

移动支付网讯：RPA（机器人流程自动化）技术，在近些年愈加得到重视。尤其是在数据密集型行业——金融业，多家银行纷纷进行相关布局。

银行部署RPA，可降低运营成本、提升业务处理效率、减少操作风险、将员工从单调的事务中解放出来从而投入到更具创造性的工作中。

上次，移动支付网整理了六大国有银行在2021年报中透露的RPA进展情况。这次则看看12家股份制银行在各自年报中透露的RPA应用情况。

据移动支付网了解，12家股份制银行中，光大银行、浦发银行、恒丰银行未提及RPA具体信息。

招商银行：海螺RPA场景应用达到2000个

在信息技术与研发上，流程机器人是招行建设金融科技基础设施较为重要的一部分。值得一提的是，招行举办过与流程机器人相关的创新应用大赛，鼓励全行基于客户视角提供创新解决方案。

为持续深化科技架构转型，建立适应大财富管理价值循环链的数字科技体系，招行走出两条路。其中之一是加强建设并推广RPA、小程序平台、低代码平台等工具，降低业务人员使用技术工具的门槛，赋能员工以数字化方式提升工作效率。

招行自主研发的海螺RPA平台，已全面替代国外成熟产品。目前海螺RPA已覆盖总分行及子公司日常办公、外汇业务、代发业务、假币识别等多个业务场景，累计开发的场景应用达到2000个，使用海螺RPA进行自主开发的人员中近六成为业务人员。

海螺RPA平台支持快速开发与部署，可全年无休地替代人工完成繁琐重复但规则明确的工作。

在数字化与自动化运营及管理上，招行取得了一定成效。比如信贷作业全流程线上化率提升至89.46%，同比提升17%；客户基本信息填写和审核自动化率提升至88.47%，同比提升28%。

平安银行：智慧财务引入RPA

2021年，平安银行持续加大科技投入，加强研发精细化管理，提升投产效率。

在智慧财务方面，平台引入RPA、OCR（光学字符识别）等技术，推动流程再造，

夯实数据基础，驱动业财深度融合，2021年，共挖掘6128个经营关注点，提出780项经营建议；智慧财务平台下的“赢家”App实现从董事长到客户经理的数据贯通和“千人千面”的经营分析场景，并通过商机推送、展业支持等功能，驱动业务团队产能提升。

在对公业务方面，平安银行通过小PAi机器人等智能化工具，实现多渠道触客，提升智能服务能力，优化客户服务体验，赋能企业数字化经营，小PAi机器人全年总访问58万人。

中信银行：推出“效率+”平台

中信银行推出集场景识别、工具研发、工具上架、工具服务于一体的“效率+”平台，可有效解决日常经营手工重复操作多、流程数据断点多等业务难题，同时节省大量人力成本。中信银行透露，该平台获得2021年《亚洲银行家》中国最佳流程自动化项目。

兴业银行：RPA已上线977条流程

作为兴业银行控股子公司，兴业数金全面负责科技研发和数字化创新工作，且通过流程机器人、人工智能等前沿技术，为商业银行数字化转型提供解决方案，输出科技产品与服务。

兴业银行持续推进算法模型在小微企业融资、特殊资产估值等场景的应用，累计建成模型89个，RPA流程机器人已上线977条流程，部署机器人超1800个，替代执行业务超4500万笔，节省工时超55万小时。

华夏银行：推进RPA应用

报告期内，华夏银行加快数字基础设施建设，全面推动数字化与业务深度融合。其打造智能化、沉浸式客户服务新模式，建设集约运营体系，推进RPA应用。华夏银行表示，其数字化转型效果显现。

具体至个人贷款业务，华夏银行深化个贷流程自动化建设。加强个人信贷工厂配套系统功能优化更新，升级个人贷款自动化审批、自动化日常检查、自动化资金支用检查功能，更新迭代监控策略和部署规则，通过系统化手段强化风险防控。

在信用卡业务上，华夏银行充分发挥科技引领作用，持续完善“数据+模型+策略+系统”有机融合的全流程风控体系，提升数字化、自动化、智能化风险经营能力。

## 民生银行：RPA技术应用于多个场景

民生银行“托管业务生态”以养老金第三支柱为突破口，构建托管业务链上的客群综合服务生态，利用RPA、OCR和大数据技术，提升全流程服务效率、精细化风控水平和智能化服务能力。

民生银行围绕“数据治理、平台建设”，不断提升数据能力。其构建AI中台，打造全行共享的AI能力仓库和AI建模开发工作站，集成RPA、机器学习、知识图谱等主流人工智能技术，提供100余类人工智能场景应用。

民生银行打造了“人智+数智+机智”风控体系。其中，供应链数据增信破解链上中小微企业融资瓶颈，嵌入供应链核心企业平台，提供全流程线上化、自动化授信审批。

## 广发银行：应用于150项RPA流程

广发银行正推进线上化、电子化、自动化、移动化等集约方式，提升数字化运营质效。其持续推广RPA，全行投入运行29个机器人，累计应用于150项RPA流程，可减少数据和报表处理、账户核对、账户管理等手工操作风险，大幅提升数字劳动力事项运营质效。

在现金管理业务上，广发银行引入RPA流程机器人、人工智能等新兴技术，持续升级“慧”“池”“保”系列产品功能，搭建“对公智能营销平台”，精确匹配客户诉求，实现产品营销智能化。

广发银行透露，其在报告期内获得由中国信通院、RPA创新产业峰会颁发的2021“智匠”RPA应用优秀案例奖。

## 渤海银行：打造基于RPA等技术的“小渤”

在金融科技业务上，渤海银行建设以用户需求为驱动，以科技能力为支撑，智能化、线上化、一体化的营销、风控、数据服务体系。

渤海银行打造了基于RPA、机器学习等核心技术的智能产品推荐和业务咨询服务管家“小渤”，可为客户提供全生命周期、全关系图谱、量身定制的陪伴式管家服务，提升手机银行线上渠道价值。

在信用风险管理上，渤海银行围绕“住房抵、强担保、大数据”三类业务，推进二手房“云按揭”、房闪贷、房抵快贷、金领贷、渤银E贷等业务自动化审批；建

立大额授信风险管控机制，完成大额风险暴露管理系统建设，实现智能化全口径资产业务风险暴露的识别、汇总，提升数据自动化提取率。

浙商银行：RPA替代300余万笔手工操作

2021年，浙商银行以数据赋能，内部管理数字化提升较明显。其重塑数字化流程，广泛应用RPA、OCR、NLP等技术，赋能信用卡审批、智能外呼等业务场景自动化、智能化，累计替代300余万笔手工操作，节省人工工时约15万小时。