

3.4 金融科技與創新

GRI：2-23、2-24、2-25、3-3、203-1；GRI G4 金融服務行業揭露指標：FS1、FS5、FS7、FS10

玉山長期致力於金融科技發展與應用，擁有超過 1,300 位科技人才組成科技聯隊負責整體的數位發展、智能應用、資訊研發以及資安管理，玉山透過跨團隊合作提高數位金融科技效能，資訊如同組織的神經系統、AI 是大腦、數位是靈活的手腳、資安則是免疫系統，缺一不可，且玉山在智能金融、普惠金融及場景金融成果豐碩，為臺灣首家銀行將人工智慧深入應用於各項業務，也是首家銀行以開放的雲端原生技術、微服務架構自建核心系統。近年來除了積極引入敏捷精神及探討雲端應用，亦成立體驗設計中心 XDC（Experience Design Center）優化各項數位服務體驗，於 2023 年期間，超過 86% 基金申購、89% 信貸申請、98% 外匯交易均是在數位通路上完成，e.Fingo 數位會員活躍數更高達 96%，具體成果分述如下：

98% 外匯交易筆數均於數位通路上完成

89% 信貸申請案件數均於數位通路上完成

96% 轉帳交易筆數均於數位通路上完成

86% 基金申購案件數均於數位通路上完成

87% 信用卡申辦案件數均於數位通路上完成

48% 存款開戶案件數均於數位通路上完成

■ 支援服務

數位基礎

透過玉山科技力，持續推動數位轉型基礎建設，並致力於綠色節能、創造環境永續價值以實現永恆的承諾。

主題	策略方向
AI 技術	玉山自建的 MLaaS 平台已提供超逾 100 項 AI 服務，可快速且高彈性部署及使用 AI 模型 API，成為連結成熟 AI 模型和業務系統的重要橋樑 建置 GENIE 平台提供行員使用生成式 AI 的單一介面，在新科技推陳出新的浪潮下，兼顧資訊安全、合規遵循與預算管理
營運韌性	玉山針對在未來可能會面臨到的極端情境超前部署，於 2023 年槓桿雲端優勢，推動關鍵系統資料備份上雲 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
資源使用效率	為達資訊資源最適配置，透過虛擬化環境及私有雲提供服務，並導入監控管理工具，收集與分析資源使用趨勢，以進行資源彈性調度 於資訊系統開發流程擴大導入協作平台、加強數位工具使用，以提升團隊協作能力與整體生產力 為提升資源使用效益，導入新形態廣域網路連線架構（SD-WAN, 軟體定義廣域網路），調整海外分行既有網路架構，強化既有網路專線整合利用
敏捷與彈性	2022 年起擴展容器平台使用範圍，除了預留上公有雲之彈性外，也實現應用程式的快速交付、自動部署和維運。容器技術亦可實現自動化的擴展或收縮，來強化系統的可靠度，從而保證應用服務能正常進行 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框架，確認使用雲端服務的安全性
資安監控	持續對標主管機關建議之監控組態規則以擴大異常行為偵測範圍，並運用情資自動收容功能提升威脅情資處理時效，進一步降低人工處理成本及增加風險識別性

專利技術保護

玉山做為臺灣金融科技創新之領導者，從 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度（Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS）並取得 A 級認證，透過智慧財產風險評估、專利提案審查機制、提案獎勵、智慧財產相關宣導教育和人才培訓等措施，落實智能化服務和技術優勢。

金融創新應用

數位流程優化，服務無斷點

e 指申請平台

打造新一代「e 指申請平台」，顧客可依自身需求只需填寫一次資料，即可同時最多完成 7 項金融業務申請，包含臺幣、外幣帳戶、申辦信用卡、個人信用貸款、房屋貸款、證券帳戶及複委託帳戶，並可自動完成帳戶連結交割，無須重複申請或臨櫃辦理，一站式完成，節省繁瑣、重覆的申請時間，解決日常使用金融服務不便，讓顧客可輕鬆享有玉山優質的數位服務。

企業線上申請平台

提升企業數位貸款體驗，玉山打造「企業線上申請平台」，負責人及企業可透過多元身分驗證機制，於線上填寫授信申請書、同意聯徵信用查詢、申辦信保基金貸款等服務，並串接商工登記服務，減少顧客登打欄位與申請痛點，後續依照企業屬性自動派案予對應經辦，以整合虛實通路、降低行員人工作業成本。

嵌入式金融服務

連結首選夥伴（如超商、社區、連鎖品牌等）將銀行服務嵌入顧客生活場景，提升顧客服務體驗，2023 年共完成 5 項場景串接包含全盈支付「信貸及開戶服務的資料共享」、全盈支付與全支付「開戶即綁服務」、與社區管理平台「智生活 App」串接行銀轉帳繳管理費服務、於全盈支付旅遊專區嵌入玉山臺外幣餘額查詢，以及查詢匯率服務，以顧客為中心，透過 API 模組打造微金融服務與場景生態圈。

行動銀行

玉山行動銀行整合行內多項創新服務，並取得多項專利，行動銀行活躍用戶佔比約 70%。2023 年持續聚焦顧客體驗提供多元服務：

(1) 多元驗證模組：為保障顧客交易安全，提供 FIDO 驗證（2023 年新增）、語音 OTP、SIM 卡認證、ATM 驗證碼及人臉 / 指紋辨識等多達 12 種多元驗證方式，取得 2 項發明專利及 5 項新型專利，並於 2023 年榮獲政府審核通過取得金融創新投資抵減，顧客可依自身需求自由選擇，提供更彈性且安全的服務體驗。

(2) 外匯服務升級：2023 年整合外幣交易界面，並新增買賣外幣預約交易服務，另搭配 15 種外幣全年無休 24 小時線上買賣外幣服務，臨時出國或出差的顧客可隨時進行換匯，讓顧客享受更簡單、流暢及貼心的數位金融體驗，整體線上換匯交易比例已超過 98%。

核准專利成果

179 項 智慧財產局核准專利

	發明專利	新型專利	設計專利
2023 年公告	16	15	2
累計至 2023 年底	69	86	24

玉山獲取專利涵蓋資料控管與資訊安全、身分認證、支付、AI 應用、介面設計等範疇，並實際應用打造創新金融服務，提供顧客簡便、迅速且安全的體驗，重要業務數位佔比領先亞洲金融銀行，我們將持續保護多元核心業務的智慧財產權，強化業務發展基礎。