管理、異地備援及核心資料保全等措施，強化防護與應變能力。

為守護民眾財產安全，國泰世華持續深化「國泰盾」聯防機制，打造以客戶保護為核心的防詐體系，陸續推出 CUBE App「帳戶安全健檢」、信用卡異常溢繳款即時偵測，並運用 AI 分析警示帳戶樣態等創新措施，透過科技防護、公私協力及跨機構聯防，攜手警方在 2024 年至 2025 年間成功攔阻逾 4,700 件詐騙案件，守護客戶資產超過新台幣 38 億元。

國泰產險獲得「AI 智能實踐典範獎」、「數位服務獎」、「數位資訊安全獎 - 安全組」及「數位公平待客獎」四項金質獎肯定，展現數位科技在保險服務的多元應用。國泰產險透過「AI 數據應用實務」串聯銷售、核保、理賠、後勤與客服，包括導入駕駛風險預測、損防與理賠報告生成、車險詐欺偵測及智能客服等應用，攔阻不當理賠且提升作業效率；同時秉持「Nothing About Us Without Us（NAUWU）」精神，透過智慧投保、智能理賠與無障礙服務，回應高齡、弱勢及多元族群需求，提升金融服務可近性。為兼顧數位服務便利與客戶資訊安全，國泰產險建立資訊安全管理制度（ISMS）及個人資訊管理制度（PIMS），並取得 BS 10012 與 ISO 27001 國際標準認證，持續強化資訊安全防護。

國泰證券榮獲「AI 智能實踐典範獎」、「數位公平待客獎」及「數位資訊安全獎 - 防詐組」三項金質獎，並獲「數位普惠獎」及「數位資訊安全獎 - 安全組」兩項優質獎。面對投資人多元需求，國泰證券推出「AI 庫存管家」，協助投資人掌握市場資訊，並透過「小樹點定期定額」服務降低投資門檻，同時推動無障礙數位設計、銀色櫃檯、手語及多語系視訊服務，提升不同客群使用金融服務的便利性。國泰期貨則獲頒「數位創新獎」、「數位服務獎」兩項金質獎，以及「數位資訊安全獎 - 安全組」優質獎，積極推動數位服務整合，且運用 AI 提升服務效率，提供客戶即時、便利且安心的交易體驗。

因應投資人日趨多元的理財需求，國泰投信持續優化官方網站、基金交易平台及 App，整合即時淨值到價提醒、配息紀錄查詢、帳務管理及線上申購等功能，讓投資人從認識商品、完成交易到後續資產管理，都能享有更便利的一站式數位服務。國泰投信旗下共同基金暨 ETF 受益人數已超過 373.4 萬人，亦持續從資料保護、系統防護及日常監控等面向強化資訊安全，將安全思維融入數位服務與營運流程，兼顧投資便利性與客戶資訊安全。

	新聞照： 2026《工商時報數位金融獎》舉行頒獎典禮，國泰金控旗下國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券、國泰期貨等子公司，合計共榮獲 20 項大獎。 （圖 / 國泰金控提供）

註：共同基金暨 ETF 受益人數資料來源國泰投信