

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

6.7 數位金融

國泰金控為數位金融創新的先行者，並從客戶需求出發，透過數位、數據、技術，推動集團轉型，由倡導數據驅動文化來重塑數位開發流程，以「Cathay as a Service (CaaS) 國泰即服務」概念為核心，打造「CaaS 生態圈服務平台」，作為異業合作夥伴與國泰接觸的主要入口，提供合作企業 API 一站式數位服務與體驗，不但協助企業創造新商機，也在疫情過後的新常態生活中，享有安全便利的業務洽商往來。

• 國泰金控技術年會

國泰金控繼 2020 年舉辦台灣首場由金融業主辦的技術年會後，2021 年，更攜手全球三大雲端服務供應商亞馬遜雲端服務 AWS、Google Cloud 與微軟，擴大舉辦「2021 國泰金控技術年會」，揭露在疫後新常態下，國泰善用過去所積累的創新能量，以及對數據與新興技術的掌握，敏捷回應快速變化的用戶需求、技術革新與市場競爭。



國泰金控透過連年舉辦技術年會，匯聚市場中豐沛的轉型能量，攜手同、異業，帶動台灣科技金融發展。

6.7.1 Digital 數位

• Cathay Open Finance 一站式數位服務 開創簡單金融體驗新風潮

國泰金控目標打造一步到位的金融生活體驗「Cathay Open Finance」，透過應用程式介面 (API)，串聯銀行、人壽、產險與證券的服務，以跨界力打破商品與流程等藩籬，讓消費者不用東奔西跑、不用反覆存取不同 APP，就可以輕鬆享受便捷金融帶來的絕佳體驗。

為實現此目標，國泰世華銀行站在客戶體驗角度設想，將過往散落在不同子公司或平台的金融服務跨界整合，以國泰世華網路銀行 APP 為中心，透過銀行最高強度的身分驗證，以 SSO (Single Sign-On) 及 OpenID 機制，讓消費者可以一組密碼暢行集團各子公司服務，打造無斷點的一站式體驗。

國泰金控也整合旗下國泰世華銀行、國泰證券的數位金融服務，為業界首創讓客戶在網路銀行 APP 中即可同時完成台股及複委託開戶，同時升級投資頁面，讓客戶可以一目瞭然掌握銀行存款、基金證券投資與報酬率等資產資訊，協助客戶創造個人被動收入的同時，提供實際有感知的數位體驗。

• 身分驗證再強化 領先同業採直接人臉辨識 另推出視訊客服解決客戶痛點

國泰金控旗下國泰世華銀行，積極優化全行客戶線上線下體驗，繼國泰世華網銀 App 2020 年推出 FIDO 生物特徵 (人臉、指紋) 登入後，為強化交易安全與便利，2021 年領先業界於網銀 App 導入採「直接辨識」技術的人臉驗證機制，客戶不限手機廠牌與型號，只要有前鏡頭就能使用人臉辨識功能，其服務涵蓋線上線下共 11 項，包含啟動與使用非約定轉帳、調整 ATM 提款限額、重設網銀密碼、查詢 KOKO 信用卡資訊、人臉註冊、手機無卡提款、申請數位外幣帳戶、行員登入、ATM 提款、集保 e 手掌握連結國泰世華帳戶等。透過「刷臉認證本人交易」防止密碼外洩遭盜用的風險，解決客戶忘記網銀密碼須到分行或 ATM 重設，以及未帶卡片無法提領現金等痛點，提供更順暢便利的金融體驗。

此外，國泰世華銀行也領先同業，透過網銀 App、KOKO App 為客戶提供 7 項視訊服務，包括：申請重設網銀密碼、人臉辨識註冊、修改手機號碼、KOKO 網銀密碼升級、開啟約定帳號服務 / 設定約定帳號、數位存款帳戶升級 1-1 類，與數位存款 1-1 類開戶等，免臨櫃即能快速於手機上完成申辦，打造突破空間限制的線上分行體驗。另為提升視訊身分認證準確與資訊安全，也於後台結合生物辨識技術與多項驗證機制，讓客戶享有便利體驗同時，更為資訊安全層層把關。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

● CaaS 生態圈服務 (Cathy as a Service) 串連疫後新世界

國泰金控以數據驅動、數位化平台等推動數位轉型，2020 年即提出「Cathy as a Service (CaaS) 國泰即服務」概念，以數位、數據、技術為驅動，與異業合作夥伴推出許多創新商業模式，在不同場景中嵌入國泰的金融服務，重新定義跟消費者、合作夥伴的關係，2021 年更進一步打造「CaaS 生態圈服務平台」，回應新時代下企業端客戶需要。

