

Invest Taipei Office 第一期電子報 | 出刊日 2018/8/27

名家觀點-金融服務業

一、人工智慧在金融業之（未來）應用潛力

「人工智慧」（Artificial Intelligence，簡稱 AI）的概念係由美國科學家 John McCarthy 提出，目標為使電腦具有類似人類學習、思考及解決問題等能力，此一議題本身在提出的當下具有相當的創新性與技術限制。由於近廿年電腦運算與儲存技術以及演算法的大幅進步，藉由大數據分析的協助，人工智慧由可能變成可行。在實務應用上，人工智慧可說是提升工作流程、產品開發及相關服務之重要發展，其應用面向及潛在價值頗巨。根據國際知名機構 Gartner 預估，2018 年全球 AI 產值將達 1.2 兆美元，較去（2017）年增加 70%，預估到 2022 年，相關產值將達 3.9 兆美元。

同時，由數位轉型、區塊鏈、機器學習與人工智慧與物聯網所驅動的全球 IT 支出，在 2018 年達到 3.7 兆美元，其中，IT 的資本支出便是重大商機。國際間 AI 在金融領域之應用，主要可以發現在銀行端的投資理財機器人、行動理財顧問與人臉辨識支付，產險方面的保險標的評估以及車險方面的高風險保戶預測等。此外，還有包含精準行銷、金融監理、風險管理與法令遵循等其他金融相關關鍵領域的應用正在積極開發中。而在自然語言處理上，將是人工智慧在華語領域非常重要的應用領域，未來在智慧客服、語音辨識等方面亦亟待開發。

二、人工智慧在臺北（臺灣）金融業領域之加值（發展）可能方向

臺灣由於銀行業為主的金融業經歷上世紀 90 年代以來利率自由化與開放新銀行設立，早已陷入高度競爭的銀行過剩（Overbanking）局面。因此，金管會在 2014 年宣布當年為金融科技元年，積極推動 FinTech 業務，廣續完成設立金融科技辦公室、金融科技諮詢委員會與金融科技發展基金，民間亦配合成立臺灣金融科技公司，金管會更在 2016 年發表金融科技白皮書，充分顯現金融主管機關發展包含 AI 在內的金融科技之決心。

觀察臺灣金融業的特色與環境，由於具有超額儲蓄的特色，銀行業為主的金融機構吸納許多資金無處貸放，也相對無法提供資金剩餘者更高的報酬率，AI 背景的理財機器人與理財交易諮詢顧問可以透過對銀行既有的客戶大數據分析，引導出適合客戶風險屬性的投資策略建議，協助財富管理產業發展。其次，基於內有亞洲盃與新南向政策的推動需求，外有國際間對法令遵循與反洗錢的高度重視，加上近年國內金融業者在海外遭到裁罰的案例，讓金融業者對法遵議題更加重視，也提高 AI 在臺灣金融圈法遵領域的重要性與發展潛力。

三、臺北（臺灣）金融業投資人工智慧之現況與發展

目前臺灣整體金融業在 AI 方面之投資發展主要仍以銀行業為主。首先，已有多家銀行正引進理財機器人服務給財富管理的客戶，透過推出整合人工智慧技術與聊天機器人服務的智慧助理，拉近與客戶的互動關係，諸如臺灣銀行在 2016 年 5 月推出的「臺銀 e 哥」智慧機器人與「e 號櫃檯」數位服務區、玉山銀行與 IBM、LINE 在 2017 年 4 月合作推出的全臺金融業第一個人工智慧聊天機器人「玉山小 i 隨身金融顧問」、星展銀行（臺灣）與 IBM 更在 2017 年 11 月在 LINE 上推出「星展 i 客服」，除結合 IBM Watson 自然語意認知及機器學習技術，升級對話式助理應用，並將金融服務範圍延伸至難度更高的企業金融領域。

其次，身份辨識方面，花旗銀行（臺灣）首推「聲紋辨識」客服中心，利用客戶獨一無二的聲紋特徵取代以往的密碼，大幅縮短認證時間。中國信託商銀也將 ATM 全面升級為「指靜脈 ATM」，增加客戶提款的便利性又不失安全保障，以及智慧判別不同幣值及防偽辨識的「零錢存款機」。第三，放款應用方面，玉山銀行推出「e 指可貸」線上利率評估案，利用系統評估顧客信用狀況，快速計算出可撥貸的額度，顧客只需花幾分鐘在網路上填寫問卷，便可快速取得專屬的貸款額度與利率，提高顧客往來意願，已協助該行將獲客成本從每人 1 萬元降到 1,500 元，同時也降低逾放比率。

證券業方面，群益金鼎證券在 2016 年 12 月發表智慧理財機器人「GOODi」，乃臺灣首家推出智慧軟體服務的券商，客戶透過與其交談便可快速取得解答，GOODi 也會主動學習客戶關注的理財新聞、財報公布、除權息和股東會等消息，並主動告知客戶，且 GOODi 可透過分析問答交談紀錄、操作行為和交易紀錄等方式，提供客戶需要的投資解答。保險業方面，新光人壽已與 SAS 合作啟動理賠詐欺專案，以人工搭配機器自主學習推出預測模型，降低人為的審查作業經驗難以傳承與可能錯失對可疑詐欺的判讀隱憂，一年內讓詐欺破案率提高 15%，每月省下理賠金額上千萬元，而且理賠案件申訴率並未上升。

四、結論

綜合上述可發現，臺灣金融業在 AI 的投資已包含銀行、證券與保險等領域，涵蓋範圍廣泛。前述案例只是臺北金融圈發展 AI 的一部分，預期隨著 AI 技術與應用發展愈趨成熟，AI 在下一波臺灣金融創新潮流下，將可為金融產業發展帶來新的業務及連結新的跨國投資機會，另一方面也可能由臺灣金融機構的海外發展趨勢，帶入新的創新應用技術之國際合作，在臺灣先行先試後，將創新成果與獲利模式輸往海外，擴大投資成果。

台北市投資服務辦公室 (Invest Taipei Office)

為協助國內外企業至臺北市投資，從事研發、製造、銷售等經濟活動，臺北市政府產業發展局成立「臺北市投資服務辦公室」，鏈結中央政府及民間資源，提供產業資訊、諮詢引介、獎勵補助、產業合作及跨部門行政協處等一站式服務，以專業、客製、全程協助的整合性服務，滿足投資需求及協助投資障礙排除。

電話：(02)2757-4518、(02)2757-4519

地址：臺北市信義區市府路 1 號市政大樓北區 2 樓

©2018 Invest Taipei Office 版權所有 保留一切權利

如上方圖表未能正常顯示，請參閱[此處連結](#)

若您想進一步瞭解相關資訊，請參閱 [Invest Taipei Office 網站](#)

此信件為系統自動發送，請勿回覆