

시중은행장 “경영·업무에 AI 80% 활용...소비자 상담 최우선”

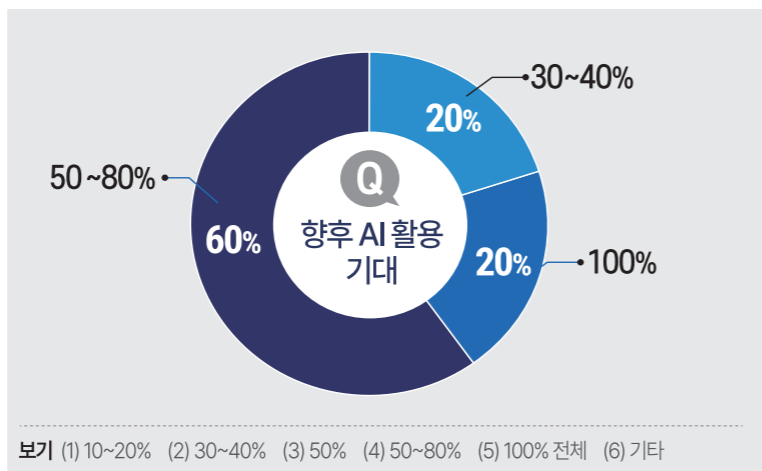


설문참여 CEO (5대 시중은행장)
이재근 KB국민은행장, 정상혁 신한은행장, 이승열 하나은행장, 조병규 우리은행장, 이석준 NH농협은행장

주요 시중은행장들은 금융과 인공지능(AI) 접목으로 인간과 기계 간 협업 시너지가 기대된다고 전망했다. 은행 경영과 업무에 대한 AI 활용 비중은 50~80% 수준을 희망했다. AI 활용과 투자 계획이 큰 분야로는 챗봇 등 소비자 상담 분야를 꼽았다.

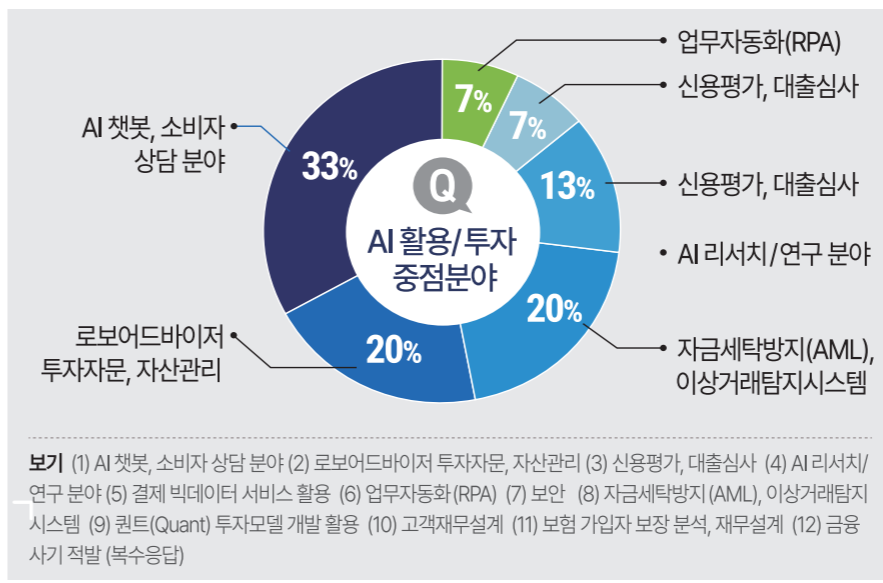
한국금융신문은 창간 32주년 기획으로 올해 1~2월 금융권(증권·자산운용·은행·금융지주·생명보험·손해보험·카드·캐피탈·저축은행) 총 74개사 최고경영자(CEO)를 대상으로 'AI에 대한 평가, 영향 전망' 설문조사를 실시했다. 주요 시중은행 중에서는 5명의 은행장이 객관식 총 8문항의 설문지에 익명으로 응답했다.

