

「实在 RPA · 金融数字员工」为风险防范摁下快捷键

2023 年度政府工作报告提出，要大力发展数字经济，提升常态化监管水平，支持平台经济发展，完善金融体制改革，加强金融风险防范。在国家政策的有力支持下，金融行业的数字化转型正如火如荼进行中。

一、金融业数字转型的必要性

（一）客户需求升级

随着数字化技术的快速发展和普及，客户对金融服务的需求也发生了变化，他们希望能够获得更加便捷、高效、个性化的金融服务。数字化转型可以帮助金融机构更好地满足客户需求，提高客户体验。

（二）效率亟待提高

传统金融机构在一些业务领域存在着繁琐、低效、高成本等问题。数字化转型可以通过自动化、智能化等方式提高工作效率，同时降低运营成本，提高盈利能力。

（三）风险管理需要

数字化转型可以帮助金融机构更好地识别、评估和管理风险，提高风险管理的准确性和效率，从而降低风险和损失。

（四）加强监管合规

随着金融监管的不断加强，金融机构需要更加注重合规和风险控制。数字化转型可以帮助金融机构更好地满足监管要求，提高合规性和监管透明度。

（五）促进创新发展

数字化技术的应用可以带来更多的创新机会，可以帮助金融机构更好地发掘市场机会，推出更加符合客户需求的金融产品和服务，推动金融行业的创新和发展。

二、金融业存在的主要痛点

（一）响应合规监管，人工重复操作多

响应银保监会规定要求，业务流程合规性成本攀升，核对审查审计场景众多，业务流程冗长，需人工重复操作。

（二）流程多靠人工，安全稳定提效难

服务客户过程中，跨系统人工操作，效率低下；信息收集过程中，员工手动将纸质文件和电子文档录入系统，过程耗时且易出错。

（三）平台系统众多，数据互通成本高

金融业务涉及众多内外部平台系统，数据孤岛问题频发，跨系统数据同步、填报、比对等操作费时费力。

（四）行业竞争激烈，客户体验要求高

金融服务行业竞争激烈，客户体验的要求日益提高，需进行及时快速的关怀和服务，以及实时信息的汇总和同步。

（五）安全风险凸显，防范需求迫切

随着金融机构数字化转型的加速，数据和网络安全风险也日益凸显。黑客攻击、数据泄露等事件可能导致金融机构的数据丢失、客户信息泄露，甚至影响到金融市场的稳定。

三、RPA 在金融业中的应用场景

（一）实在 AI 特色银行智能化应用场景

智能审单机器人：通过 OCR+NLP 能力，精准识别票据图像中的关键信息，结合审核规则进行比对。通过 RPA 与审核平台的联动，达到完全自动化审单效果。

智能客服机器人：机器人自动完成客户的业务咨询工作，从线上渠道接入后，对话窗口会先接到智能客服中心，在简单的几次问答后再转交人工。

数据分析机器人：机器人对业务数据进行事后分析。通过实在智能数据中台进行数据的读取、清洗、分析后输出可视化结果，进行智能决策、流程挖掘。

报表可视化机器人：机器人自动登录的业务系统，下载相关的报表数据，之后按照既定的规则对数据进行加工处理，并邮件通知相关人员。

开户辅助机器人：机器人自动提取企业对公/公/对私账户开立的申请信息，登录登录人行、工商的网站系统，录入企业信息进行查验，记录查验结果并返回前端。

账单催收机器人：机器人自动获取需要催收的信用卡客户清单数据，按照既定的模板，完成邮件或短信、外呼催收工作。

智能营销机器人：机器人登录信用卡中心的数据平台，获取用户数据后，进行打标签、分层处理等操作，结合知识图谱应用各类营销话术，达到智能营销效果。

信用卡审批机器人：信用卡审批全部子场景的自动化操作。包括跨系统数据采集获取客户征信情况，自动审批，自动更新黑白名单，自动录入凭证。

图像处理机器人：机器人自动完成增值税专用发票等各类图像的校验、归档、查询与检索、以及税务系统的下载与校验等工作。

（二）数字员工具体应用场景

1. 信贷部：征信报告自动解析机器人

业务背景：从互联网信贷平台下载进件数据和授信数据，登录信贷系统进行贷前查询流程，然后登录征信管理系统进行征信查询申请，审核，获取，解析流程。4人+N个客户经理（以及涉及到移交的业务经理，目前占总业务量的60%且持续上升，征信报告解析审核等处理麻烦。

