

簡介

1994 年，一群企業領導人掌握時機，在巴拿馬市和箇朗自由貿易區成立了環球商業銀行。環球銀行在 1999 年成功併購 Colabanco 銀行，促成世界各地成立環球銀行的分行，且針對消費者、中小型企業和農民等，提供相關金融服務。歷經十年的奮鬥經營，環球銀行已成為巴拿馬首屈一指的資本銀行，資產總額排名第四，旗下分行數勇奪第三位。

法院程序案例

隨著巴拿馬的全球金融貿易發展持續擴展，犯罪行為也日益猖獗。巴拿馬法院經常傳喚商業銀行，協助將涉及商業犯罪的人或公司資產予以凍結。環球銀行為此擬訂了一套作業程序，並透過自動化的 **Ultimus** 流程來管理這些活動。下列為原有的人為操作流程：

- 法院勒令凍結資產的傳票將分別寄至環球銀行總行，以及帳戶所在地的分行。
- 銀行人員使用法院的識別碼，核對此人/組織是不是環球銀行的客戶。由於銀行為不同類型的帳戶設置個別不同的電腦系統，因此每筆搜尋皆需以人手、紙本作業方式進行。
- 確認帳戶確實存在，以及持有人身份之後，將依法院傳票明示，凍結相關金額。
- 若客戶帳戶內的金額不足以償債，銀行人員需親自去函法院說明結果。驗證資料和更新系統通常得花上數天的時間。
- 因為人為流程極為耗時，客戶仍可在驗證帳戶的過程中提領存款。如此一來，呈報給法院的帳戶餘額便不正確，造成銀行的財務損失。
- 若驗證發現此人並非銀行客戶，則必須告知法院，流程隨即終止。

人為操作系統的缺失

- 透過人為流程來界定及凍結資產有許多限制和缺失。
- 整個流程缺乏明確定義的流程，因此需要不同的人依照大不相同的程序來處理每個案件。
- 由於缺乏追蹤銀行作業中每個法律程序機制，銀行管理階層無法得知每件案件的進度。
- 這個系統仰賴少數人員提供關鍵資訊。因缺乏可自動驗證資訊的系統，營運或其他部門員工必須暫時擱下日常業務，協助執行流程。

也許個人客戶（尤其是企業客戶）名下會有許多帳戶，清查帳戶及餘額的過程非常繁瑣而耗時。所花費的時間經常超出政府機關所給予的 3 天期限。

關鍵優點

- 平均處理時間從超過 3 天減少為不到 1 天
- 回應時間效率增加 600%
- 所有的例行作業採自動管制，員工可專注於決策和處理例外情況
- 自動回覆並套用政府機構要求的文件格式

Developed with the
assistance of

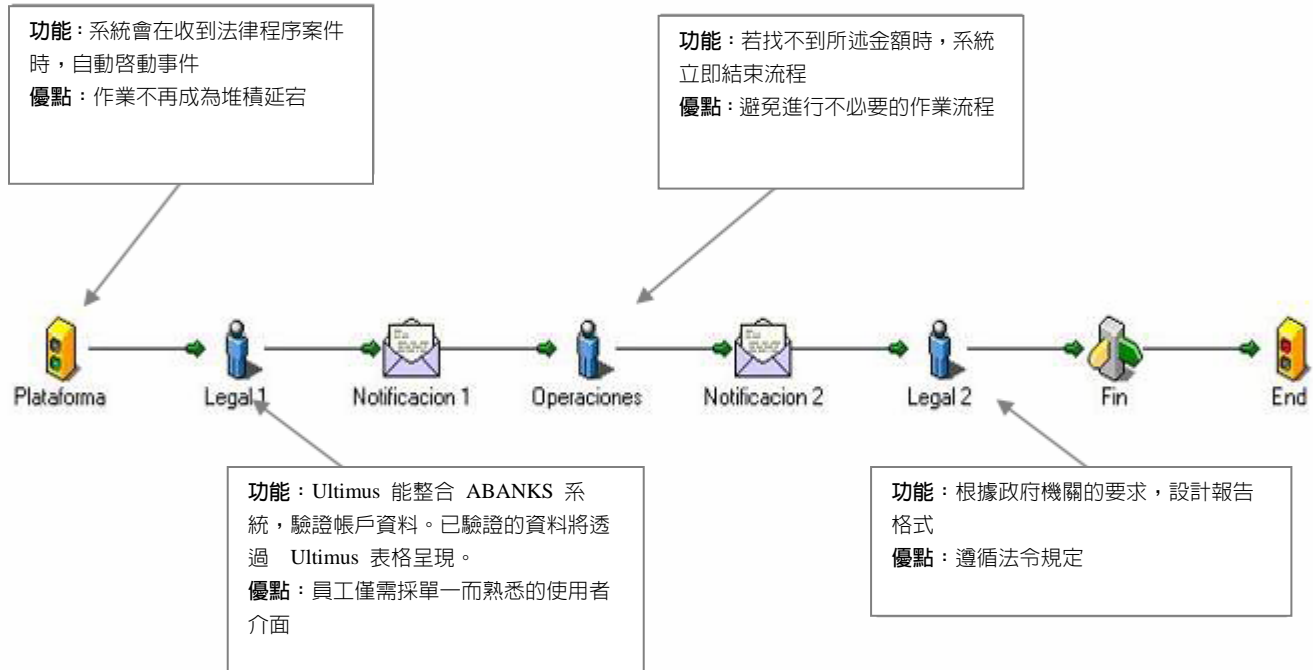


Ultimus[®]
Profit from the Process™

www.ultimus.com

解決方案

環球銀行聘請專精於自動化流程部署的 **Ultimus** 公司，共同研發法院程序系統。結果銀行內部員工制定出僅需 7 個步驟的處理程序。該流程成可在 1 天內處理一件案件，而且僅需一位員工複查文件及匯總資訊。



優點

- 平均完成時間縮短為 1 天，即時回覆率高達 100%。
- 回應時間效率增加 600%，每天可處理 40 件案件。
- 部門之間的協調更有效率 (僅需攸關開戶、提款、結清等事務的營運部門協助)，絲毫不浪費時間。
- 銀行經理可在流程中隨時檢視所有案件的進度。
- 員工可使用系統界定涉案人員或公司是否還有其他帳戶。
- 整個程序由總公司集中管理，但各分行員工皆可參與或檢視目前進度。
- 系統會自動建立電子報告，告知政府機關，減少紙張與人力的浪費。所有報告的格式皆特別為個別政府機關而設定：行政院、監察院、司法院、縣市政府、最高法院及立法院。
- 所有資料將自動備份至銀行的資料庫。

欲知更多 **Ultimus BPM Suite** 的相關資料，了解它能如何為您打造更有效率的企業，請造訪 **Ultimus** 網站：
<http://www.ultimus.com/tw>，電子郵件：twinfo@ultimus.com 或致電 **Ultimus** 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。

Ultimus[®]
Profit from the Process™
www.ultimus.com

+886 2 27076168

twinfo@ultimus.com

Brazil ■ China ■ France ■ Germany ■ Italy ■ S. Asia ■ Japan ■ Latin America ■ Iberia ■ Mexico ■ Middle East ■ Taiwan ■ United Kingdom ■ United States