



國泰世華銀行數位發展卓越 榮獲《國際零售銀行家》六項大獎

最佳客戶關係管理、雲端技術發展、應用程式安全 全面展現數位實力

2025 年 3 月 14 日

國泰世華銀行展現卓越的數位金融創新實力，近日榮獲國際指標金融雜誌《國際零售銀行家》(Retail Banker International) 六項大獎，包括「最佳客戶體驗應用程式」、「最佳客戶關係管理」、「最佳客戶經營數據應用」、「應用程式安全實施卓越獎」、「雲端遷移進展獎(策略與規劃)」、「雲端遷移進展獎(部署完成)」，展現國泰世華於客戶體驗、客戶關係管理、數據應用、資訊安全及雲端遷移等領域的領先地位。

強化數位安全體驗 提升客戶信任

國泰世華致力於提升客戶的數位安全感，透過多層防護機制，確保交易安全無虞，全面導入嚴格的身份驗證機制與兩步驟登入驗證，並運用機器學習技術，主動監測每一筆交易的安全性。針對高風險操作，國泰世華亦提供即時通知，確保每筆交易皆由客戶本人執行。此外，全新升級的 CUBE App 進階版安全健檢功能，會自動檢測用戶設備狀態，並建議相對應措施，讓客戶能隨時自主檢視個人數位安全狀態，提升防護力。根據國泰世華最新 NPS (淨推薦分數) 調查，「數位安全感」是影響數位通路滿意度的關鍵因素，本次榮獲「應用程式安全實施卓越獎」獎項，正是對於國泰世華在數位安全領域努力的肯定。

國泰世華深耕東南亞市場，於越南推出的小額信貸應用程式「CUB Vietnam App」，該應用程式響應越南國家銀行數位轉型政策，結合臺灣數位轉型經驗，導入雲端原生工具、數據驅動風險模型及國際級身分安全系統，提供全數位化線上小額信貸服務，大幅簡化申貸流程，實現「指尖金融」的便利性。自 2024 年 3 月推出以來，申請件數已突破 15 萬，更榮獲越南國家數位轉型獎肯定，成為越南數位金融發展的領航者，此次亦從亞太區 200 多家金融機構中脫穎而出，榮獲《國際零售銀行家》「最佳客戶體驗應用程式」大獎。

創新客戶經營模式 提升理財服務精準度

客戶關係管理及經營方面，國泰世華重視永續客戶關係，自 2024 年成立專責客戶經營部門，透過嶄新經營模式，透過創新數據源辨識客戶財富管理需求，以及數據驅動理專與客戶匹配策略，深化客戶關係經營，提升客戶滿意度和忠誠度，使客戶成為 VIP 的效率提升 15 倍，人均資產管理規模亦提升 34%，樹立客戶關係管理標竿，榮獲「最佳客戶關係管理」獎。



國泰世華導入新型態管理工具「PBG」，該工具代表「Precision Diagnose(精準診斷)」、「Better Support(更好的支持)」以及「Great Customer Experience(絕佳客戶體驗)」，透過數據分析理專服務態樣，協助分行主管以數據驅動管理決策，進一步提升客戶體驗。國泰世華數據長梁明喬表示，PBG成功將大量客戶經營數據轉化為客群洞察，使理專能更好地服務財富管理客戶，提升客戶體驗與服務品質。憑藉此創新，國泰世華銀行榮獲「最佳客戶經營數據應用」獎。

領航雲端轉型 打造智慧金融生態圈

國泰世華在雲端技術發展方面表現卓越，成功打造臺灣金融業首座 AWS 數據上雲 Landing Zone，建立安全、可擴充的架構，並延伸至數據上雲、AI 應用等領域，連兩屆榮獲「雲端遷移進展獎(部署完成)」及「雲端遷移進展獎(策略與規劃)」。

同時，因應數位金融服務發展，國泰世華將雲端技術建構納入核心策略，完善雲端服務治理框架，建立成熟的雲端團隊，2024 年擴大金融應用場景，以多公雲策略為主軸，透過「治理規劃、雲端應用、技術架構、人才培育」四大構面發展雲端藍圖，推行現代化雲原生應用及多公雲場景，期能打造智慧金融生態圈。

國泰世華銀行表示，本次榮獲六項大獎，也代表了在數位金融領域創新與耕耘的肯定，未來將持續以客戶為中心，運用創新科技優化數位金融服務，致力提供客戶最完善、最高品質的金融服務體驗。