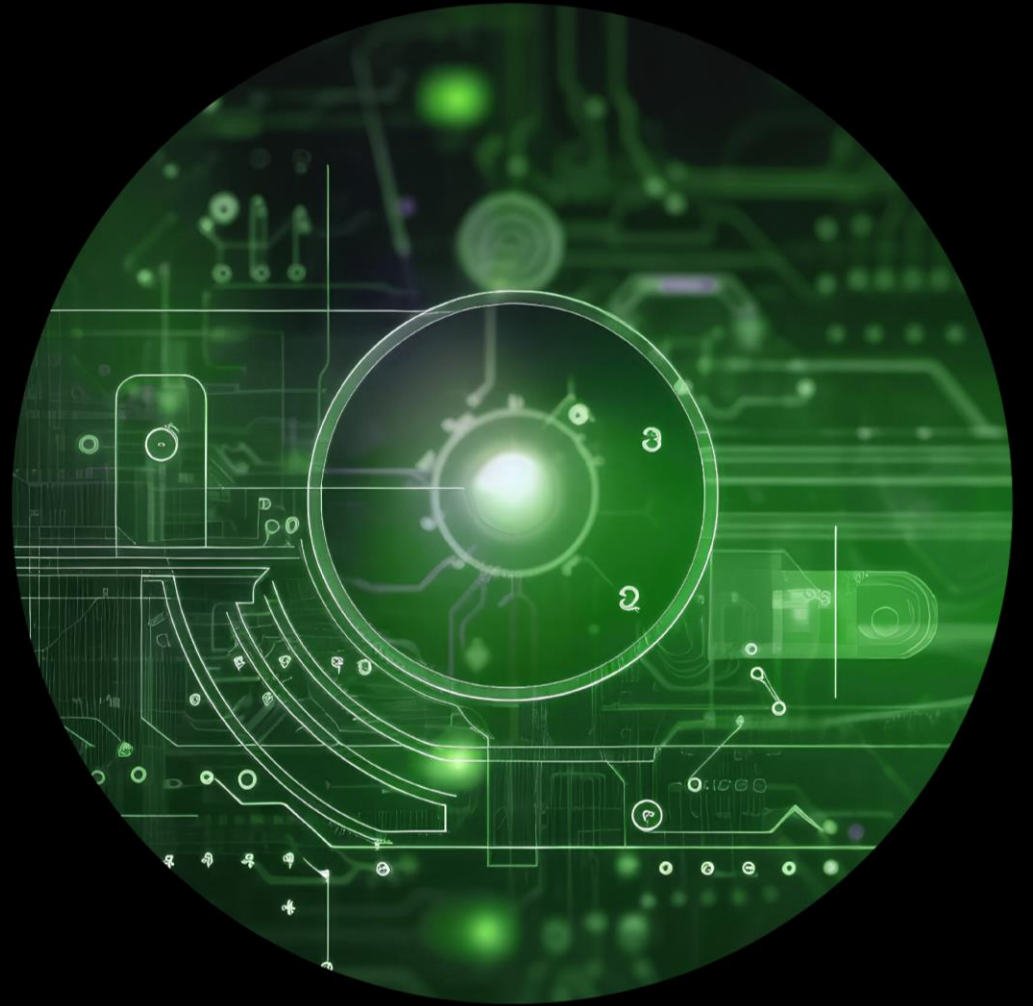


Deloitte.



