AI 智能金融服務生態系提升客戶體驗　兼顧永續金融力

中信金控榮獲「2026 財訊金融獎」三大獎

日期：2026.10.22

中國信託金融控股公司（簡稱「中信金控」）致力以創新科技提供有溫度的金融服務，今（22）日於「2026 財訊金融獎」勇奪三大獎，中國信託金控獲頒「永續金融獎」金控類優質獎；旗下子公司中國信託商業銀行（簡稱「中信銀行」）拿下「金融科技創新獎」銀行類金質獎、「消費者金融品牌獎」銀行客戶推薦優質獎，展現中信金控以人工智慧（Artificial Intelligence, AI）智能金融服務生態系提升客戶體驗，兼顧永續金融力的卓越成果。

「財訊金融獎」」於 2010 年首度舉辦，今年邁入第 17 年，是臺灣唯一橫跨銀行、保險、證券及投信投顧四大產業的權威評鑑，今日假臺北晶華酒店舉行頒獎典禮，金融監督管理委員會主任委員彭金隆等貴賓親臨會場，中信金控企業永續部部長孫紀蘭副總經理、中國信託銀行數位平台經營處處長李雅婷副總經理代表領獎。主辦單位指出，中信銀行打造涵蓋「員工賦能、客戶體驗與金融安全」三大面向的 AI 智能金融服務生態系，結合生成式 AI、大語言模型、知識治理與智慧風控技術等，將 AI 應用全面融入金融服務與客戶旅程，以具備便利、安全、有感的高效金融服務，於專家評審團評選的「金融科技創新獎」獲得「銀行類金質獎」大獎。

面對金融資訊分散、作業流程複雜、個人化服務需求以及金融詐騙手法持續演進等挑戰，中信銀行從員工賦能、客戶體驗至金融安全，打造「AI 智能金融服務生態系」，導入不同服務面向的 AI 助理，整合產品資訊、客戶需求、作業流程與內外部知識，協助第一線同仁快速理解客戶需求、辨識風險及精準服務建議，將服務流程轉化為更直覺的引導，進一步改善服務品質與作業一致性，實踐「人+AI」協作的新型態金融服務模式。

中信銀行運用 AI 行銷平臺，整合客戶資料、行為、交易、產品等數據，掌握客戶需求與偏好，並提供客戶個人化有溫度、即時且創新的金融服務，透過 AI 主動提供換匯服務引導及智能匯率通知、個人化彙整信用卡週期性消費資訊等，將智能應用融入客戶多元金融服務與投資旅程中，持續提升智慧化個人決策支援與數位金融體驗；在詐騙猖獗的時代，中信銀行更將 AI 風險辨識能力導入 ATM 及 APP，藉由即時行為辨識、交易偵測與風險提醒，將防詐機制由事後控管優化為可即時判斷、主動介入的智慧防護模式。

身為永續金融先行者聯盟成員之一，中信金控以「永續成長、責任營運、共榮社會」三大策略實踐 2050 淨零排放目標，建立嚴謹的責任投融資機制，引導資本投入能源轉型、國家建設等永續發展關鍵領域，首創通過「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 方法學認證的「AI 碳金融管理平臺 PathMatch」，解決財務碳排難以盤查的痛點，加速國際財務碳排管理標準化；建構全臺首個 AI 防詐金融生態系，強化金融安全防護網與社會信任。中信金控亦將金融影響力延伸至自然資本治理與生物多樣性保育，攜手台積電慈善基金會、REWOOD 木酢達人創新亞洲首例「校樹治理永續信託」，藉由第三方治理模式，使校樹治理具公信力與制度化，打造自然資本的金融治理平臺；並攜手台江國家公園推動臺灣國家公園首例保育共生地 (Other Effective Area-Based Conservation Measures, OECM)，擴大保護區外保育行動，榮獲「永續金融獎—金控類優質獎」。

除此之外，憑藉長期深耕客戶體驗、持續精進金融服務品質，中信銀行榮獲「消費者金融品牌獎—銀行客戶推薦優質獎」肯定，主辦單位以消費者電話問卷及 EDM 自主投票評選，除了中信銀行分行與 ATM 數量多、服務便利外，消費者亦肯定中信銀行數位服務易用性，顯見中信銀行致力提供有溫度的金融服務之實質回饋，更是消費者對中國信託品牌的信賴與推薦。中國信託結合金融專業、創新科技及友善服務，深化公平待客文化，打造更貼近客戶需求、友善且具包容性的普惠金融體驗，同時深化永續金融布局，為下一世代創造更具韌性與長遠價值的未來。



【圖說一】中信金控今日獲頒 2026 財訊金融獎「永續金融獎—金控類優質獎」，由金管會主委彭金隆（左）頒獎予中信金控企業永續部部長孫紀蘭副總經理（右）。／中信金控提供



【圖說二】中信銀行今日獲頒 2026 財訊金融獎「金融科技創新獎—銀行類金質獎」、「消費者金融品牌獎—銀行客戶推薦優質獎」，由中信銀行數位平台經營處處長李雅婷副總經理（右）代表領獎。／中信金控提供



【圖說三】中信金控今日於「2026 財訊金融獎」勇奪三大獎，由中信金控企業永續部部長孫紀蘭副總經理（左）、中信銀行數位平台經營處處長李雅婷副總經理（右）出席受獎。／中信金控提供