설문조사 결과에 따르면 AI가 앞으로 금융권에 끼칠 파급력과 영향력 정도에 대해 시중은행장 80%가 '인간-기계 협업 시너지 기대'를 꼽았다. 나머지 20%는 '매



보기 (1) 10~20% (2) 30~40% (3) 50% (4) 50~80% (5) 100% 전체 (6) 기타

[그래픽 = 이상선 기자]



보기 (1) AI 챗봇, 소비자 상담 분야 (2) 로보어드바이저 투자자문, 자산관리 (3) 신용평가, 대출심사 (4) AI리서치/연구 분야 (5) 결제 빅데이터 서비스 활용 (6) 업무자동화(RPA) (7) 보안 (8) 자금세탁방지(AML), 이상거래탐지시스템 (9) 퀀트(Quant) 투자모델 개발 활용 (10) 고객재무설계 (11) 보험 가입자 보장 분석, 재무설계 (12) 금융 사기 적발(복수응답)

“AI 활용 계획 분야 2순위 자산관리·신용평가” “AI 도입으로 업무효율성 제고·시간절약 효과”

우 큰 영향. 금융 인력 대체 가능성'을 택했다.

시중은행장들이 향후 희망하는 AI 활용 비중은 50~80% 수준으로 나타났다. 은행장 60%가 '50~80%'에 응답했고 20%는 '30~40%'를, 나머지 20%는 '100%'를 지목했다.

현재 각사 업무 및 사업에서 AI를 활용하는 수준은 '기타'를 꼽은 응답이 40%로 가장 많았다. 나머지는 '10~20%', '30~40%', '50~80%'가 각각 10%였다.

기타 응답 중에서는 추진 업무 및 사업에 대한 기준을 잡기 모호한 부분이 있어 비중으로 정의하기 어려움이 있으나 전

반적으로 AI 활용 성과가 높은 업무 중심으로 활용하고 있고 모든 신규 사업 혹은 과제 진행 시 AI 활용을 적극 추진하고 있다는 설명이 있었다. AI 활용 수준이 '90~100%'인 응답도 기타로 분류됐다.

현재 AI 활용에 가장 중점을 두고 있고, 투자 계획이 가장 큰 분야(3개 복수 응답)에 대한 물음에는 'AI 챗봇 및 소비자 상담 분야'를 택한 응답이 33%로 가장 많았다.

다음으로 '로보어드바이저 투자자문 및 자산관리'와 '신용평가 및 대출심사'가 각각 20%의 응답률을 보였다. '결제

빅데이터 서비스 활용'과 '자금세탁방지(AML) 및 이상거래탐지시스템'은 각각 20%였다.

이어 '신용평가 및 대출심사'(13%), 'AI리서치·연구 분야'(7%), '업무자동화(RPA)'(7%) 순이었다.

금융권 AI 도입에 따른 긍정적 효과(2개 복수응답)로는 '업무 효율성 제고 및 시간 절약'에 응답한 비중이 50%로 가장 많았고 '비용 절감'의 응답률은 30%였다. '투자 예측력 강화'와 '후면 에러 방지'는 각각 10%로 나타났다.

반대로 AI 도입에 따라 발생할 수 있는 부정적 영향(2개 복수 응답)으로는 '기술적 한계 및 신뢰성 리스크'와 '결정에 대한 책임 소재 문제'를 꼽은 응답이 각각 30%로 가장 많았다. '해킹에 의한 보안 위협 및 개인정보 보안 문제'와 '알고리즘 편향 가능성' 응답률은 각각 20%였다.

금융권에서 AI 도입 시 경영상 애로사항(2개 복수 응답)으로는 '법·규제준수 미비 부담'을 지목한 응답이 50%로 가장 많았다. '관련 전문 인력 부족'과 '알고리즘 설명 가능성 증명 어려움'은 각각 20%, '지속적 투자 재원 확보 어려움'은 10%였다.