인공지능(AI) 시대, 진화하는 은행업

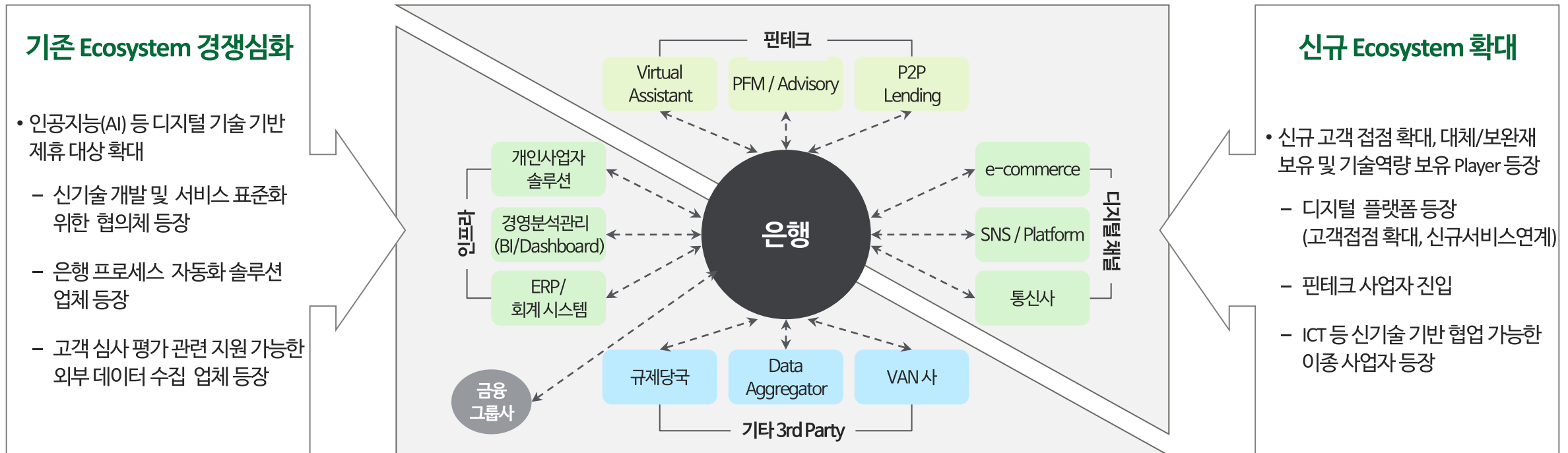
2023년 8월
Deloitte Insights

은행 산업의 변화

인공지능(AI)을 포함한 혁신 기술과 비금융, 신규 경쟁자 및 파트너들의 등장으로 은행 산업의 생태계(Ecosystem)를 확장시키고, 은행업 본질에 대한 근본적인 변화가 현실화되고 있는 상황

은행 산업 Ecosystem의 확장

Ecosystem에서 어떤 위치를 점하느냐, 어떤 서비스를 유기적으로 연결하느냐가 은행 생존의 관건이 되고 있다.



은행업 본질에 대한 근본적 변화 : 무엇이 은행의 변화를 초래하는가?

은행 산업의 본질 변화에 적극적으로 대응하기 인공지능 (AI) 도입이 핵심으로 부상

은행 산업의 변화 동인

| | 환경 변화 | 은행업 본질 |
|-----|--------------------------------------|--------------------------|
| Biz | 신규 경쟁자/대체재 등장 | → 인터넷 은행/핀테크 진입으로 수익원 감소 |
| 고객 | 비은행업자의 고객관리 강화 MZ 세대 주 은행 고객으로 부상 | → 은행의 고객 Ownership 약화 |
| 운영 | 기술의 핵심역량 대체화 | → 은행 핵심역량을 외부 전문업체가 대체 |
| Eco | 사업간 융합 확대 | → 기술/플랫폼과의 제휴범위 및 수준 확대 |

