

# 인터넷 전문은행 사업추진방향성 과 플랫폼 구성전략

SK C&C가 함께 하겠습니다.



Premium Service Team



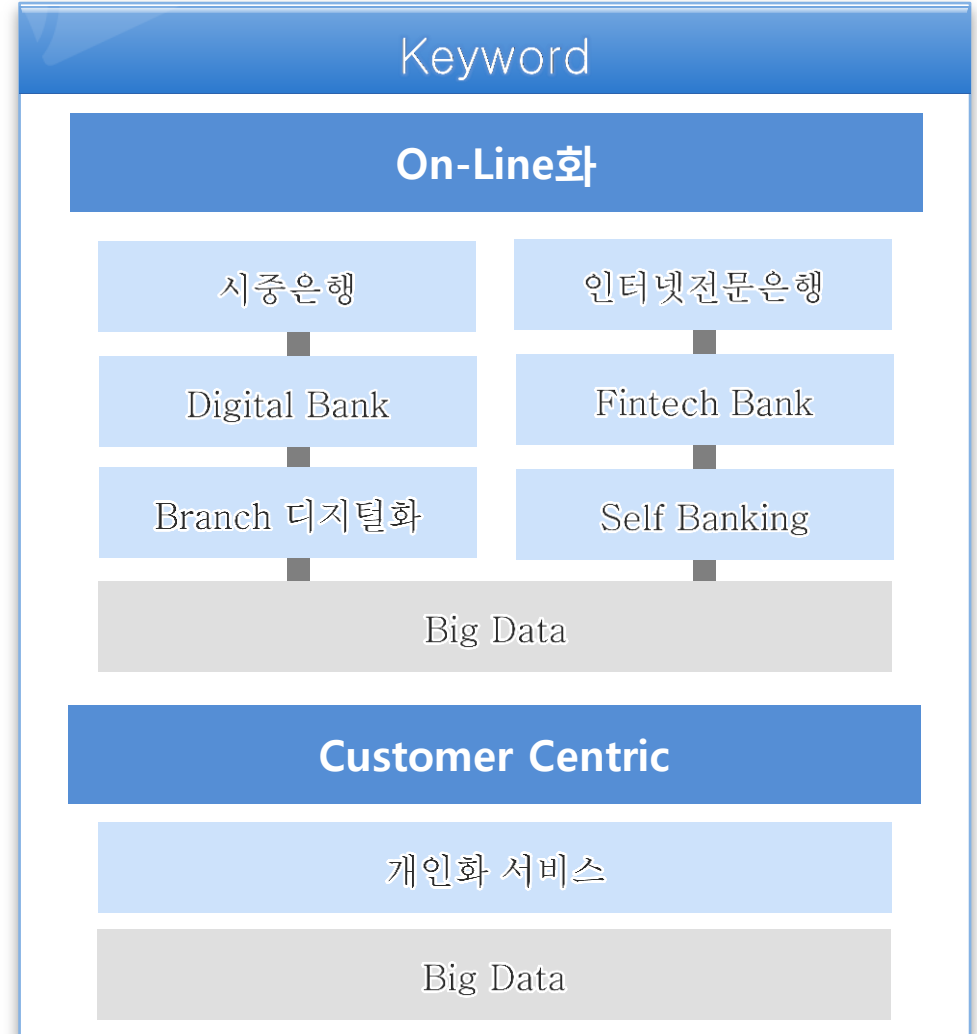
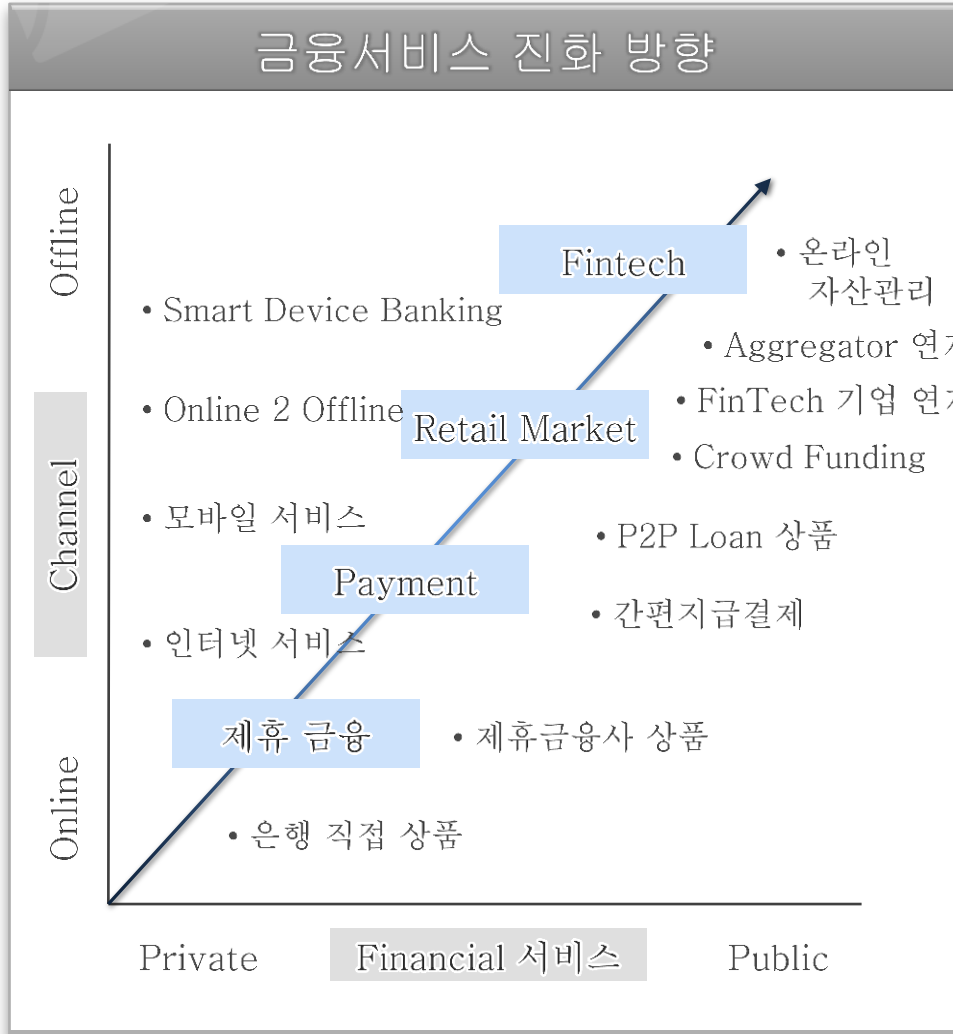
# 발표순서

