

「实在 RPA·银行数字员工」切实助力银行业务提质增效合规

在数字经济浪潮下，金融科技的发展和应用给传统银行机构带来的“创造性威胁”逐渐显现，加快数字经济建设，全面推进银行业数字化转型，推动金融高质量发展，更好服务实体经济和满足人民群众需要，对银行机构稳健运营的重要意义。

充分运用大数据、人工智能、云计算、RPA 等技术构建数字员工，加快构建数字化、智能化和平台化的价值生态，将会是银行机构迈向数字银行的“内核”。

那么在运用「银行数字员工」推进银行数字化转型之前，首先要清楚地了解银行存在的痛点，才能对症下药。

银行可能存在的痛点

1、平台系统众多，业务数据庞大，互通成本高：银行客户群多，业务种类、数据同样多，人工效率低易出错；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。

2、流程多靠人工，安全合规稳定提效难：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，且银行业务人员众多，人为风险难以避免。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。

3、行业竞争激烈，客户体验要求高：银行竞争激烈，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。

以上痛点问题均可以用实在 RPA 银行数字员工得到优化。需要重复或批量进行的通用性、事务性工作，只要能够提炼出标准流程，就可以由数字员工替代，实现

操作自动化，在提升效率的同时，也确保数据安全合规，进而释放员工的创新潜能。

RPA 在银行中的应用场景：

以下列举部分可运用实在 RPA 银行机器人的业务场景。

1、账户变更报送

通过 IPA 数字员工技术实现对公账户管理的标准化、集约化和精益化，以求更好的控制经营风险、优化人力结构、降低经营成本和提高运营效率，进一步优化对公银行结算账户业务流程，提高对公银行账户服务效率。

RPA 机器人完成不论节假日、不分昼夜，可定时执行或手动执行报送任务，同时 RPA 机器人操作无差错，避免了人工操作失误的情况，实现了账户报送工作的完全自动化处理。

且采用 RPA 机器人后，可以有效解放人员劳动力，只需使用 0.5 个机器人处理，时效高、速度快、人力释放多、准确性 100%、并符合人行、银监会对账户变更的备案时效性要求。

2、开户信息查询

某银行每日平均有 7000 笔单位账户开户业务，但单位账户开户业务流程复杂，涉及多个操作环节，且需登录人行系统进行校验和备案，流程间存在系统间数据断点，前后环节需等待较长时间，完成一笔开户需要 2-3 个工作日，导致客户等待时间较长，影响客户体验。

通过 RPA 机器人替代人工完成信息查询等多个环节的工作，有效解决了流程断点、跨系统数据迁移等难题，为基层网点柜员提效解负、解放双手。

且单位账户开户全流程可在 1 个小时内完成，客户只需现场办理一次即可完成，对比过往 2-3 个工作日，增效显著，客户办理体验感明显提升。

3、账户批量年检

年检有时间要求，需要年检的账户多，操作步骤做多，而且只是账户管理员其中的一项工作。同时，部分银行机构在账户年检流程中的很多核查处理环境仍采用人工方式，多系统协同流程繁杂，存在操作耗时长、易疏漏等问题。

应用 RPA 机器人后，运行执行效率高，人工需要 10 分钟完成一笔，数十万级的对公账户数可实现效率提升 90%以上，有效解决效率和时效性问题，且严格遵循规定流程进行操作，规避操作合规性风险，不再有账户信息迟报、漏报、错报等风险，保障及时性及准确性。

4、反洗钱低风险评级补录

按照人民银行反洗钱工作对客户信息管理的要求，银行方需要对反洗钱系统未自动采集到的客户基础信息和交易明细信息进行人工补录，并且需要定期更新尽职调查报告进行补录。并且在协助有权机关完成对涉案人及涉案账户的司法查询、控制后，需将在银行开立账户的涉案人纳入反洗钱风险事件补录中。

RPA 机器人可实现全流程无人值守，处理时间从之前的手工操作 5-10 分钟/笔降至自动处理 30 秒/笔，整体处理效率提升 80%。且 RPA 通过消除人为的错误（例如疲倦或知识不足），降低了错误发生率，从而降低操作风险水平；回报率高、零错误率。

5、反洗钱信息导出

客户反洗钱中心每天需处理百余笔可疑流水分析工作，监测工作一直处于半手工状态，工作人员每天需大量的工作时间来完成有关数据的提取、统计、排序等，再对分析后的数据生成报告，工作量大、效率极低。

RPA 机器人可实现全流程无人值守，处理时间从之前的手工操作 5-10 分钟/笔降至自动处理 30 秒/笔，整体处理效率提升 80%。除此之外，机器人模拟人工操作，非侵入访问行内外系统，即保证了业务处理的及时性和准确性，又有效地规

避了业务风险；机器人灵活可拓展，不仅支持风险规则的灵活设置，还支持随时筛查、以案倒查、及时预警等。

6、人行数据报送

根据人行利率报备系统对数据报送的要求，金融机构需要在 T+3 内完成 T 日的报文上报工作，由于报送业务范围广、报送频率高，且人行报文报送系统报文数据校验周期长（普遍需要 3~4 个小时以上），人工报送费时费力；且在发生打回重报情况时，报送工作量将急剧上升。