변화 동인 별 은행 대응 방향

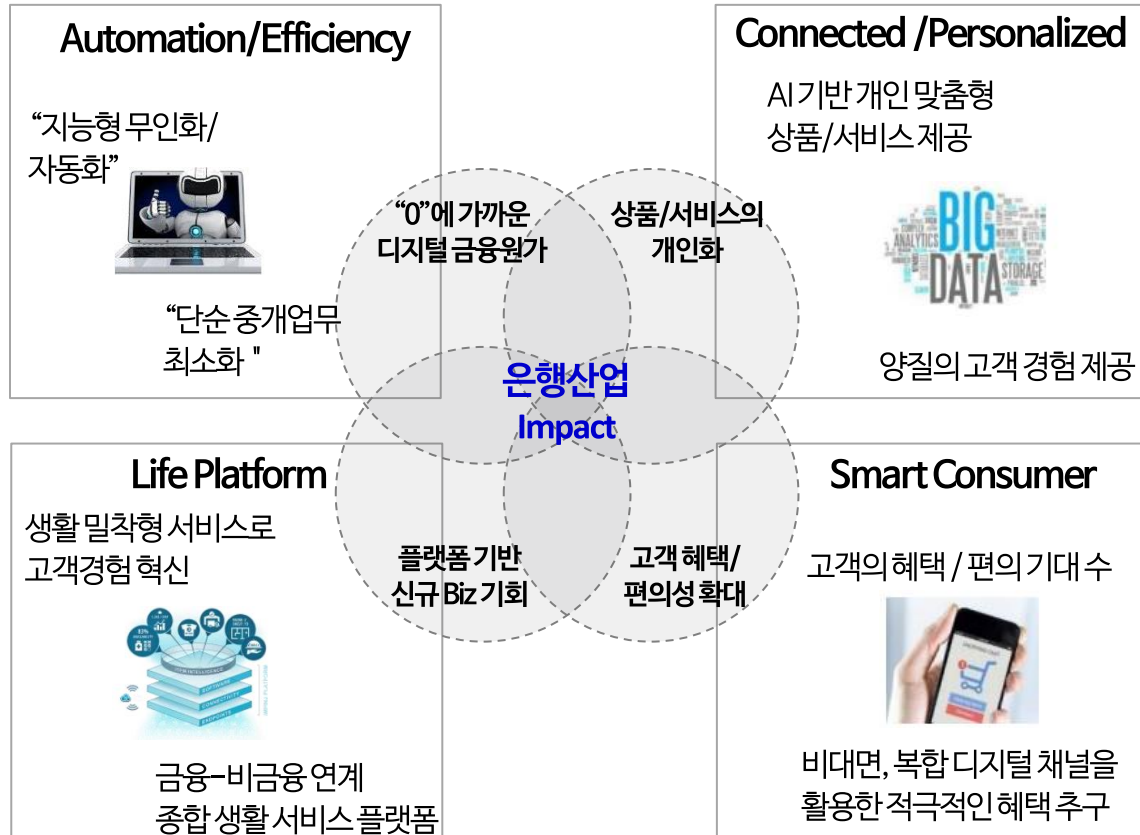
변화된 경쟁 환경에 부합하는 새로운 전략에 인공지능(AI)이 핵심



은행업 변화에 대응 - 국내 은행권 AI 도입 현황

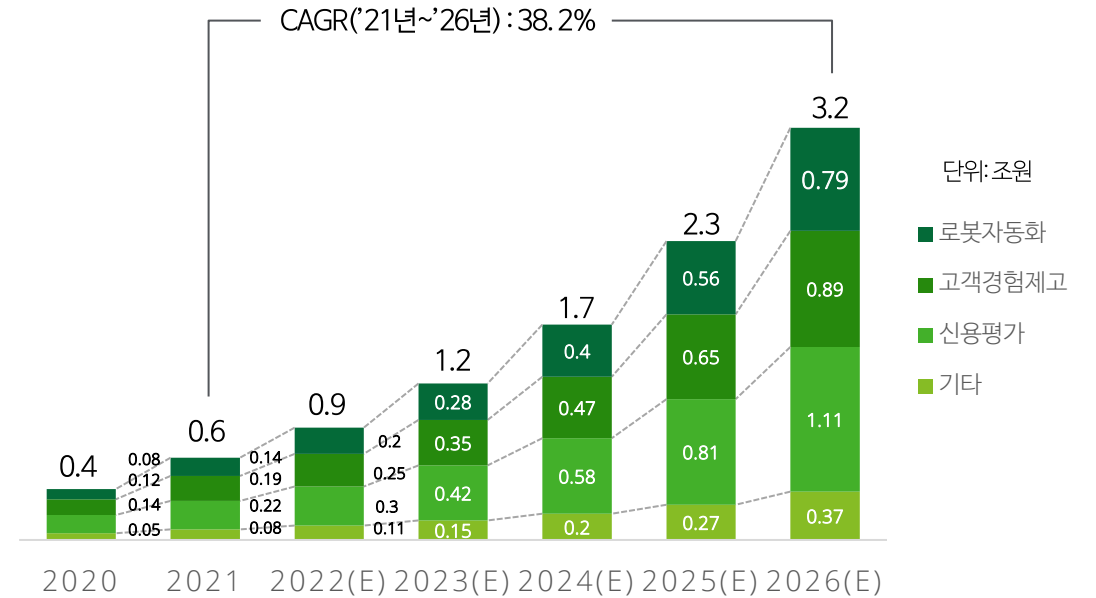
은행 산업 전반에 소비자들은 거래 비용의 절감, 개인화된 상품과 서비스, 플랫폼 기반 고객 경험 혁신과 고객의 혜택과 편의성 확대를 요구하고 있으며, 이에 대응하기 위해 신용평가, 고객경험제고, 로봇자동화 부분을 중심으로 인공지능 투자 증가

