



은행 및 자본시장의 게임을 재편하는 인공지능

Deloitte Global

“

은행과 자본시장 부문의 경쟁환경은 인공지능으로 재편될 것입니다. AI는 은행 업무 효율성을 5~7년 내에 10~15% 개선할 것으로 예상됩니다. 이제는 AI를 전략적 파트너로 삼아 경쟁력을 강화하고 비즈니스 가치를 극대화하는 기회를 포착해야 합니다. 특히 미래 비즈니스의 중심이 될 **생성형AI의 특성을 파악하고, 가치 사슬 전반에 걸쳐 통합하여 혁신과 성장을 주도해야 할 것입니다.**

”

안상혁 파트너

금융산업 통합서비스 그룹
컨설팅 부문 리더



금융기업, AI 도입으로 성과 창출 중

금융 서비스(FS) 분야 전반 걸쳐 AI 활용 중,
AI를 활용해 노동력 보완 및 처리 능력과 품질 향상




금융 서비스(FS) 부문		AI 활용 성과
소매 은행	낮웨스트	2019년 이후 계좌 개설 사기 90% 감소
	마스터카드	브라이테리온 인수 후 신용 카드 연체율 32% 감축
기업 및 거래 은행	JP모건 체이스	미 연방준비제도 성명서 분석 생성형AI모델 개발
	씨티그룹	생성형AI로 미국 자본 규제의 영향 평가
	골드만삭스	생성형AI로 자연어 명령어 코드 작성 및 자동 문서 생성 기능 개발
	모건 스탠리	머신러닝으로 맞춤형 투자 제안 모색
투자은행 및 자본시장		2026년까지 프런트 오피스 직원 생산성 27%~ 35% 증가전망
보험		생성형AI로 전문 보험사의 계약 심사팀, 맞춤형 보험 계약에 대한 인수 제출 작업 생산성 113% 향상


AI의 재무적 영향과 기회



- ✓ AI 혁신에 성공한 은행들,
5년 동안 영업이익경비율(CIR) 5~15% 개선 기대
 - 2~3년 내 5~7%, 5~7년 내에는 10~15% 개선 전망

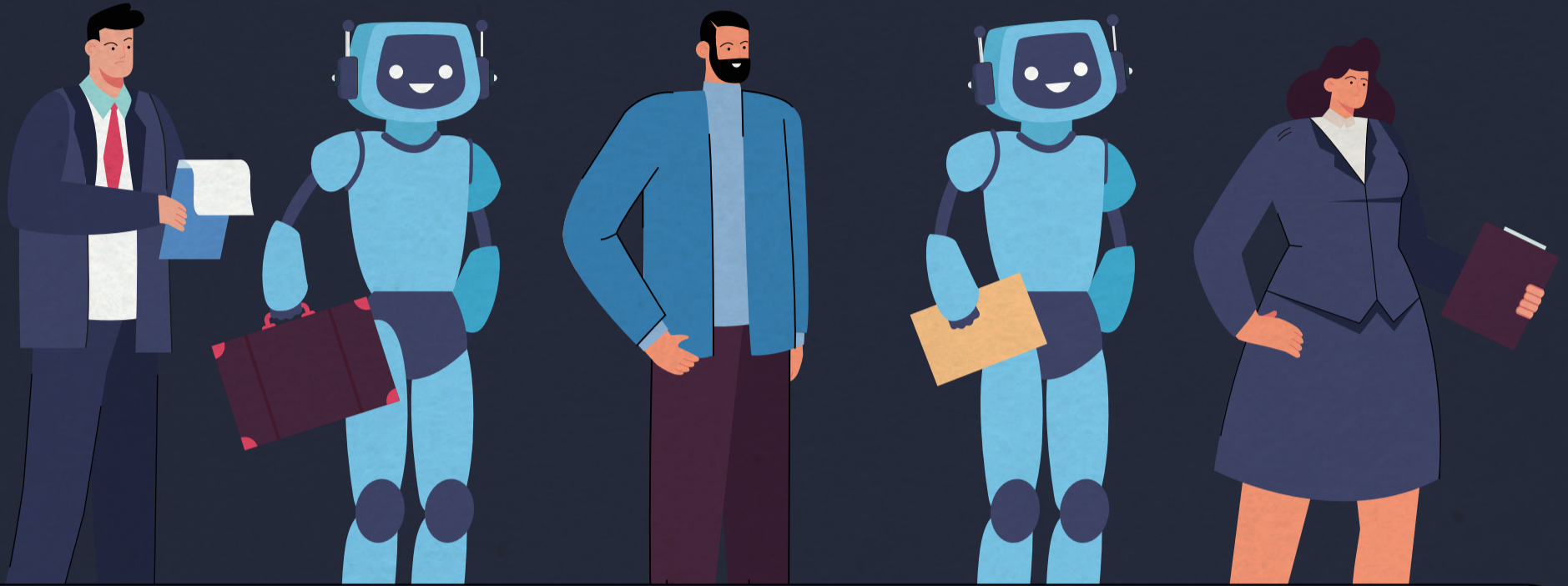
- ✓ 소규모의 유연한 조직일수록 개선 속도가 더욱 빨라
5~15% 개선 예상

