

3.2.2 整合數位金融服務

■ Digital 數位：整合集團資源，有感提升客戶數位體驗

- 合規、安全、創新並行，發展數位資產業務

國泰世華銀行 2025 年 8 月獲主管機關核准，成為首波試辦「虛擬資產保管業務」的金融機構之一，鎖定高資產個人客戶，推出虛擬資產保管服務。國泰金控協同國泰證券、國泰投信亦參與由金管會協力集保公司及國內金融機構組成的「現實世界資產（RWA）代幣化小組」，已完成代幣化技術的概念驗證，驗證透過公有區塊鏈與智能合約技術，債券等金融商品可實現快速交割、降低投資門檻與自動化配息。

- 開展集團點數創新業務，提供有感的金融生活體驗

為提供更便捷與靈活的點數體驗，國泰產險 2025 年 4 月推出「小樹點折抵保費」服務；國泰證券於同年 12 月推出首創「點數申購定期定額」投資服務；2026 年 7 月起，國泰人壽外溢保單回饋將由保費折抵全面升級為發放小樹點。

全集團重點數位服務成果

國泰人壽	國泰世華銀行	國泰產險	國泰證券	國泰投信
✔ 國泰人壽 App 用戶數突破 350 萬，月活躍用戶數 62 萬。 ✔ 重點數位服務包含「全場景人臉辨識」、「整合個險與團險資訊的「保險視圖」、讓保戶能一站式查看全家保單的「家庭保單管理」。	✔ 國泰世華銀行 CUBE 深化客戶個人化數位服務體驗，數位用戶逾 800 萬人、單月數位登入次數近 5,000 萬次。	✔ 首創「小樹點輕鬆抵保費」新型服務模式，累計折抵件數 3,500 件，合計使用小樹點超過 200 萬點。	✔ 「點數申購定期定額」服務，服務上線 2 個月已有超過 3.8 萬名客戶申購，累積扣款金額超過 5,800 萬，扣款筆數逾 8.1 萬筆。	✔ 國泰投信與台灣票據交換所合作，首度導入「eDDA 電子化授權扣款」與「eACH 即時收款」的整合服務，同時推出便利的 ETF 配息年度收益明細，讓配息與報稅對帳更容易。

註：集團數位用戶數逾 985 萬。

■ Data & AI 數據與 AI：以 AI 賦能全集團，加速營運效率、提升風控能力

國泰金控	以 GAIA 框架加速生成式 AI 落地 國泰金控持續深化「國泰生成式 AI 技術發展框架 GAIA」，推出升級版「GAIA 2.0」，導入 Agentic AI 概念。同時，打造員工 AI 助手「Agia」，支援知識查詢、文件整理與內容摘要等日常任務，並建置「GAIA Studio」AI 自助開發平台，透過 No-Code 開發模式，讓員工能以視覺化介面或 Prompt 快速建立生成式 AI 應用，平台上線後，上線三個月已有 28 個部門自助開發超過 40 支內部應用 AI 服務。
國泰世華銀行	強化個人化智慧金融、全方位科技防詐聯防 國泰世華銀行 CUBE App 以客戶體驗為核心，導入生成式 AI 技術，推出「升級版智能助理－阿發」及「對話式功能搜尋（CUBE Search）」，客戶可透過自然語言快速查詢與定位所需服務。此外，攜手國內多家金融機構推動「金融盾」專案，導入「聯合學習（Federated Learning）」技術，在不交換個資的前提下協作訓練防詐模型，強化科技防詐能力。
國泰人壽	從核保到理賠，以 AI 貫穿保險價值鏈 國泰人壽首創壽險業「全場景人臉辨識」服務，全面導入新契約投保、保單變更、保費付款授權、理賠申請及據點臨櫃辦理等五大場景，保戶僅需一次註冊，即可透過人臉辨識完成身分驗證。同時領先推出「保險視圖」服務，整合個險與團險資訊，協助保戶全面掌握個人保障輪廓、補足保障缺口。
國泰產險	加速作業流程、提升損害防阻能力 國泰產險自建「Smart Claim 理賠智能助手」全險種一站式智能管理平台，導入 AI 技術，大幅優化產險理賠流程與風險決策並辨識可疑理賠模式，自上線以來，已成功攔阻 900 多件高風險案件，阻詐金額超過 3,100 萬元；亦透過業界首創「CarTech 智能車險加值服務」，透過每月上億筆行車數據結合 AI 診斷模型，即時洞悉法人車隊駕駛行為，提升 3 倍風險辨識能力，並提供客製化的風險改善建議。