CaaS 生態圈服務平台彙集國泰金控旗下多元金融服務，並將原本線下洽商流程與聯繫往來，轉變為線上透明化流程與單一整合入口，讓所有指標性、中小或新創企業等所有合作夥伴，皆能有相同機會接觸到國泰金控最完整的金融服務與資源。CaaS 生態圈服務平台建立跨各子公司的應用程式介面 (API) 管理機制與技術，並採最新技術整合業務需求，同時也能符合不同子公司的法規要求與資安標準。

CaaS 生態圈服務平台是異業合作與商業洽談的入口網站，可在不同生態圈場景中，解決異業合作與商業洽談過程零散且複雜的痛點，還與不同產業的業者一起「實驗」，成為共創實驗室，相互激盪，期望藉此更加擴大生態圈場景，讓企業客戶可享有更安全便利的數位金融合作體驗，一同創造新商業價值與商機。



CaaS 平台範圍涵蓋消費購物、出行保障、健康促進、居家生活、金融服務五大場景，在疫情下提供集團整合性數位金融服務，攜手打異業合作團體戰，一同創造最大商業效益與價值。

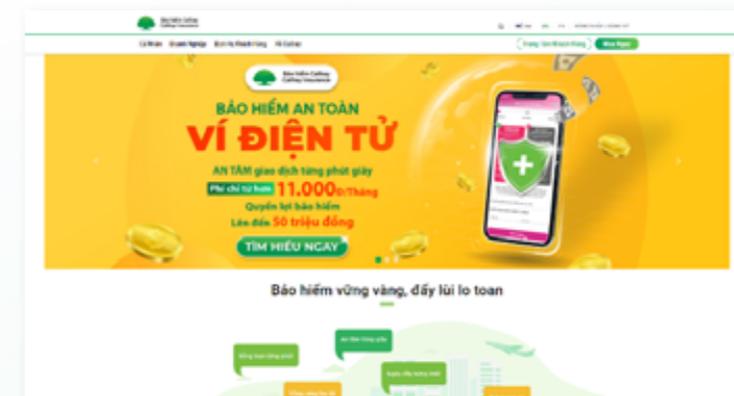
● CVX 泰好保 一次涵蓋投保、保全、理賠、保費四大功能

2021 年 5 月，疫情無預警地大規模爆發，國泰人壽領先同業、成為首家通過申請遠距投保試辦的保險公司。不同於過去面對面投保耗時又耗人力，國泰人壽所開發的「CVX 泰好保」遠距投保平台，讓用戶只需透過手機開啟 Webex 視訊，再結合國泰人壽 App 內建的「國泰上上簽」進行電子簽名即可完成投保。有別於其他保險公司只提供遠距投保，「CVX 泰好保」還納入了保全、理賠、保費等功能，讓用戶一站式完成各項保險服務。該服務背後集結了 26 個部門，共同解決產品規劃、IT 設計、客戶服務、法規等諸多問題。根據統計，「CVX 泰好保」啟動僅僅三個月，遠距投保件數就已突破 6 萬件，在整體壽險視視件中約佔 6 成，遙遙領先市場。

● 東南亞發展再創佳績 國泰越南產險子公司以數位服務開創金融服務新形態

國泰為更有效助攻越南東南亞金融科技發展，透過東南亞發展團隊與越南當地團隊遠距協助，以提升客戶體驗與便利性為目標，國泰越南產險致力將產險服務全面數位化。對內，打造以智能業務、行動辦公思維出發，具有汽機車險、旅遊險、傷害險行動投保、案件進度查詢、快到通知續保等即時掌握的數位工具「Smart Agent Go」App (簡稱 SAG)，不僅更有效解決凡事皆須人工處理的痛點，更提升越南國泰產險業務同仁業務銷售效率；目前使用 SAG 使用率已達 98%，幫客戶投保可隨時隨地入單更僅需 3 分鐘，廣受業務同仁喜愛。

對外，推出以客戶體驗為優先、電腦與手機皆可使用的全新數位官網，打破過往官網僅能查詢保險商品資訊的限制，以「圖示化說明」的親民介面，以及「情境式案例」，提供詳細的保險商品資訊，同時也著重順暢的理賠申請流程，以提供客戶絕佳的服務體驗；推出半年後，網站造訪人數已破 6 萬人，網站會員人數更已累積破 7 千人。



