

NEWS RELEASE

發稿日期：2022 年 6 月 27 日

元大銀行數位轉型 智能應用 7x24 火力全開 智能輿情分析系統、機器人流程自動化全天候守護客戶資產

為建構全方位數位金融服務，持續將金融科技應用，融入消費者的日常生活，元大銀行近年致力推動數位轉型不間斷，以「新興科技應用發展計畫」、「數位轉型深耕計畫」、「數位力創新專案計畫」三大數位應用計畫為發展主軸，陸續導入智能輿情分析系統、機器人流程自動化(RPA)、鑽金消費貸款、多元行動支付、鑽金商務網等服務，上線後大幅推升數位平台使用人數及交易量。其中為持續強化守護客戶資產，與創造客戶財富增值的目標，同步將智能科技應用於數位服務上，元大銀行建立「智能輿情分析系統」、「機器人流程自動化(RPA)」，提供 365 天 7x24 服務，除了提供消費者端的應用服務外，進一步於數位服務的背後，運用智能科技為消費者的資產把關與守護。

元大銀行不僅業務流程導入數位自動化，更將「智能化」、「無紙化」、「數位化」由名詞轉換成動詞，創新開發 AI 智能管理平台，協助日常金融業務管理與業務擴展，融合大數據分析與 AI 技術應用，利用機器人流程自動化(RPA)加速內部作業流程與數位金融服務的提供，建置智能輿情分析平台，有效讓內部同仁，即時掌握外部資訊、輿情分析，同步做好業務服務與風險控管。

「智能輿情分析平台」主要精神，在於將原本由人工被動收集分析，轉換為系統主動即時分析通知服務，於應用面區分為四大部分，分別為**新聞輿情分析、市場業務比較、政府政策即時通知、法令遵循與財報應用**，可由各業管單位自主設定出無限組數主要關鍵字與多功能組合條件，進行外部新聞搜集，並以郵件方式主動匯整後即時通知，化被動為主動，即時將指定資訊送至單位同仁手上；在市場業務比較方面，利用系統自動抓取市場上各銀行外幣牌告利率，並顯示於客製化頁面上，做為決策參考依據；政府政策即時通知部分，系統會主動檢查，政府資料開放平台上，是否有新增政策；在法令遵循部分，應用於自動讀取公開資訊觀測站重大訊息、金融監督管理委員會裁罰案件、最新法令異動新聞並通知全

NEWS RELEASE

行，有效掌握市場動態與法令規範變動趨勢，「智能輿情分析平台」自 2020 年底系統平台上線以來，目前已有 42 個單位導入使用，每日使用人次近 3,000 次，平均每日資料量約高達 2,900 則，每日常規性提供分類過想要的、需要的即時業務資訊，除了對客戶提供更好的服務外，更是風險管理與法令遵循的好幫手。

元大銀行自 2020 年導入「機器人流程自動化 RPA」以來，已將 RPA 擴展到各個不同的單位，同時在面對著多變化金融服務場景與數位應用下，人機協作的靈活性變得更為重要，導入後由原本的作業部門應用外，利用 AI 驅動的自動化技術，更進一步導入業務端的服務提供、審查自動化，藉以提供更良好的數位服務體驗，可大幅提高作業效率，有效降低人工錯誤，並可縮短業務執行時間，降低營運成本，提升中後台的流程品質及效率，滿足客戶使用數位金融服務時的體驗，作業效率提升 50%~90%，自上線以來不到二年時間，元大銀行目前已擴大應用業務項目，共計近 50 個流程上線，應用單位由原本的作業單位(國外部、金融交易作業部、作業服務部等)，進一步推展至前端業務單位使用(個金業務部、法金業務部等)及審查單位(個金授信部、信貸授信部等)，目前正在導入有關防制洗錢及會計的應用，期望能利用 RPA 機器人 24 小時不間斷，提供自動化全時服務，達到更好的客戶服務體驗。

#元大銀行

#數位金融

#數位轉型

#AI

#智能平台

#輿情分析

#RPA

NEWS RELEASE



圖：元大銀行數位轉型 智能應用 7x24 火力全開