AI 도입 방향



국내 금융분야 인공지능 시장 성장

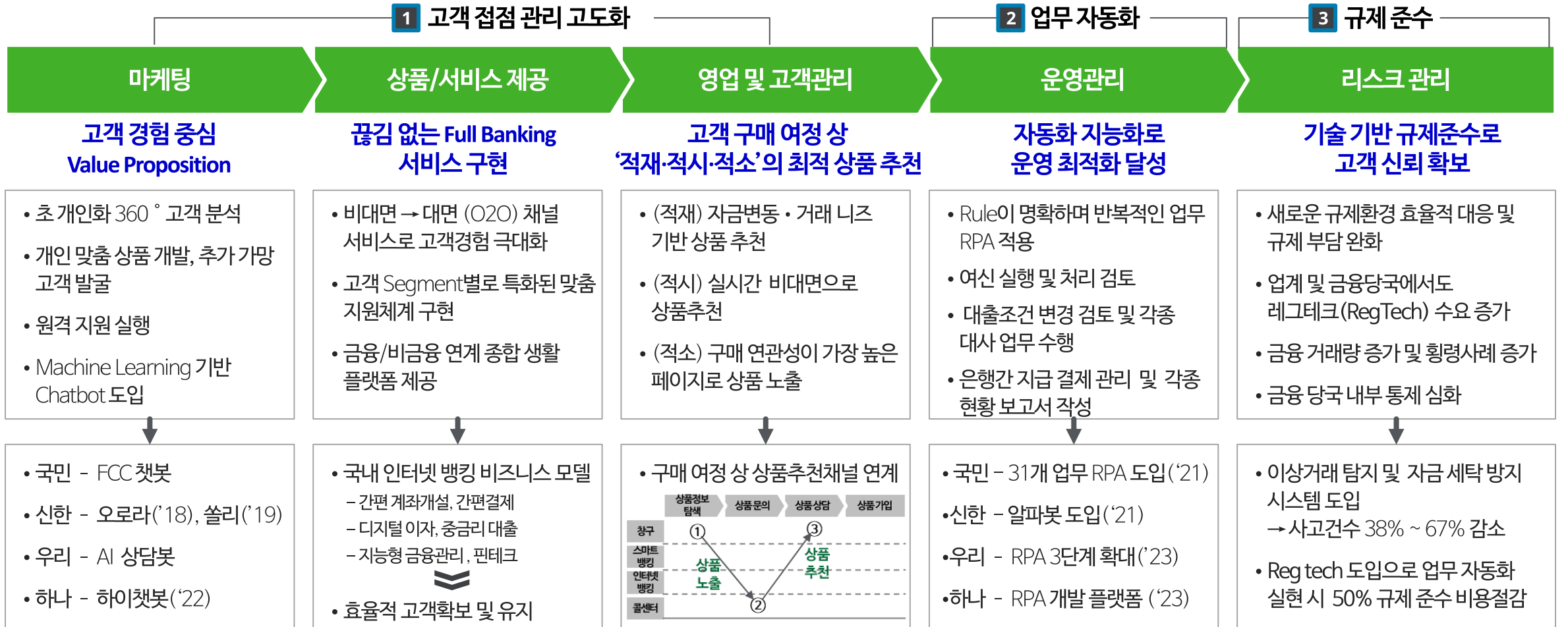
신용평가 부문이 AI 투자 견인
고객경험, 로봇자동화 순으로 시장 성장 중



출처: 한국신용정보원 (2022)

국내 은행권 AI 도입 현황 및 효과

은행의 역할과 기능 전반에 도입되고 있는 인공지능(AI)은 고객접점 관리 고도화, 업무 자동화 및 규제 준수를 목표로 새로운 고객 가치 제안, 끊임없는 서비스 구현, 최적상품 추천, 운영 최적화 달성 및 기술 기반의 고객 신뢰 확보 지원

