

主要產業：

銀行業

業務範圍：

- 商業與公司貸款
- 商業不動產貸款
- 資金管理、資本市場及保險服務
- 消費者銀行
- 住宅抵押貸款與住宅權益貸款
- 私人銀行、信託、退休服務及資產管理

營運規模*：

- 資產 \$270億美元
- 存款 \$190億美元
- 貸款 \$180億美元
- 市值 \$28億美元

*2014年第4季

公司簡介：

聯合銀行是一家美國區域銀行控股公司，提供零售、商業銀行業務、商業不動產貸款、私人客戶與專業金融服務。聯合銀行是全美50大公開交易銀行控股公司之一。聯合銀行的總部位於威斯康辛州綠灣，在威斯康辛州、伊利諾州和明尼蘇達州設有超過 200 個銀行辦事處，為超過 100 個社區提供服務，更在印第安納州、密西根州、密蘇里州、俄亥俄州和德州提供商業金融服務。



從緩解監管壓力到實現金融情報單位對客戶的全面觀點。

面臨銀行最高層下達迅速改善的命令與緊湊的監管審查，聯合銀行的計畫團隊集思廣益，只為選出高度積極的廠商並執行計畫。這個計畫承擔從零開始重建銀行保密/防制洗錢方案的壓力，而且必須要能打造出綜觀金融情報的全面視野。以下案例研究將條列出該計畫面臨的挑戰、團隊所執行的解決方案以及其成果。

短短一年的執行時間

迅速的廠商遴選流程

計畫團隊於 2011 年底開始廠商遴選流程，目標在 2012 年第四季完成部署，執行計畫的時程可說是相當緊湊。聯合銀行採用根據高德納公司的魔術象限列出的名單，迅速開始遴選流程。遴選時最重要的兩個必要元素為「從發想到上市」以及「跳脫框架」這兩種能力，能使計畫迅速開始並執行。

在遴選期間，廠商遴選團隊在一次實務應用中，利用他們提供的測試資料要求概念實證，以確保遴選團隊能夠看到的是已經開始執行的方案，而非僅僅是準備好的演示文稿。據聯合銀行的資深副總裁兼銀行保密/防制洗錢/美國財政部海外資產控制辦公室安全長尼克·齊多維斯基所言：「Actimize 展現出即戰力跟極高的機動性，也能在機構內維持技術組合隨時可用，更能在預期的時間範圍內完成任務，就上述這幾點而言，他們做得很不錯。」最終聯合銀行選擇 Actimize 來部署 Actimize 的「客戶盡職調查」、「可疑活動（交易）監控」與風險個案管理解決方案。

積極的執行窗口

廠商遴選期間的急迫感並未隨執行流程開始而消失，團隊背負著完成目標的壓力，要在九個月內完成所有資料對應、轉換與執行。聯合銀行團隊將計畫成功的幾項功勞歸功於強悍的組織、文件的支援、領導力以及決策力等。

此外，團隊也互相聯合，確保專注並將分心要素降至最低。團隊中還包括其他技術小組，例如開發、資料對應、資料庫，與系統專家。銀行保密/防制洗錢業務範圍將其專業帶到現有的系統、監控需求與法規支援中。另有一位顧問參與其中，協助文件歸檔、概念妥適性、資料整合測試，以及規則部署建議。

聯合銀行採取反覆的方法，僅用少數幾項現行規則，就在 2012 年 11 月進入生產流程。而為了讓舊系統完成階段任務，並在 Actimize 系統中開始新規則，舊系統同時與 Actimize 解決方案並行了二至三個月。整個計畫的實施在 2012 年 1 月至 11 月期間進行。

已部署的解決方案並行運用

聯合銀行部署了 Actimize 的客戶盡職調查、可疑活動監測和風險案例管家三個解決方案，銀行團隊發現了聯和利用客戶盡職調查、可疑活動監測和風險案例管家解決方案的重大價值。

Actimize 的客戶盡職調查解決方案運用了系統的所有資訊，是完善客戶與交易控制程序的一部份。齊多維斯基表示「將風險評分嘗試運用到交易監控的好處之一，就是能夠為我們那些基於聯絡關係而具有高風險的客戶群提供更高的交易監控能力。」團隊目前搭配 Actimize 的可疑活動監控解決方案採用了數種主動監控規則，而齊多維斯基 注意到我們透過門檻、演算法、實體功能與週期和發生次數得分等方式，就能夠運用不少功能與可調整性。