한아란 기자 aran@intimes.com

이재근 “AI 트랜스포메이션 선두 주자 목표”

이재근 KB국민은행장은 “올해는 기존 AI 기술 적용 외에도 생성형 AI 기술을 행내 비즈니스에 적용할 계획”이라고 밝혔다.

이 행장은 최근 한국금융신문과의 AI 사업 관련 서면 인터뷰를 통해 “궁극적으로는 업무 효율화 및 비용절감 등을 통해 고객에게 더 신속하고 편리한 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하는 것을 중점 목표로 삼고 있다”며 이 같이 말했다.

이 행장은 “국민은행은 AI 활용에 있어 'AI 트랜스포메이션' 선두 주자가 되는 것을 지향점으로 삼고 있다”며 “금융서비스 제공에 있어 AI를 활용하는 것은 이제 너무나도 당연히 나아가야 할 길이며 AI로 고객을 가장 잘 이해하는 평생금융파트너가 돼야 함을 의미한다”고 설명했다.

구체적으로 국민은행은 AI를 통해 24시간 고객의 궁금증을 해소하고 번거로운 절차를 줄임으로써 전방위적으로 양질의 고객 경

험을 제공하고 새로운 가치를 창출하는 AI 트랜스포메이션을 달성한다는 방침이다.

이 행장은 “이를 위해서는 AI 기술의 특징과 트렌드에 대한 깊이있는 이해와 더불어 데이터에 대한 의미있는 인사이트를 바탕으로 AI 기반 금융 서비스의 경쟁력을 확보하는 것이 최우선 과제라고 생각한다”며 “국민은행은 이런 목표를 달성할 수 있는 전문가와 조직 역량을 충분히 갖추고 있다고 자부하고 있다”고 말했다.

그러면서 “AI를 현명하게 활용하는 금융의 표준 모델을 떠올렸을 때 국민은행이 그 첫번째가 되기 위해 노력하겠다”고 강조했다.

이 행장은 최근 금융업과 관련해 가장 주목할만한 키워드에 대해서도 “금융 서비스를 제공함에 있어 생성형 AI를 어떻게 활용할 것인가”라고 생각한다”며 “기존에 진행됐던 PoC 산출물을 바탕으

로 업무 효율성을 높이고 고객에게 좀 더 신속하고 편리한 서비스를 제공할 수 있는 '비즈니스 영역에서의 가치적이고 실질적인 성과'를 목표로 다양한 유스케이스 과제를 선정하고 추진하는 것을 계획하고 있다”고 말했다.

이 행장은 특히 “생성형 AI를 은행 비즈니스에 적용 가능한 사례를 발굴하는 것을 최우선 목표로 삼고 KB에 특화된 생성형 AI 모델의 기술력을 확보하는 데에 중점을 둘 계획”이라고 강조했다.

국민은행은 구체적인 생성형 AI 모델 및 개발방법론 선정부터 데이터 보안규정 적용 등 실제 적용을 위한 전체 프로세스별 검증 등을 바탕으로 서비스 개발을 추진할 계획이다.



이재근 국민은행장

이승열 “금융산업 특화 거대언어모형 구축”

하나은행은 “금융산업에 특화된 거대언어모형(LLM)을 만들어 손님의 니즈와 페인 포인트를 세밀히 파악하고, 보다 나은 서비스를 제공할 것”이라고 밝혔다.

하나은행은 최근 한국금융신문과의 AI 사업 관련 서면 인터뷰에서 단기적인 지향점으로 금융 특화 언어 모형 활용 선두를 꼽으며 이 같은 목표를 제시했다.

하나은행은 최근 금융권 AI와 관련해 가장 주목하는 키워드로 LLM이 활용된 초개인화 마케팅 체계를 지목했다.

