

2장 AI 투자자문, 개인투자 부문부터 급격한 활성화 기대



AI 증강 투자자문이 확산되면서 금융서비스 산업 내에서도 역할과 입장, 대응책에 따라 눈부신 성장과 급격한 소멸의 희비가 갈릴 수 있다.

금융기관과 전문 금융 컨설턴트들은 개인투자 부문에서 치열한 경쟁을 벌이고 있다. 이제 생성형AI(generative AI)가 촉발한 혁신까지 가세해서 개인투자 자문 시장은 또 다른 격변을 앞두고 있다.

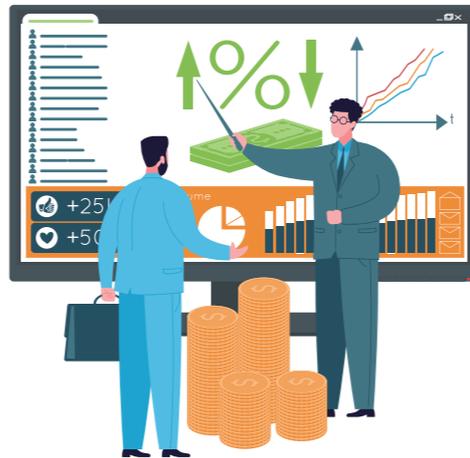
딜로이트는 생성형AI로 증강된 투자자문 앱이 개인 투자자들 사이 급격히 활성화되어, 2027년까지 주요 개인투자자문 수단이 되고 2028년에는 사용률이 78%에 달할 것으로 전망한다. 생성형AI 툴은 인터넷 연결만 된다면 누구든 사용할 수 있기 때문에, 투자자문 분야에서도 일반 투자자들 누구나 접근할 수 있는 전례 없는 기술적 혁명을 불러일으킬 것으로 예상된다.¹

AI 기반 투자자문 시장은 양방향에서 경쟁이 가열되고 있다. 내부 운영뿐 아니라 투자자문 등 고객 서비스에 생성형AI를 도입하는 금융기관들도 있는 한편, AI 역량을 기반으로 투자자문에 뛰어드는 테크 기업들도 있다. 결과적으로 생성형AI 시장이 성장할수록 투자자들이 누릴 수 있는 AI 기반 투자 정보, 리스크 관리 툴, 투자자문 서비스는 늘어날 것이다.²

또한 향후 수년간 생성형AI 덕분에 개인 투자자들이 받는 자문의 내용이 확연히 달라질 것이다. 생성형AI 툴의 금융자문 능력이 강화되고 더욱 보편적으로 활용되면, 현재 투자자문 분야의 플레이어들은 각각의 입장과 대응책에 따라 각기 다른 영향을 받게 될 것이다.