 비용 효율성 예시 비용=60	인건비 25	인력 생산성 향상 (더 적은 자원으로 더 많은 성과) 총 인건비 최대 15% 절감
	기술 인력 5~10	IT 개발 및 유지보수 가속화 IT 인력 비용 10~20% 절감
	신용 손실 비용 5	신용 리스크 평가 개선으로 손실 감소 손실 총당금 10~15% 절감
	기타 관리 및 회계 비용 20	재무 범죄 및 사기 탐지 개선 소송 및 보상 비용, 사기 손실 감소

 수익 성장 예시 수익=100	거래활동 10	차세대 시장 분석/예측 거래 알고리즘 거래 수익 5~7% 증가
	수수료 및 커미션 15	고객 충성도 개선 수수료/커미션 1~2% 증가 하이퍼 개인화 마케팅을 통한 고객 유치 개선 이자 수익 및 수수료/커미션 5~10% 증가
	순이자 수익 75	신용 리스크 평가 기반 맞춤형 대출 가격 책정 순이자 수익 2~3% 증가

업무별 맞춤형 AI 에이전트

생산성 향상, 품질 개선, 비용 절감



	생산성 향상	업무 품질 개선	비용 절감을 위한 프로세스 혁신
AI 잠재력	10~20% 잠재력	20~50% 잠재력	50~80% 잠재력
지원 대상	임원 및 전문직	전문 분야 지식이 있는 인력	고객 대면 및 지원 직무
AI 강점	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 데이터 분석 및 콘텐츠 생성 ✓ 회의 일정 관리 ✓ 문서에 대한 실시간 지원 및 제안 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 인사이트 수집 속도 ✓ 오류 확인 및 검증 작업 ✓ 트렌드 탐지 및 간단한 그래프 디자인 ✓ 거래 알고리즘 ✓ 예측 분석 ✓ 정기적 예측 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 사기 탐지 및 예방 ✓ 데이터 분류 ✓ 더 빠른 처리 시간 ✓ 언어 번역 ✓ 음성 및 텍스트 감정 분석