國泰越南產險新官網以「圖示化說明」的親民介面，以及「情境式案例」，提供詳細的保險商品資訊，著重順暢的理賠申請流程，以提供客戶絕佳的服務體驗。

6.7.2 Data 數據

• 「自由配」個人保險數位平台 滿足數位原生代自主選擇需求

國泰人壽秉持以用戶體驗為中心理念，於 2021 年領先業界推出個人保險數位平台「自由配」，滿足數位原生世代重視自主性、透明度的特性，將包含多種保障項目的「套裝型保險商品」拆解為以單一保障的「元件型保險商品」，讓用戶能根據當下需求與預算，彈性自選保障、輕鬆自組保單。「自由配」提供多元的一年期保障型商品，給付條件單純、保費公開透明，不論是毫無頭緒的保險新手，或是想強化特定保障缺口的保險熟客，都能自主地在「自由配」數位平台上瀏覽與選擇保障項目，並可搭配專業客服顧問，快速獲得合身與合意的保障。



國泰人壽推出個人保險數位服務「自由配」，打造保障好懂、保費透明、組合簡單的保險服務，提供用戶符合自身需求的全新數位投保體驗。

• groupins+ 數位團險平台 靠微服務中台架構打造客製化電商投保體驗

國泰人壽 2021 年發表數位團險平台「groupins+ 國泰團險數位家」，運用中台微服務架構、領域驅動設計 (Domain Driven Design) 定義團隊的共通語言，打造電商購物般的團險服務體驗。groupins+ 不僅提供企業用戶團險套裝組合，亦可針對不同產業場景，調整保額內容、自行搭配合適投保方案，並立即取得線上報價，解決以往企業團險投保，需要透過保險人員調整保障內容、等待數日才能取得保單報價等痛點，提升企業客戶的服務體驗，同時展現集團的數位轉型成果。



以「微服務中臺架構」為基礎，國泰人壽打造數位團險平台 groupins+，透過客製化電商團險服務，有效解決企業客戶痛點。

• Open Data Cloud 多元資料單一平台 匯聚海量數據 應用於商業場景

在國泰全集團發展「國泰生態圈共享藍圖」之際，為讓全集團可共享各管道所獲取的資料、資訊與數據，團隊精心打造「共享數據庫」，透過「Open Data Cloud」，解決各子公司在資料收集、取得與運用上的痛點，同時滿足內外部資料取得與共享的需求。「Open Data Cloud」提供 7 大維度（包含人口統計、地理資訊、建物資訊、法人公開資訊、總經指標、自然人公開資訊、財金指數）的原始公開資料庫，如公司營業登記資料、交通事故資料等外，更加入 10 大構面（民生消費與生活機能、產業與法人資訊、土地與房產建物、醫療、安全與社會福利、人口結構、總經與財金、能源環境及永續生態、政府政策與法律，自然人公開資訊、數位足跡與輿情）的加值變數庫，如區域消費特性、生活便利度、商業活絡度等具有商業場景的加值資料，讓數據庫資料更完整。「Open Data Cloud」統籌資料彙整處理並提供各子公司共同使用，且因為匯入的各公開資料格式一致，大大提升各子公司使用便利性，且透過平台，也能提供集團「數據內容」的服務，協助各子公司經營決策的參考依據，讓商業價值最大化。



「Open Data Cloud」提供更廣泛、更豐富、更多元的資料供各子公司於經營、決策、行銷等層面運用，降低取得同質性資料時的成本與時間。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

01 永續治理與策略

02 永續金融

03 氣候

04 健康

05 培力

06 永續營運管理

07 附錄

6.7.3 Technology 科技

● 環球貿易共享區塊鏈 攜手同業強化風控

國泰金控數數發中心積極推動區塊鏈技術開發研究及落地應用，透過業界罕見的快速自行探勘與建鏈能力，協助集團與子公司開發創新商業模式與服務。

繼 2020 年發表首個區塊鏈計畫「電動車車聯網區塊鏈金融平台」後，2021 年國泰金控、國泰世華銀行攜手金融同業推出「環球貿易共享區塊鏈」，該案已獲得金管會銀行局核准試辦，創下金融業首例。這套技術可應用於防範企業跨銀行重複融資，並強化風險控管；而國內兩大航運商陽明海運、長榮海運也已加入，介接貨運提單資訊到平台上，供銀行強化授信照會，確認資訊正確度。