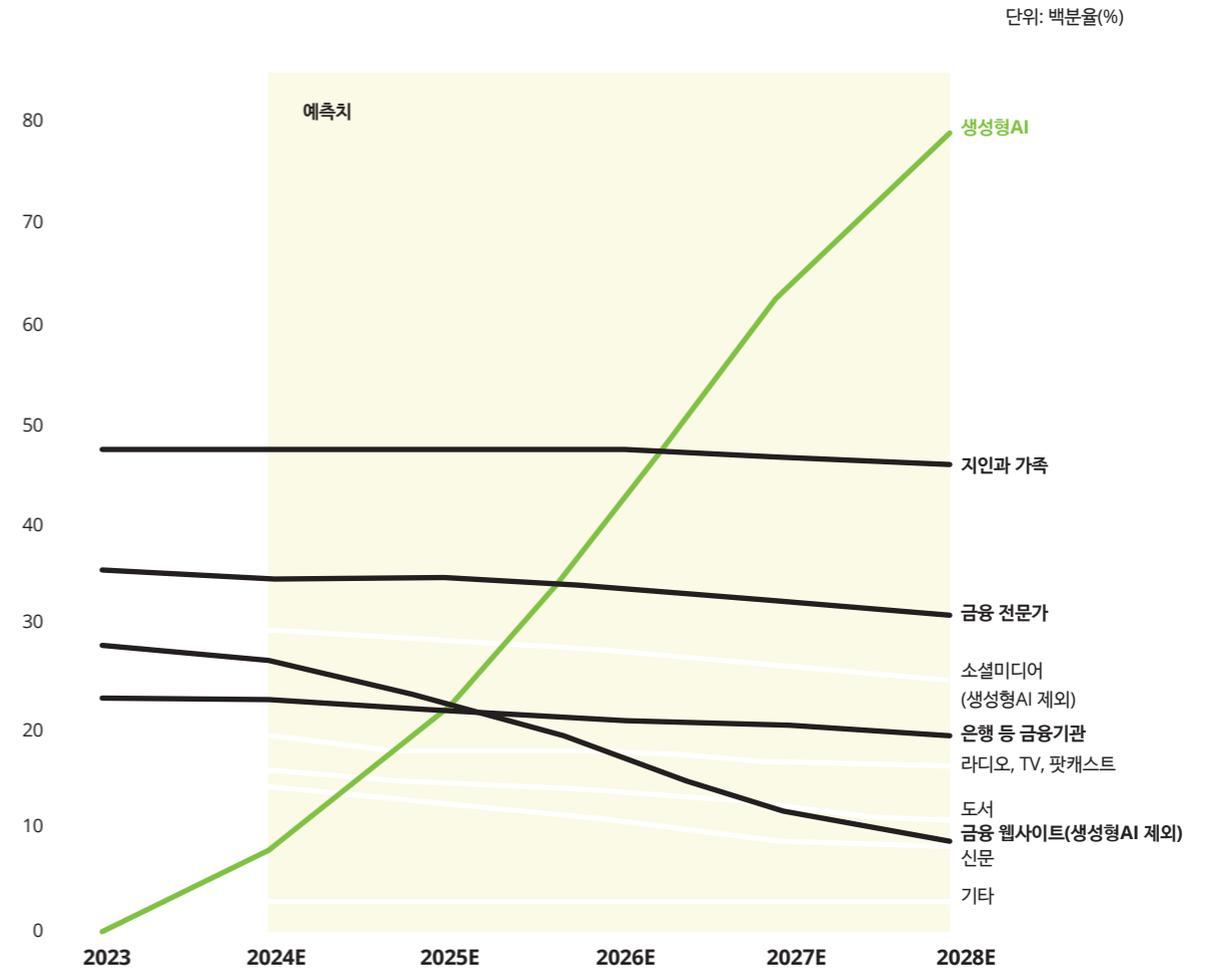
생성형AI로 한층 다양해지는 개인 투자자문 출처

2023년 실시한 서베이 결과, 개인 투자자들은 주로 지인과 가족에게 금융 자문을 얻고 있는 것으로 나타났다(47%).³ 이어 금융 전문가에게 자문을 얻는다는 비율은 35%, 금융 웹사이트를 선택한 비율은 28%를 기록했다.⁴ 개인 투자자들은 평균 2.1개의 출처에서 금융 자문을 얻고 있기 때문에, 총합이 100%를 넘는다.⁵



1. Nicole Scoble-Williams et al., Generative AI and the Future of Work, Deloitte, 2023.
 2. Beena Ammanath et al., The Generative AI Dossier, Deloitte, 2023.
 3. James Royal, "Here's the top place Americans get financial advice - even young Americans," Bankrate, December 21, 2023.
 4. Ibid.
 5. Deloitte Center for Financial Services analysis.

그림 1. 개인 투자자들이 찾는 금융자문 출처 변화 전망



참조: 복수 응답을 허용한 관계로 총합이 100%를 넘음.
 * 'E'는 예측치를 뜻함.
 출처: Bankrate Retail Investor Advice Survey, December 2023; Deloitte analysis.

생성형AI는 2024년부터 주요 금융자문 출처로 부상할 것으로 기대된다(그림 1). 투자자들은 범용 생성형AI와 투자자문에 특화된 생성형AI 앱을 모두 활용할 수 있다. 또한 금융기관들이 생성형AI로 자문 엔진을 증강하면서 향후 수년 내 생성형AI 기반 투자자문을 더욱 손쉽게 이용할 수 있을 것으로 예상된다.

이에 따라 투자자문 분야는 명암이 갈릴 것으로 보인다. 어떤 유형의 자문 출처가 끝까지 살아남을지는 자문 내용의 가치, 접근성, 비용에 따라 달라질 수 있다.

지인과 가족은 생성형AI에게 자리를 뺏기지 않고 변치 않는 투자자문 출처로 남을 것으로 예상된다(향후 5년간 1% 하락 전망). 어떤 출처보다 손쉽게 자문을 얻을 수 있고 비용도 거의 들지 않기 때문이다. 자문 내용의 가치는 객관적으로 낮을 수밖에 없지만, 생성형AI가 대체할 수 있는 영역은 아니다.

반면 금융서비스 기관들은 급격한 기술 변화에 힘입어 온라인 투자자문 부문의 양상을 재편할 수 있다. 초기 생성형AI 증강 자문 엔진들이 온라인 투자자문 시장을 장악하는 반면, 생성형AI 기능을 갖추지 않은 금융 웹사이트들은 뒤처질 것이다. 2023년에만 해도 투자자들 중 28%가 금융 웹사이트에서 투자자문을 얻었지만,⁶ 이는 생성형AI가 범용화되기 이전의 일이다. 딜로이트는 2028년에 이르면 생성형AI 기능을 갖추지 않은 금융 웹사이트를 이용하는 투자자 비율이 9%로 떨어질 것이라 예상한다.⁷ 이러한 변화에는 두 가지 요인이 작용할 것으로 전망된다. 우선 투자자들은 개인 맞춤형 콘텐츠를 제공할 수 있는 생성형AI 기능을 원할 것이다. 또 금융기관들이 생성형AI로 온라인 자문 엔진을 증강하면서, 생성형AI가 없는 금융 웹사이트는 찾기 힘들어질 것이다. 이처럼 환경 자체가 변하면서 투자자들은 금융 거래 곳곳에서 생성형AI 기능을 맞닥뜨리게 되고 이러한 환경이 지속되기를 기대할 것이다.