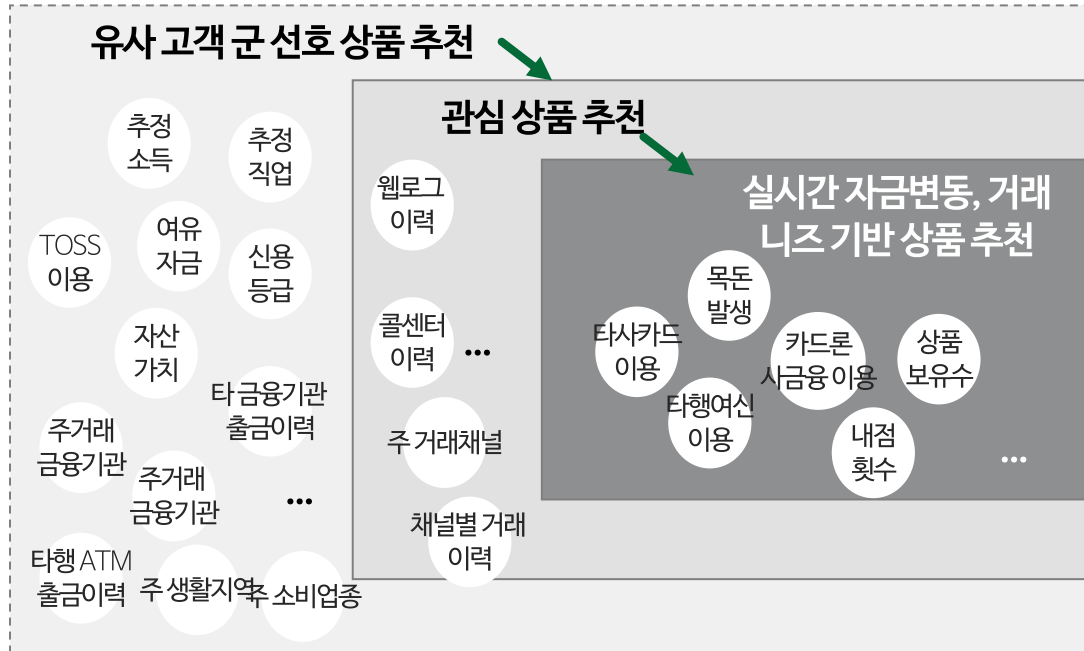


국내 은행권의 AI 도입 현황 및 효과 - 1 고객 접점관리

고객과 개인화된 상품 추천 정보를 고객 구매 여정 상 '적재·적시·적소'의 비대면 채널로 연계, 노출

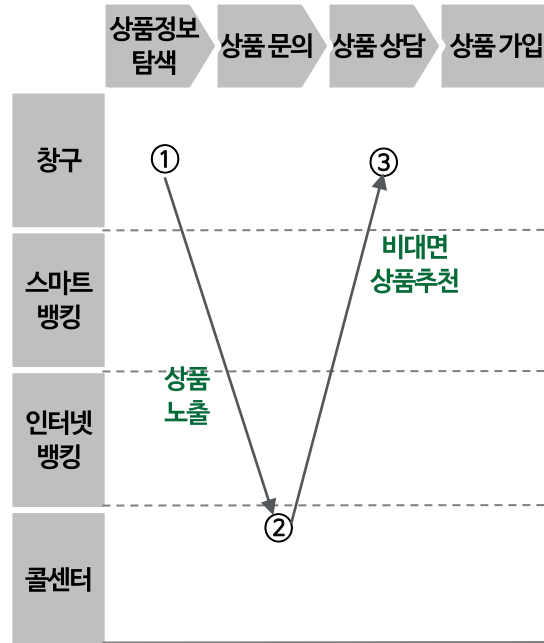
최적 상품 추천 - 적재(積載)

- 고객의 상품거래정보, 속성정보 등 CRM 및 마케팅 허브의 고객 정보 통합
- 타겟고객 Persona 기반 최적의 상품 추천



채널간 상품 추천 연계 - 적시(適時)

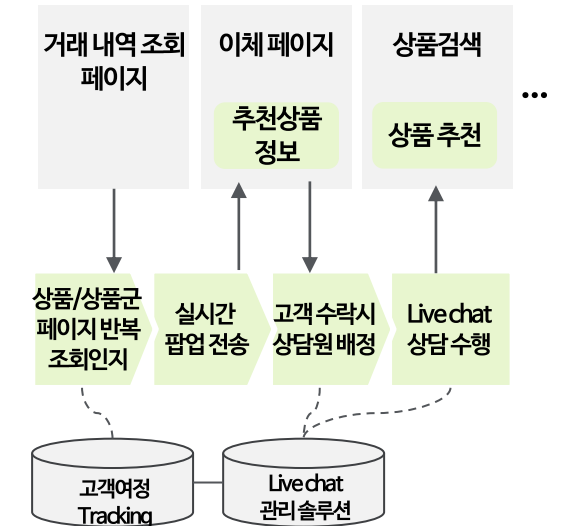
- 구매 여정 포인트 별 실시간 비대면으로 구매 연관성이상품 추천채널 연계



최적 페이지 상품 노출 - 적소(適所)

- 고객 맞춤 정보 및 구매 연관성이 높은 페이지 노출

[주요 고객 접점]

