

王道商業銀行人工智慧技術運用政策

經2026.6.24第十屆第2次董事會核准修訂

第一條 訂立依據及目的

依據「金融業運用人工智慧(AI)指引」及「金融機構運用人工智慧技術作業規範」之規定，為促進本行發展人工智慧(AI)，及強化本行運用人工智慧(AI)技術於銀行業務的客戶資產保護及風險管理，並鑒於人工智慧(AI)在金融服務領域的應用日益增加，增進金融市場之效率、降低成本、提升客戶體驗、風險管理、促進合規、防制金融犯罪、防禦資安事件及促進永續發展等功效，特訂定本政策，使本行全體組織人員有所依循。

第二條 人工智慧(AI)定義

本政策所指人工智慧(AI)，亦包含生成式人工智慧(Generative AI)。

- (一) 人工智慧(AI)：係指透過大量資料學習，利用機器學習或相關建立模型之演算法，進行感知、預測、決策、規劃、推理、溝通等模仿人類學習、思考及反應模式之技術。
- (二) 生成式人工智慧(Generative AI)：係指通過大量資料學習，從而可以生成模擬人類智慧創造之內容的相關技術，其內容形式包括但不限於文本、圖片、聲音、照片、影像、程式碼等。

第三條 適用範圍

本行運用人工智慧(AI)技術執行客戶資產保護及風險管理作業時，應依總經理核定之風險評估基準程序進行評估，並依評估結果確認適用下列何種情形：

- (一) 與消費者¹互動。
- (二) 提供金融商品建議。

¹ 消費者：指接受金融服務業提供金融商品或服務者，稱之。但不包括下列對象：一、專業投資機構；二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。

- (三) 提供客戶服務。
- (四) 影響客戶金融交易權益。
- (五) 對營運有重大影響者²。

上述風險評估基準程序由總經理指派相關單位、高階主管或人員另行訂定之。

第四條 運用人工智慧(AI)時，應遵循或注意相關事項

(一) 保護隱私及客戶權益

1. 應確實遵循資通安全、個人資料保護、智慧財產權等金融法規及其他法律規範與相關資訊使用規定。
2. 在與消費者互動時，應告知或揭露該互動或自動化金融服務所屬適用的人群、場合或用途；並讓其自行選擇是否使用該服務，同時提醒有無替代方案，但法令另有其規定者，從其規定。
3. 不得開發或使用具操縱性、欺騙性或利用個人脆弱性以扭曲行為之人工智慧系統，且禁止將人工智慧用於社會評級或未經授權之即時遠端生物識別監控，以維護客戶人格權與行為自主性。

(二) 確保系統穩健性與安全性

1. 於資料處理、儲存、傳輸與使用的過程中，應注意保護個人和組織的資料隱私權，並採取適當的保護措施確保系統穩健和資料的安全。這包括使用相關的安全技術防止、偵測和回應各種安全威脅和攻擊，如駭客攻擊和惡意軟體等，從而避免資料洩漏或未經授權的存取。

(三) 落實透明與可解釋

² 營運有重大影響者：參考「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第四條、第五項之重大性情形內容說明。

1. 於運用人工智慧技術與消費者互動，應告知該互動係利用上開技術自動完成。
2. 於人工智慧技術之模型訓練階段中，選擇模型或演算法等相關工具時，應注意其安全性，並採取有效措施，以助於提高模型可解釋性及訓練品質，防止生成不適當資訊，進而提升整體人工智慧技術的輸出或生成內容的準確性與可靠性。
3. 若涉及金融交易者，應理解其如何做出決策並提高模型的可解釋性，以確保對人工智慧技術的運作之有效管理。

（四） 符合公平性

1. 在演算法設計、開發、資料蒐集、訓練資料選擇、處理、模型建置或生成或優化，及後續應用於金融服務過程中，應採取防止歧視之措施以符合金融服務業公平待客原則。
2. 於前項處理人工智慧不公正或出現偏見問題時，客戶個人屬性(如：姓名、國籍、族群、出生地、居所或年齡)、疾病或生理特徵等資料參數，應評估是否納入演算法判斷，並應就資安、法遵及風管等層面評估風險，依內部程序辦理。