생성형AI 툴로 증강되는 특화 분야 자문

금융 자문 부문에 생성형AI가 큰 영향을 미치면서 투자 산업의 자문서비스 전략도 재편될 것이다. 본고가 기반을 둔 모델에 따르면, 자문 출처의 종류가 약 20% 증가하고 투자회사들도 대부분 생성형AI로 무장하겠지만, 투자회사나 라이선스 취득 전문가를 활용하는 개인 투자자들의 비율은 35%에서 31%로 떨어질 것으로 예상된다. 특히 시리즈6(Series 6) 라이선스를 기반으로 좁은 범위의 투자자문을 제공하는 투자회사나 전문가들을 이용하는 비율이 크게 줄어들 것으로 전망된다. 시리즈6 라이선스로는 뮤추얼펀드와 변액연금 등만 다룰 수 있고 상장지수펀드(ETF)나 보통주는 취급할 수 없는데, 생성형AI 기반 애플리케이션은 보다 복잡한 자문이 필요한 관계 기반의 총체적인 자문보다는 시리즈6와 같이 범위가 좁고 거래 위주의 투자자문에서 더욱 경쟁력이 강하기 때문이다. 게다가 보통주와 ETF뿐 아니라 사모펀드 등 대체투자에도 나서는 개인 투자자들이 늘고 있는데, 이러한 자산클래스는 시리즈6 라이선스로 자문을 제공할 수 없다.⁸ 생성형AI 기반 자문 애플리케이션이 라이선스 기반 자문서비스에 새로운 경쟁 위협으로 떠오르는 만큼, 투자회사들은 자문서비스 전략을 수정할 수밖에 없을 것이다. 2023년 서베이에 따르면, 개인 투자자들이 꼽은 3위 자문 출처는 소셜미디어(30%)였다.⁹ 생성형AI 기술이 성숙기에 도달하면, 생성형AI가 빠진 소셜미디어 투자 채널은 쇠락할 것이다. 하지만 전반적으로 소셜미디어 투자 부문은 생성형AI를 수용하고 생성형AI를 기반으로 투자 전략을 세우는 방법을 시연함으로써 계속 성장할 것으로 예상된다. 예를 들어, 일부 금융기관들은 소셜미디어 투자 인플루언서의 사용자 프로필을 지원하는 생성형AI 금융자문 애플리케이션을 구축할 수 있다. 스크린 네비게이션 비디오 녹화나 인플루언서들이 코멘트를 제공할 수 있는 통합 비디오 인터페이스 등의 기능이 추가된 인플루언서 친화적 애플리케이션이 곧 등장할 수 있다. 뿐만 아니라 통합 편집 및 발행 기능을 추가하면 금융기관들이 인플루언서들의 인플루언서 역할을 하게 될 수도 있다. 이렇게 시장이 성장하면 소셜미디어를 통해 생성형AI 툴로 강화된 금융자문을 제공하는 것이 별개의 새로운 자문서비스 부문을 형성할 수 있다. 하지만 현재로서는 생성형AI에서 파생된 자문서비스 부문은 모두 생성형AI 부문으로 분류하고 있다.

6. Royal, "Here's the top place Americans get financial advice - even young Americans."
 7. Deloitte Center for Financial Services analysis.
 8. James Alexander, "Private markets: Retail demand and the opportunity at stake," Deloitte, February 2, 2023; Danesh Ramuthi, "How ETFs are Changing the Game for Retail Investors," markets.com, March 25, 2024; Michelle Singletary, "More Americans own stocks. This is great for their financial future.," The Washington Post, June 6, 2023.
 9. Royal, "Here's the top place Americans get financial advice - even young Americans."



책과 신문도 지금과는 다른 방식으로나마 투자자문 출처로 존속될 것이다. 이러한 출처에서 직접 자문을 얻는 투자자들은 줄어들겠지만, 책과 신문의 콘텐츠는 생성형AI 금융 애플리케이션에 통합될 수 있다. "나의 재무 상황, 리스크 수용력, 시기, 각종 언론보도 등을 고려할 때, 이 자산을 현재 수준으로 보유하는 것이 타당한가?" 향후 생성형AI 금융 툴에 이러한 질문을 던진다면, 투자 및 전략 관련 책과 언론보도, 개인의 투자 성향 등을 종합한 답을 얻을 수 있다. 생성형AI 투자자문 애플리케이션은 앞으로 3년이면 개인 투자자들이 가장 많이 찾는 출처가 될 것이다. 따라서 현재 플레이어들은 점유율을 뺏기지 않고 시장을 주도하기 위해 총체적인 투자 솔루션뿐 아니라 특정 분야의 투자자문을 제공하는 생성형AI 기능과 더불어 이러한 서비스를 손쉽게 사용할 수 있는 직간접적 사용자 프로필을 모두 갖추어야 할 필요가 있다.

연구 방법론
 본고는 생성형AI 도입, 투자자문 특화 생성형AI 기능 발전, 각 자문 출처가 생성형AI로 대체될 가능성 등을 모델링하여 전망치를 도출했다.