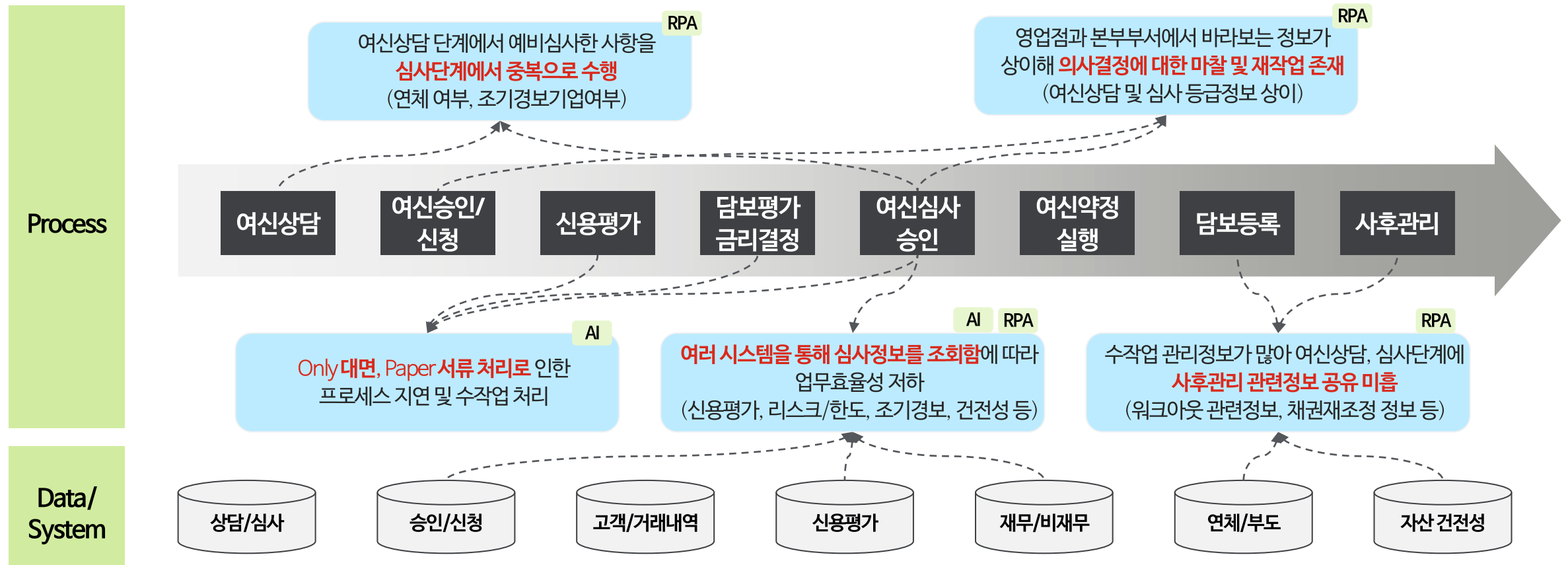


- 실시간 고객 관심 사항 파악 및 추천

국내 은행권의 AI 도입 현황 및 효과 - 2 업무자동화

인공지능(AI)와 로봇 프로세스 자동화(RPA) 등 디지털 기술을 도입하여 개인 및 기업 금융의 백오피스 업무의 효율 개선

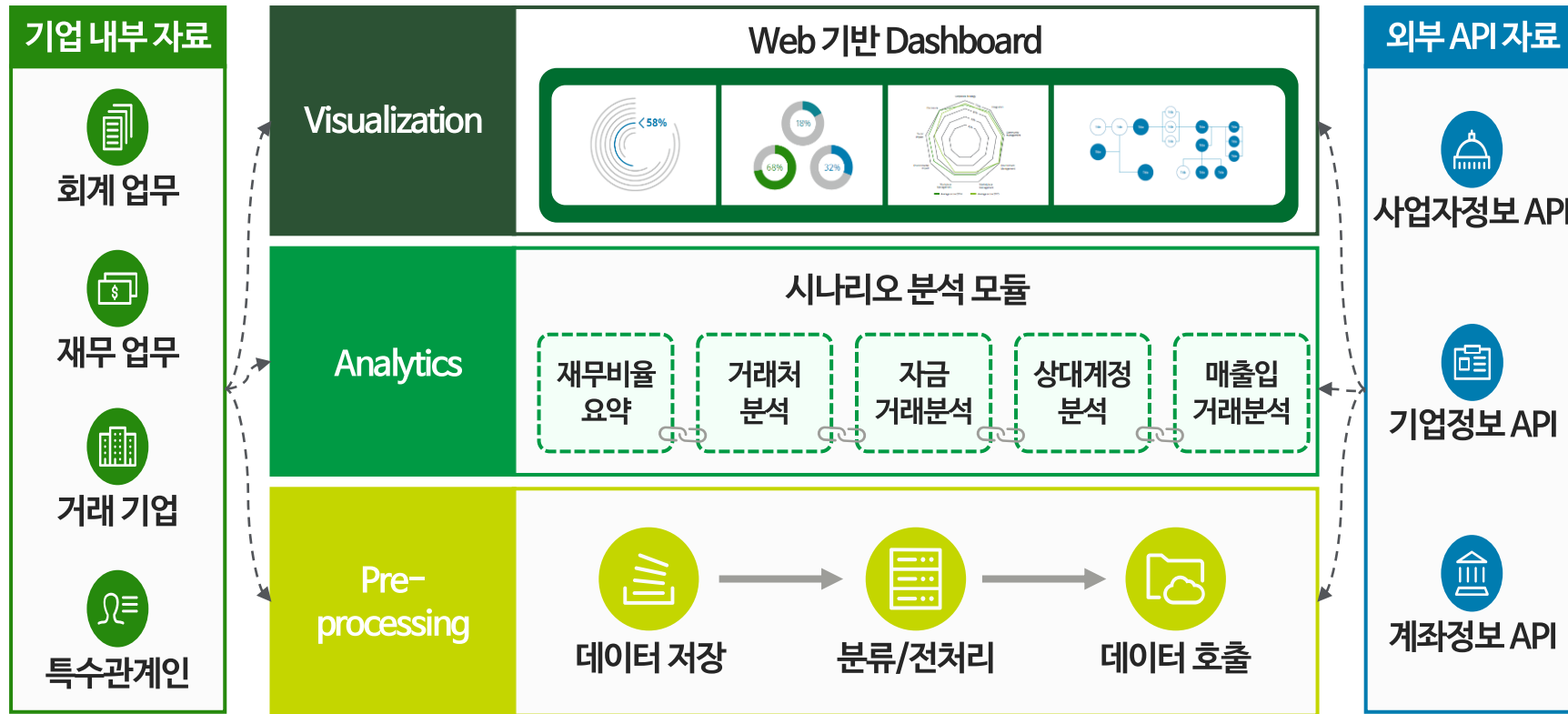
백오피스 영역 RPA/AI 도입 영역



국내 은행권의 AI 도입 현황 및 효과 - 3 규제준수

기업의 회계정보와 자금거래의 흐름을 통합·분석하여 자금사고의 이상징후를 진단·탐지하고 예상되는 자금사고 발생 방지

이상거래 탐지 및 자금사고 방지 시스템



도입 효과