效率提升：缩短到15分钟每条，征信报告解析1.5分钟每条，节省80%的人工

处理时间；准确度提高：基于规则 100%准确运行，避免人工作错误；时效性提升：机器人可多任务并行，同时处理多条，7*24 无休

2. 个人金融部：系统报表处理机器人

金融系统内部网络速度非常慢，查询报表需要长时间等待，数据获取后整理报表容易出错。每天都需要重复操作，占用业务人员大量时间与精力

3. 运营管理部-周报数据汇总

登陆运营绩效考核系统，点击“运营业务量”点击“柜员业务量（折算后）”一点点击“柜员查看详细”一点点击“频度”点击“搜索”一点点击“EXCEL 下载”一点点击“确定”一点点击“打开在数据透视表字段列表中选择“机构号”，进行求和计算将季度表中的数据形成周报的 excel 表此场景为周报表汇总自动登陆登录到各个部门账号下载需要的数据进行计算然后形成统一的报表，通过 RPA 自动处理流程，完成绩效考核系统内数据的下载和编辑，形成需要的表格，并反馈结果。本程序的开发时间通知进行 POC 验证之日起 15 个工作日即可完成，演示效果良好

4. 金融中心-房改公积金录入机器人

登陆公积金系统填写开户信息登录政务系统、查询个人信息、数据分项填入、结束通知公积金开户办理流程，需要对接政务平台，用于确保信息的正确性，同时获取婚姻信息、社保信息、证件信息等等。在整个操作流程，需要业务人员跨系统查询并回填相关信息，涉及的交易比较多、重复并且繁琐。然而人力成本的不断提高、系统用户体验度需要进一步提升，急需透过自动化流程机器人协助完成，实现业务操作自动化，解放人力。

5. 科技部-补丁异常通知机器人

分行科技部的业务人员，每天要登录工行的 SDSOC 系统，下载补丁异常等清单表格，然后根据表格里的 ip 地址，在每个表格后面追加 1 列，标注每行 ip 对应的支行，最后把整理好的表格文件，通过 IBMnotes9 发送邮件给各个支行的人员。

四、客户案例

（一）实在智能×华夏银行

华夏银行不断加快金融科技创新，完善数字化转型的统筹规划和顶层设计，推动核心业务数字化项目实施，致力于打造“智慧金融、数字华夏”品牌。实在智能通过全国产全自研的 AI 技术和 RPA 产品，提供各种银行场景下的 IPA 数字员工解决方案，助力华夏银行广州分行按下数字化转型创新发展的“快进键”。

（二）实在智能×恒丰银行

实在 RPA 助力恒丰银行财务场景自动化，实现增值税发票和通用发哦 i 奥自动查验打印。通过实在 RPA，能有效提升金融机构的财务管理效率，为恒丰银行数字化打下良好的基础。

（三）实在智能×甜橙金融

面向风险管理部门，实在 RPA 实现了可以交易审核、风险评级等多个业务场景的流程自动化，对提高中国电信翼支付反洗钱的数字智能化建设水平起到了不可或缺的推动作用，为企业数字智能化升级打下了良好的基础。

（四）实在智能×杭州银行

银行业务人员日常工作中需要对信息建档和每日数据导出，多平台操作繁琐，费时费力、易出错。实在 RPA 助力杭州银行实现业务流程自动化，快速赋能，有效提升业务处理速度，避免人为失误的风险。

（五）实在智能×浙江农业信用银行

实在 RPA 助力银行数字化升级。通过实在 RPA 机器人实现商户信息批量导入和审核自动化，按照设计的标准导入流程，无论是跨系统信息的抓取还是商户信息的标准审核都可以实现自动化。

（六）实在智能×国泰产险

国泰产险和实在智能合作部署了自动开票和服务费分摊的 RPA 项目。国泰产险每天有近千张保险发票的开具工作，需要多系统间进行数据下载、整理和上传，占用了两个财务人员且容易出错，使用 RPA 自动开票后只用半天时间即可完成发票打印和寄送工作，效率提升了四倍。