가치 사슬 전반 SI와 인적 역량의 결합

전략 및 제안

리서치 지원 및 데이터 분석

- ✔ 시장, 고객, 채널, 제품에 대한 트렌드 분석
- ✔ 전략 및 제안 개발을 지원

마케팅

초개인화 커뮤니케이션 기반 콘텐츠 제작

- ✔ 시장 데이터와 고객 상호작용 데이터를 기반으로 맞춤형 메시지 및 마케팅 캠페인 추진

고객 경험 및 관계 관리

고객관리 고도화를 통한 고객 경험 개선

- ✔ E2E 고객 경험의 자동화
- ✔ 고객 지원채널 지원으로 고객 경험 개선

운영관리

고객 커뮤니케이션 기반 맞춤형 상품 및 서비스 제안

- ✔ 고객 온보딩 과정에서 정보를 수집하고 신뢰성을 평가하여 새로운 상품의 원활한 가입 유도

리스크 및 컴플라이언스

규제 준수 사이버 탐지 서비스

- ✔ 내러티브 생성, 부정적 미디어 스크리닝 및 기타 잠재적 사기 위험 포함 재무범죄 지원

안전하고 효과적인 AI 실행을 위한 주요 고려사항



전략 및 우선 순위 설정

생성형AI의 사용 사례와 역량을 기업 비즈니스 전략에
통합 및 우선순위 설정 필요



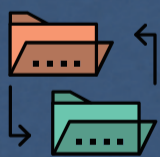
운영 모델

생성형AI를 지원하기 위해 필요한 조직 구조,
역량, 기술 자원 및 프로세스 선택 필요



법적 문제

지식 재산권 침해를 방지하고 생성형AI 남용에 대한
책임을 명확히 규정한 계약 체결 필요



입력 데이터 관리

AI의 투명성, 공정성, 합법성, 윤리성을 위해 거버넌스
강화를 통한 정보 추적 가능성 보장과 편향 감소 필요



인간 중심 설계

AI 기능이 투명하고 설명 가능하며,
사용자와 직관적으로 상호작용할 수 있도록 설계 필요

AI의 도입, 성장 및 수용 전략

전략 수립 및 실행

- ✓ AI 전략 청사진 개발
- ✓ 이해관계자 참여
- ✓ 고부가가치 혁신 기회 선별

AI 목표 및
거버넌스 체계 설정,
주요 사용 사례 선별

기초 투자

- ✓ 효율성 향상으로
빠른 성과 도출
- ✓ 전략적 파트너 생태계 구축
- ✓ 책임 있는 도입을 위한
기업 거버넌스 개발

MVP(최소 기능 제품)
개발 완료
주요 기술 및
거버넌스 결정

반복적 확장

- ✓ MVP 확장 및 AI의
업무 프로세스 통합
- ✓ 도입 성과 측정
- ✓ AI 전문성 강화 및
인력 기술 향상

AI에 능숙한
인력 양성,
초기 가치 실현

AI 제도화

- ✓ 가치 흐름의 완전 전환을
위한 새로운 사용 사례 제공
- ✓ 기업 AI 자산 및 역량 개발

규모 있는
비즈니스 혁신

딜로이트 산업 전문가

금융산업통합서비스 그룹, AI 서비스

한국 딜로이트 그룹 금융산업통합서비스그룹의 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. 특히 보다 심도 있고 전문화된 서비스를 제공하기 위해 금융산업에 특화된 조직을 별도로 운영함으로써 고객의 요구에 신속하게 대응하고 있습니다. 딜로이트는 또한 기업의 AI 활용과정에서의 문제를 해결하고, AI 혁신을 위한 거버넌스 체계 수립 및 고객 경험 개선 등의 서비스를 제공하고 있습니다. 기업 운영에 있어 AI의 효과적이고 신뢰있는 적용에 든든한 조력자 역할을 수행합니다.

금융산업통합서비스 그룹 (부문 리더)

민흥기 대표

한국 딜로이트 그룹
금융산업통합서비스 그룹



☎ 02 6676 2319
@ homin@deloitte.com



장형수 파트너

금융산업 리더

☎ 02 6676 1168
@ hyuchang@deloitte.com



조태진 파트너

은행 및 자본시장 리더

☎ 02 6676 3322
@ tajo@deloitte.com



신병오 파트너

보험산업 리더

☎ 02 6676 1225
@ byoshin@deloitte.com



홍윤기 파트너

자산운용업 리더

☎ 02 6676 1204
@ yunghong@deloitte.com



권용원 파트너

부동산업 리더

☎ 02 6676 2040
@ yongkwon@deloitte.com

금융산업통합서비스 그룹 (컨설팅 부문)



안상혁 파트너

컨설팅 부문 리더

☎ 02 6676 3625

@ anghyan@deloitte.com



구본재 파트너

컨설팅 부문

☎ 02 6676 3636

@ bonjkoo@deloitte.com



박지숙 파트너

컨설팅 부문

☎ 02 6676 3722

@ jisukpark@deloitte.com



변성욱 파트너

컨설팅 부문

☎ 02 6676 3049

@ sungbyun@deloitte.com



이동기 파트너

컨설팅 부문

☎ 02 6676 1963

@ dlee31@deloitte.com



전범수 파트너

컨설팅 부문

☎ 02 6676 2357

@ bujun@deloitte.com

AI 서비스



정찬욱 파트너

Core Technology,
Data Analytics | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 2732

@ chanjung@deloitte.com



정창모 수석위원

AI 서비스 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3288

@ changjung@deloitte.com



김진숙 파트너

AI 혁신/거버넌스 리더 |
경영자문 부문

☎ 02 6099 4437

@ jessicakim@deloitte.com



이성호 상무

AI, Analytics | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3767

@ sholee@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte. Insights

성장전략부문 대표
손재호 **Partner**

jaehosoh@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더
정동섭 **Partner**

dongjeong@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 **Director**

kyungepark@deloitte.com

연구원
김혜련 **Senior Manager**

hyerykim@deloitte.com

디자이너
박근령 **Senior Consultant**

keunrpark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

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.