하나은행은 “LLM과 관련된 기술을 각종 봇에 장착하고 수집된 정보를 손님의 초개인화 콘텐츠를 생성하는 데 활용하고자 한다”며 “각종 알고리즘과 자연어 처리 기술, 가상인간 기술 등을 결합하면 고객과의 커뮤니케이션활동이 비약적으로 발전하게 될 것”이라고 설명했다.

현재 하나은행의 AI 모델은 생성형 AI다. 하나은행은 “금융상품의 판매 과정은 단순커뮤니케이션으로 해결되지 않는 상황이 많아 생성형 AI 모델을 통한 커뮤니케이션 활성화

가 중요하다”며 “후 선업무에서도 다양한 분야의 업무 효율화에 즉시 적용될 수 있을 것으로 보인다”고 말했다.

하나은행은 향후 기존 대표통장 탐지 모형, 화상상담, 자금세탁 의심거래 위험평가 모형 등 서비스를 고도화하고 신규 서비스 등 출시하는 등 활용 가능 업무영역에 AI 기술을 적극 도입할 계획이다.



이승열 하나은행장

정상혁 “초개인화서비스...AI 멀티 채널 고도화”

정상혁 신한은행장은 “초개인화 서비스 확대를 목표로 AI 기반 멀티 채널 고도화를 추진하고 있다”고 밝혔다.

정 행장은 최근 한국금융신문과의 AI 사업 관련 서면 인터뷰를 통해 AI를 사업 기회로 활용할 수 있는 분야에 대해 “신한은행은 모바일 뱅킹 앱에서 AI 기반 개인화 상품·서비스를 추천, 금융 서비스 및 상품·업무 선제안을 제공하고 있다”며 이같이 밝혔다.

정 행장은 신한은행의 AI 활용 목표 키워드로 ‘인비저블 뱅크(Invincible Bank)’를 꼽았다. 그는 “AI를 통한 신한은행의 미래는 고객의 일상에 스며드는 금융, 어느 곳에도 있지만 보이지 않는 은행”이라며 “고객들은 신한은행이 추구하는 AI 은행원을 통해 금융 상담·서비스를 24시간, 365일 제공받을 수 있을 것”이라고 말했다.

신한은행은 지난해부터 고객을 위한 그룹 공통 AI 컨택센터 플랫폼, AI 은행원, 모바일 뱅킹 앱 신

한 솔루션(SOL)뱅크에서 이용 가능한 AI 챗봇·음성뱅킹 서비스 등을 지속적으로 추진하고 있다. 초거대 AI 도입 및 내재화를 위한 과제도 실행 중이다.

아울러 급증하는 금융사고를 예방 및 선제적 대응을 위해 AI를 활용한 내부통제 강화를 주요 과제로 추진하고 AI 기반 분석, 실시간 이상거래탐지 시스템 운영 및 고도화를 통한 금융 소비자 보호 강화에 주력하고 있다.

정 행장은 “올해는 개인화 업무 AI 비서 서비스 사업을 추진 준비하고 있다”며 “코딩을 모르는 직원도 누구나 쉽게 AI 모델을 만들어 사용할 수 있는 노코드(No-code) AI 모델 플랫폼을 구축해 은행 업무 전반에 걸쳐 AI 생성 및 활용이 가능하도록 지원하고 있다”고 설명했다.

정 행장은 최근 금융권 AI와 관련해 주목하는 키워드로 생성형 AI를 지목했다. 그는 “신한은행은 지난해 초 생성형 AI를 금융 서비

스에 적용하기 위한 전담 TF를 구성해 공개 상품 데이터를 기반으로 챗(Chat)GPT 실험(PoC)을 진행해 가능성을 확인했다”며 “이를 기반으로 상용화를 추진하고 있다”고 말했다.

이어 “이러한 생성형 AI 기반 업무 프로세스를 통해 업무 지식 상담, 문서 요약, 생성 등 직원의 업무 전반에서 생산성 향상과 업무 문화 변화 및 혁신을 기대하고 있다”고 강조했다.