國泰金控具備金融業界，罕見的「自建鏈」能力，2021 年底數數發中心的區塊鏈小組將自行研發的區塊鏈部署工具 (Blockchain Deployment Kit) 開源到 GitHub，是國內第一家金融業將區塊鏈技術開源，提供社群使用的案例，希望能藉此協助同、異業夥伴快速部署區塊鏈，加快聯盟鏈推展速度。

● 國泰金融創新實驗室 攜手全球新創推動 10 大金融創新概念性驗證

為了掌握創新技術的趨勢發展，國泰金控 2019 年發起「國泰金融創新實驗室」(Cathay Financial Innovation Lab) 計畫，透過跨國大規模海選，跟技術成熟、具發展潛力的新創公司合作，並藉由數數發中心的接軌，與人壽、銀行、產險等子公司協同合作，一起投入金融服務概念性驗證 (Proof of Concept, PoC)，導入先進科技技術，增進營運效能，同時優化國泰客戶數位使用體驗。

2021 年將 PoC 的目標聚焦在 AI 身分驗證、健康生態、投資管理三大領域，向國泰遞件申請的新創數量有 823 家，是前期的兩倍，最後選出橫跨歐美亞台的 15 家新創，共同推動 10 項金融科技的 PoC，2021 年首次有台灣新創團隊入選，展現台灣豐沛的創新能量。

AI 身分驗證合作案例 AuthMe

與台灣 AI 身分驗證公司 AuthMe 合作，讓疫情之下，數位身分認證更快速準確，透過 eKYC 證件驗證，以及生物辨識等技術，即使在遠距情況下，讓客戶快速核對證件與身分，藉助人臉、活體辨識技術幫忙，才能在發展無接觸服務時，同時把關風險。

C 醫療科技合作案例 NuraLogix

與加拿大新創 NuraLogix 合作發展「智能人臉測量健康數據」，透過遠程光體積描記圖法 (RemotePhotoplethysmography, rPPG) 技術，從手機鏡頭拍攝到用戶人臉影像，並以 AI 演算，即時產出心律、呼吸、心理壓力及心血管疾病風險等健康指數，協助客戶提升健康意識。

6.7.4 People 人才

● 國泰人擁抱創新 DNA

國泰金控在 2012 年 50 周年慶，便開始在核心價值中加入創新的元素，2019 年提出「What if We Could」的轉型精神，2022 年國泰金控 60 周年，正值集團加速數位轉型，全集團的數位數據相關人才已超過 1,100 人，橫跨人壽、銀行、產險子公司，為集團數位轉型動能帶來正向影響，感染其他員工一起擁抱創新，並刻印於 DNA 之內，各子公司持續以「戰情室」做為數位轉型指揮中心，輪調人才制度也活化組織運作，讓敏捷、多元、快速決策成為常態，創新帶給客戶嶄新且優質體驗，更因此提升內部營運效率。

● 台中 CDC 搶進東南亞發展數位創新 助攻國泰打進亞洲盃

為了以數位化金融實力深耕海外市場，國泰金控在台中烏日成立「國泰資訊開發中心」(Cathay Development Center, CDC)，負責集團橫跨銀行、壽險與產險於東南亞地區的數位發展及創新業務，且將作為海外市場的資訊樞紐與技術輸出總部，為各地市場打造數位化產品與中台開發系統等。CDC 招攬台灣北漂、南漂的數位數據專業人才，活絡中部技術研發動能，更能以數位數據技術力響應集團打亞洲盃，加以完善亞洲市場布局。

國泰金控在越南、菲律賓、馬來西亞等東南亞國家，各子公司都設立分行及服務據點，早期服務台商，以企業金融為主，近來也朝消費金融發展，但許多業務難跟當地金融機構比拚，「數位化金融」將會是國泰在東南亞市場轉型的突破點。

例如，國泰人壽在越南有大約五千名業務員，未來將打造網路投保平台，甚至跟當地的業者合作，以生態圈的方式搶攻當地市場，由於這些轉型，都可能涉及核心系統的升級，或是新的資訊架構規劃，未來由金控總部擬定策略方向後，交由台中的 CDC 做資訊系統開發，成為東南亞市場重要的後盾。