재무적 손실 방지 및 내부통제 강화 실현

대규모 횡령 관련 기업 리스크 감소

- 자금사고가 발생하기 전에 위험요소를 사전에 식별
- 자금사고의 이상징후를 신속하게 발견해 피해규모를 최소화

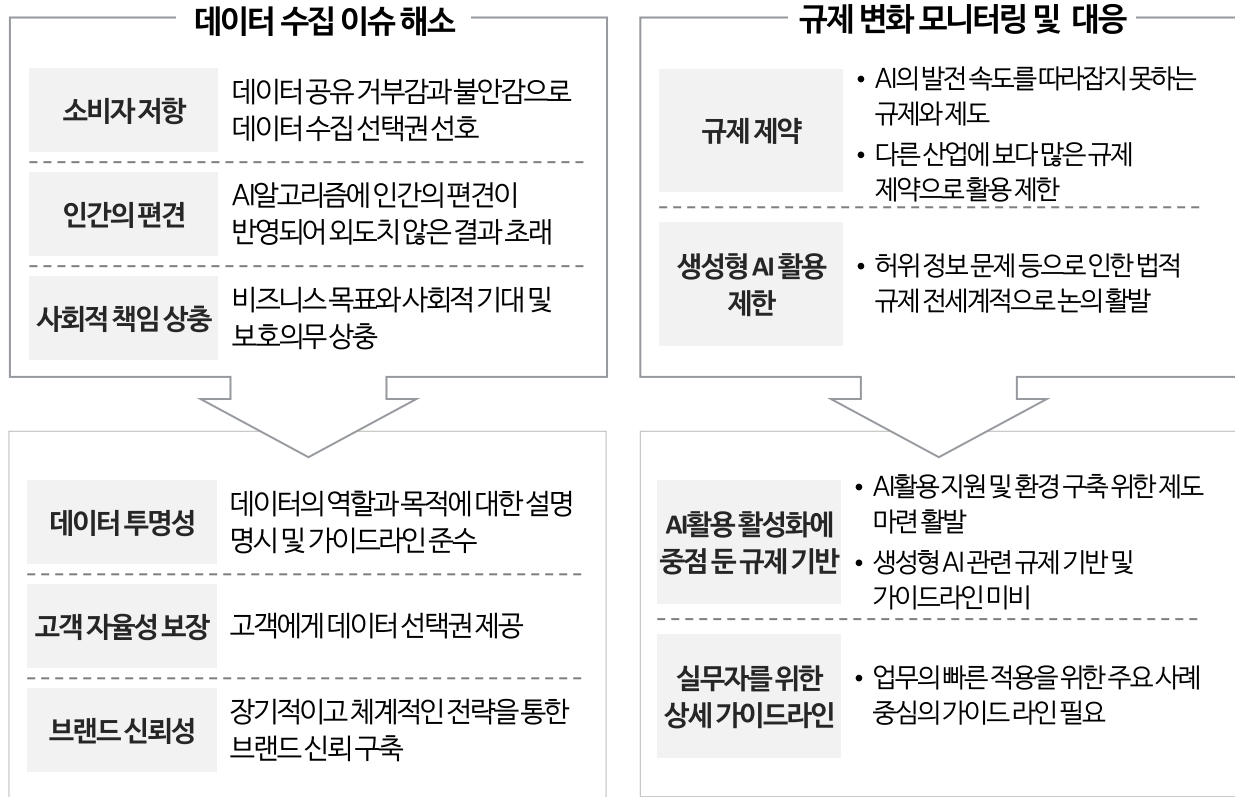
기업의 자금관리 업무프로세스 개선

- 자금사고 발생 가능 영역을 식별하고 관련 내부통제 강화
- 자금관리 업무흐름 개선

은행의 AI 도입 시 고려사항

은행의 인공지능(AI) 활용 확대에 있어 데이터 수집의 어려움과 규제산업의 한계가 존재하며, 이를 극복하고 AI의 전사적 구현을 위해서는 고객 신뢰 확보가 필수적으로 디지털 윤리기준의 정립을 통한 신뢰받는 조직으로 변화 필요