应用 RPA 机器人后，自动登录核心获取所需数据文件、自动登录人行系统并上传，操作时间缩短 90%以上。

当业务人员发现历史数据有错误时，系统支持业务人员在人行系统中手工打回历史报文，利率报送机器人可以根据用户指定的起始日期重新开始报送，报送结果自动通知人员人工进行查阅。

7、征信报告解析

征信报告是信贷服务中掌握授信对象信用状况的重要参考资料，涉及贷前贷后环节。接到贷款申请后，放贷机构可以根据报告中历史还款情况来判断用户的还款意愿，根据已借笔数、对外担保情况等来决定是否提供贷款、提供多少额度；在提供贷款后，同样通过查看信用报告来决定是否增加授信额度或提前收回贷款。

基于 OCR 识别与 NLP 智能解析，IPA 数字员工帮助客户高效获得数字化的征信报告信息，从而加快授信审核进程，提升业务服务效率。目前，就识别精度而言，OCR 字段识别准确率超过 99.9%。

此外，单页识别提取用时平均 3 秒，单份报告识别用时平均 1 分钟左右，相较人工作业耗时，信息采集效率显著提升，信贷服务的交易时间将大幅缩短，这有利于信贷服务更广泛地触达用户，进而助推普惠金融发展进程。

8、年报财报解析

银行管理的各环节中，财务管理是重中之重，它是保证银行资产安全性、流动性、效益性的有效途径。作为财务管理中一项重要工作，财务报表分析水平的高低，决定了银行财务管理的决策能否依据正确的财务信息，从而提高决策的科学性和预见性。财务报表包含资产负债表、利润表(或称损益表)、现金流量表，它是反映企业经营状况的重要考虑依据。

财务报表中每一条数据背后都会有与其相对应的科目，并以此为基础进行财务科目间勾稽关系的辅助核算，若核算结果不符合财务公式，就会提示业务人员进行人工核验，有效确保数据的准确性。在庞大的数据下，极大减轻了人们的工作量，降低了人力成本。

此外，年报 PDF 文件中，只有一部分是有用的财报信息，需要进行智能筛选，自动区分判断内容是否完整，是否还有关联内容，如内容不完整，则自动识别续页，保证了信息完整性。

9、商户信息变更

银行平常需要处理大量的客户服务请求，RPA 机器人可以帮助银行员工，自动完成各种需要手动完成的任务，例如商户信息变更等。RPA 除了为银行节省人力资源之外，还可以保证信息的时效性，让商户客户的请求及时得到有效回复，从而提升银行的服务效率。

10、报表批量导出

商业银行每天面临着大量报表导出工作，涉及 10 几个业务系统，30 多张报表和凭证，目的是用于业务经营、账户分析，以及上报监管机构。由于涉及的部门和系统众多，造成行内很多“表哥”、“表姐”日夜加班，对报表进行查询、导出、计算、合并、拆分等操作，在智慧银行时代背景下，报表批量处理业务非常低效。

如今使用机器人批量自动导出报表，解放了业务人员，使得其能够以更加饱满的激情和态度投入更多工作，为客户提供更满意的服务

除以上场景外，还有**数据解析补录、邮件定时巡检、运维监控平台巡检、统一报表平台、贷中风险预警、大额信贷分期审批、杭银直通车巡检、外汇牌价检查、国结智能审单、智能信贷审核**等各种场景。

客户成功案例

以下列举部分银行领域客户成功案例。

1、北仑农商行

项目背景——零售金融业务数字化：对个人用户商户信息进行智能自动化审核，确保相关业务高质高效完成。

项目内容——大额信贷审批自动化：自动录入大额信贷申请信息、查询补全客户授信情况、发起信贷录入流程

商户信息变更自动化：海外客户合同关键信息识别审核

项目成果——快速灵活适应业务个性化需求：数字员工开发维护成本低，可以根据实际业务需求灵活开发部署

2、中国邮储银行

项目内容：供应链金融业务 IDP 智能审单

- 自动登录综合信息管理平台，获取信贷审核任务，通过大信贷平台和影像平台获取审核数据源，同步进行比较，返回审核结果。
- 影印件、扫描件等各类型文档高精度 OCR 识别，NLP 智能抽取文档关键信息交叉比对。

项目成果： • **提效：** 30 分钟缩至 1 分钟

- **提质：** 避免人因风险
- **降本：** 一次投入永久使用

3、华夏银行

按下数字化转型的“快进键”： 通过全国产全自研的 AI 技术和 RPA 产品，实在智能提供各种银行场景下的自动化智能化解决方案，贯穿数据查询、报表制作、工单处理等多个流程，提升银行整体业务处理效率，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”。

4、杭州银行

使用实在 RPA，让数据处理更高效： 银行业务人员日常工作中需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。

实在智能打造了海量的数字化典型场景，目前实在 RPA 数字员工已经服务 1500+ 各行业的头部客户，涵盖电商零售消费、政府及公共服务、通信运营商、金融服务行业、能源及制造业、生物医疗行业领域。

主要客户包括：中国移动、中国电信、中国联通、中国烟草、中国邮政、国家电网、光大银行、华夏银行、招商银行、中国人寿、中国平安、中船重工、徐工集团、北方华创、经纬纺机、鞍钢联众、吉利汽车、江森自控、海尔、美的、百草味、珀莱雅、杰士邦、纳爱斯、九阳等众多企业客户及浙江省统计局、江苏省税务局等各地政府统计、税务、司法等部门，成为全行业全职能数字化升级标配。