정 행장은 AI 시대에 요구되는 인재 역량에 대해서는 문제 파악 및 해결 역량을 제시했다. 그는 “은행업을 비롯한 금융 비즈니스에 대한 이해를 바탕으로 은행이 직면한 문제를 파악하고, AI 기술과 도메인 지식을 통해 창의적으로 문제를 해결할 수 있는 역량이 중요하다”고 말했다.



정상혁 신한은행장

조병규 “초개인화서비스...고난도 업무 AI 활용”

조병규 우리은행장은 “AI로 단순 업무는 자동화해 대체하고, 고난도 업무는 지능화된 톨로 지원하는 것을 목표로 'AI 뱅커' 구현 및 고도화를 추진하고 있다”고 밝혔다.

조 행장은 최근 한국금융신문과의 AI 사업 관련 서면 인터뷰를 통해 “AI 활용으로 고객을 위한 금융혁신서비스의 선두주자가 되고자 한다”며 이같이 말했다.

조 행장은 “다양한 AI 기술 역량 확보와 기술검증 통해 유스케이스 발굴 및 사업화를 추진하고 있다”며 “AI 기술의 리스크를 확인

하고 관리 방안을 검토하며 AI 안전성 확보를 위한 거버넌스 수립도 병행하고 있다”고 설명했다.

조 행장은 최근 금융권 AI와 관련해 가장 주목하는 키워드로 생성형 AI와 XAI를 꼽았다. 그는 “생성형 AI는 텍스트 생성, 검색·요약, 번역, 코딩, 이미지 생성 등 향후 금융업 밸류체인 전반에 걸쳐 활용될 것으로 기대한다”며 “우리은행은 금융특화 초거대 언어모델 기반의 서비스 구축을 위해 많은 역량을 투입해왔다”고 강조했다.

우리은행은 올해 상반기 중 생

성형 AI가 적용된 고객 서비스 출시를 목표로 준비 중이다.

조 행장은 또 “AI 기반 서비스에서 AI를 통한 의사결정을 고객이 이해할 수 있는 설명 절차와 기준 제시가 필요하다”면서 “AI 규제 대응 및 안전성 확보를 위해 XAI는 향후 AI가 접목된 서비스에 필수적으로 활용할 예정”이라고 말했다.



조병규 우리은행장

이석준 “책임감 있는 AI 사용으로 신뢰 확보”

이석준 NH농협은행장은 “AI 기술의 발전으로 인해 다양한 이점이 발생함과 동시에 개인정보 보안 등 내재된 위험성을 어떻게 관리하느냐가 앞으로 AI 활용에 있어 중요한 요소라고 생각한다”고 밝혔다.

이 행장은 최근 한국금융신문과의 AI 사업 관련 서면 인터뷰를 통해 “농협은행은 AI 활용에 있어 고객이 신뢰하는 매력적인 은행의 선두 주자가 되고자 한다”며 이같이 말했다.

이 행장은 “농협은행은 적극적인

인 AI 도입에만 치중하는 것이 아닌 책임감 있는 AI 사용으로 고객의 신뢰를 확보하고자 한다”고 설명했다.

이 행장은 농협은행의 AI 활용 핵심 분야로 고객 서비스 차별화와 내부 업무 효율화를 꼽았다. 금융권 AI와는 관련해 가장 주목하는 키워드로 ‘생성형 AI’를 지목했다.

그는 “생성형 AI의 등장으로 AI가 도입될 수 있는 분야가 확장됐고 뛰어난 언어 처리 능력을 통해 높은 생산성 향상과 진화된

고객 서비스 제공이 가능하게 됐다”고 말했다.

그러면서 “농협은행은 지난해부터 생성형 AI를 업무에 적용하기 위해 바드, 챗GPT 활용 실증 테스트를 수행했고 현재 내부 업무의 효율성 제고를 위해 직원용 챗봇, 각종 보고서 생성 등 생성형 AI를 활용한 업무 도입을 추진하고 있다”고 덧붙였다.



이석준 농협은행장