AI 활용 시 주요 과제



은행 조직 변화 방향성

핵심가치 '신뢰' 주목 하고, 신뢰받는 조직으로 변화 필요



딜로이트 금융산업 통합서비스 그룹 (One Financial Service Industry)

한국 딜로이트 그룹의 금융산업 전문가들은 은행, 보험, 증권, 캐피탈, 신용카드, 자산운용 등 금융산업에 대한 축적된 다양한 업무수행 경험과 글로벌 네트워크의 최신 데이터베이스를 바탕으로 선진화된 회계감사, 세무자문, 재무자문 및 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다.

Professionals

금융산업 Service Line별 전문가



장형수 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
고객산업리더
Tel : 02 6676 1168 |
E-mail : hyuchang@deloitte.com



조태진 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
| 회계감사본부
Tel : 02 6676 3322 |
E-mail : tajo@deloitte.com



안상혁 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
| 딜로이트컨설팅
Tel : 02 6676 3625 |
E-mail : anghyan@deloitte.com



전종무 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
| 리스크자문본부
Tel : 02 6676 2921 |
E-mail : jojun@deloitte.com



이동영 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
| 재무자문본부
Tel : 02 6676 2304 |
E-mail : dongylee@deloitte.com



김철 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
| 세무자문본부
Tel : 02 6676 2931 |
E-mail : cheolkim@deloitte.com

금융산업 Sector별 전문가



조태진 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
은행 및 자본시장 리더
Tel : 02 6676 3322 |
E-mail : tajo@deloitte.com



신병오 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
보험산업 리더
Tel : 02 6676 1225 |
E-mail : byoshin@deloitte.com



홍윤기 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
자산운용업 리더
Tel : 02 02-6676-1204 |
E-mail : yunghong@deloitte.com



권용원 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스 그룹
부동산업 리더
Tel : 02 6676 2040 |
E-mail : yongkwon@deloitte.com

딜로이트 컨설팅 코어테크놀로지 그룹 및 디지털 금융 그룹

딜로이트 컨설팅 코어테크놀로지 그룹 및 디지털 금융 그룹은 테크 전략 설계부터 도입 및 최적화, AI & Data 전문 컨설팅, 클라우드 전환 및 설계, 이행까지의 라이프사이클 전방에서 선도적으로 고객을 지원합니다. AI & Data 전문 컨설팅 조직은 데이터 표준화, 모델링 및 분석, AI 활용 방안에서 AI 운영 거버넌스 체계 수립 및 ISO 42001 인증 지원까지 엔터프라이즈 고객사의 데이터에 기반한 E2E 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 IT에서 재무 및 공급망까지 엔터프라이즈 전반의 시스템과 조직의 특정 기능에 대한 솔루션 투자로 고객이 영향력을 확대하고 가치를 달성할 수 있는 전문 IT 컨설팅 서비스 역량을 보유하고 있습니다.

Professionals



김우성 파트너
Core Technology 그룹 리더
Tel : 02 6099 4670 |
E-mail : wooskim@deloitte.com



안상혁 파트너
디지털 금융 그룹 리더
Tel : 02 6676 3625 |
E-mail : sanghyan@deloitte.com



최규웅 파트너
Core Technology
Tel : 02 6676 3873 |
E-mail : kyuwchoi@deloitte.com



박지숙 파트너
금융 IT, 오피레이션 리더
Tel : 02 6676 3722 |
E-mail : jisukpark@deloitte.com



강기식 상무
Core Technology, chief architect
Tel : 02 6676 2039 |
E-mail : gikang@deloitte.com



이성호 이사
Core Technology, Data 분석 전문가
Tel : 02 6676 3767 |
E-mail : sholee@deloitte.com

Deloitte.

Insights

딜로이트 안진회계법인·딜로이트 컨설팅
고객산업본부

손재호 Partner
고객산업본부 본부장
jaehoson@deloitte.com

정동섭 Partner
딜로이트 인사이트 리더
dongjeong@deloitte.com

김사현 Director
딜로이트 인사이트 편집장
sahekim@deloitte.com

HOT LINE
02) 6099-4651

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인("저작권자")에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.