如今，聯合銀行透過銀行的金融情報團隊部署 Actimize 的風險個案管理系統，其程度已經超過銀行保密/防制洗錢的系統。2014 年夏季時，詐騙、金融調查、實體監控，以及銀行保密/防制洗錢團體結合在一起，在這個全新的金融情報團體中部署案例管理方案。其目標是開始檢視各個調查空間的審核狀況、實現資訊共享，並獲得金融情報中所有客戶的全面觀點。

接下來兩年的優勢

齊多維斯基說，「依我們所見，有些優勢與金融情報或調查圈緊密連結。」當然了，隨著上升的透明程度與報告，這個計畫已經更能掌握客戶群的狀況，並使我們得以參與業務範圍，建立更緊密的夥伴與合作關係，因為我們已經能取得更準確的報告和資料。

團隊提及的其他具體優勢還包括：

- 省去紙上作業後帶來的流程效率
- 頻繁的調整帶來改善後的誤報率
- 監管與模式驗證支援的流程和文件獲得改善
- 無須新增人員（如專門提供資料分析、預測與預報以改善決策的資料科學家）即可精簡並促進效率

當下與未來，無須比較

在齊多維斯基被要求比較現在的系統與預先執行系統時，他說，「事實上，我們過去執行的系統並不能根據機構大小而擴充規模。它能提供的配置、門檻、集體監控等方法並不多，同時也缺少許多控制元件。」根據團隊所述，該系統有許多部分均經過重新調整與重建。團隊特別指出的三大差異包括：

- **從手動到自動**—從分析師必須到資料箱中找出案例、並帶著紙本回頭做起分析的紙上作業，前進到自動化且非常系統化的推進流程
- **報告能力**—從少量（如果有的話）報告造成執行管理疏失，前進到自動化且簡易的報告功能
- **系統結合**—從個別的交易監控與案例管理系統（且個別仍具有其缺陷和限制），前進到結合的 Actimize 解決方案，實現了金融情勢的全面觀點

為跟上法規變化而進行革新

不僅僅聯合銀行需要解決法規問題，新系統本身也需要適應與調整，以因應未來的變化和需求。以下為部分開發中與持續中的正面影響：

- 將客戶風險評分與規則綁在一起，使團隊能運用這項資訊進行更多審查
- 增加群體數量，藉此根據客戶類型，在更精細的層級上取得更好的門檻，進而正面地影響調整能力與效率
- 將其他實體交易導入系統，以便對單一來源系統進行監控

談到這套流程時，齊多維斯基說，「我們非常高興能在目標進度內完成實際執行。這是我們執行過最積極的計畫之一。我們以大量的資料提供與匯入來執行一套複雜系統，過程既快速又準確。現在我們能應付模式驗證、語法驗證，以及法規審核了。」

給考慮使用相同計畫的同業建議：

打從一開始就要考量模式驗證，並確保自己擁有：

- 能夠支援概念妥適性的文件與組織
- 強大的配置、程序、整合性、控制與測試
- 這些問題的紀律必須在流程的開始和過程中都徹底執行

資料對應很痛苦，但只要做得正確，就能成大事。確保您能：

- 將正確的資料對應到正確之處，並妥善使用
- 使用正確的詞彙，交易或銀行詞彙的歧異可能會成就或毀滅計畫目
- 吸收曾執行過這些過程的他人教訓，不論是來自第三方或同業
- 可直接取得重要資料，以保有彈性與便於報告

雖然一開始是一場修正的競賽，目的是為了提高監管審查，並舒緩來自銀行最高層的壓力，如今卻變成了一個瞭解如何綜合使用各個系統提供可操作的洞察力的成功故事。聯合銀行一次性化解了巨大的監管壓力，使其金融情報單位獲得了對客戶的全面觀點。

關於 NICE ACTIMIZE

NICE Actimize 是為地區和全球金融機構以及政府監管機構提供金融犯罪、風險與合規解決方案最大和最廣泛的供應商。一直以來在業界領先群雄，NICE Actimize 的專家運用創新技術來保護機構，並透過找出金融犯罪、防範詐騙和提供合規性守護消費者和投資者的資產。本公司提供即時、跨管道詐騙防範、防制洗錢偵測和交易監控解決方案，能解決付款詐騙、網路犯罪、制裁監測、市場濫用，客戶盡職調查和內幕交易等相關問題。