（五） 建構治理架構及問責機制

1. 內部應具備人工智慧技術相關知識，並應指定高階主管或委員會，負責建立人工智慧相關監督管理與內部治理架構。
2. 指派妥適單位或人員，負責人工智慧之推動及管理，落實辦理人工智慧人才培育，提供適當之培訓資源，並確保涉及該項業務之人員擁有對應其職務之專業知識。
3. 負責運用生成式人工智慧技術之人員，應清楚了解生成式人工智慧技術運作方式以及如何做出回應。

4. 指派妥適單位或人員，參與人工智慧系統之決策流程，包括監控以及核決，並賦予得於必要時進行干預、修正或停止系統運作之權限，以確保人工智慧系統風險處於可控制範圍內。
5. 當發生因運用人工智慧所導致之損害時，應依本行內部規範³進行事件通報，並採取調查、處理及事件紀錄等相關應變措施，落實損害評估及追究法律責任歸屬。

上述提及相關指派單位、負責高階主管或人員授權由總經理另行訂定之。

（六） 促進永續發展

1. 於金融永續策略及執行方向，依據國際永續發展目標及自訂之永續發展原則，適當列入永續發展綜合指標，以促進人工智慧助於前開永續指標之執行(例如，普惠金融之運用等)。
2. 本行自行開發人工智慧或委外合作，應優先選用低生態足跡之技術或基礎設施，以降低運用人工智慧所衍生之能源耗損。

第五條 運用人工智慧(AI)之監督管理

- （一） 若屬本行自行開發、優化人工智慧技術時，應保存必要技術文件及相關紀錄，包括開發者在設計、開發和實施過程中，若為可能影響決策的重要資料、模型或演算法等紀錄內容，以確保其在必要時可被查驗。
- （二） 若為使用第三方人工智慧技術時應執行調查、評估及監督作業，以確保第三方業者在人工智慧運算有自行留存軌跡紀錄，俾利後續查驗。
- （三） 若導入第三方人工智慧技術時，要求其提供相關資訊，並明訂責任範疇，以防止相關不利影響。

³ 內部規範：係指「資訊安全事件管理要點」、「作業風險事件資料收集作業要點」及其他事故通報相關之內部規範。

第六條 風險管理機制

- (一) 本行運用人工智慧提供金融服務前，運用單位應針對所使用資料之治理方式、資通安全、監督機制、消費者權益保障及發生非預期事件時之應變措施等進行評估，並明確界定運用之授權範疇、能力限制與控制點，以防止誤用或非預期使用，所評估內容應事先會辦本行資安、法遵及風管等相關單位之意見。
- (二) 本行運用人工智慧應以風險基礎為導向，視營運規模建立適當之風險管理及定期檢視機制，持續監督是否於預期之授權範疇內運用，並視相關風險大小、特性或範圍，得由具人工智慧專業之獨立第三人出具客觀及專業的評估管控報告，內容應包括資料品質、模型品質、系統安全性，及公平性、永續發展、透明性及可解釋性等，並根據評估結果調整和改進相關的策略和措施；同理，運用生成式人工智慧，對於其產出之資訊，仍需由本行就風險進行評估與管控。

第七條 作業委外

對於涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關人工智慧作業委外時，應依據「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定辦理。

第八條 內部控制

符合前開內容運用人工智慧技術之單位，應將本政策內容，納入內控制度內，並定期檢視及確認內控之有效性。

第九條 附則

其餘未盡事宜，悉依主管機關法令及本行相關規範辦理。

第十條 施行與修正

本政策由董事會核定後實施，修訂時亦同。

本政策所涉及之人工智慧技術運用至結束後等相關事宜，由分層負責表所訂權限主管或總經理授權之處級主管訂定之。

制/修訂歷程：

版次	核定日期	制/修訂說明	權責單位	核准層級
V1	2025.5.2	新訂	戰略企劃部	經 2025.5.2 第九屆第 18 次董事會核准新訂
V2	2026.2.4	依全電字第 1140001939 號修訂第三條、第四條，並酌修部分文字。 自 2026.2.5 起，權責單位變更為數位策略部。	數位策略部	經 2026.2.4 第九屆第 24 次董事會核准修訂
V3	2026.6.24	參酌「S&P Global CSA」2026 年度發布之責任人工智慧治理架構，增補相關條文。	數位策略部	經 2026.6.24 第十屆第 2 次董事會核准修訂