- I. 인터넷전문은행 개요
- II. 인터넷전문은행 사업추진 방향성
- III. 인터넷전문은행 플랫폼 구축전략



# I. 인터넷전문은행 개요

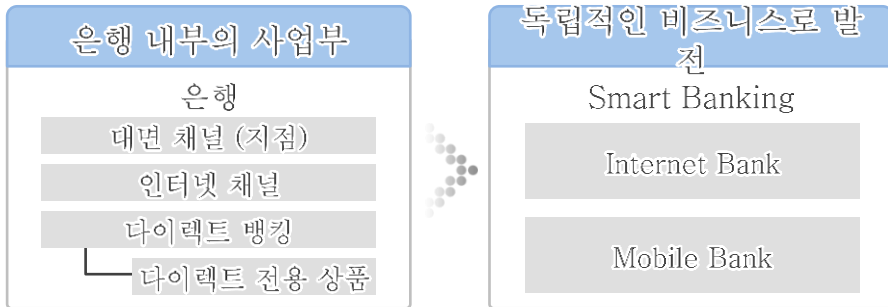
# 금융서비스의 진화는 온라인화와 고객중심 서비스에 초점



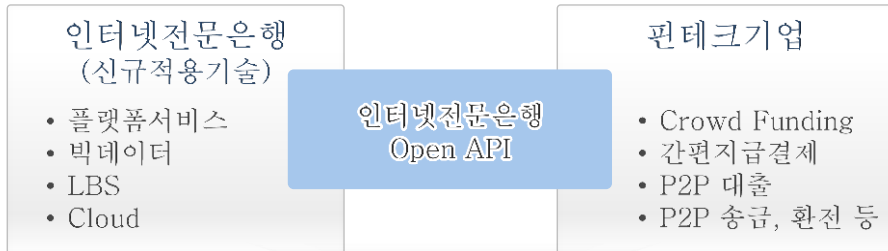
# 금융서비스의 진화에 따라 인터넷전문은행도 함께 진화

## 인터넷전문은행 발전 방향

### 도입단계 : 인터넷은행

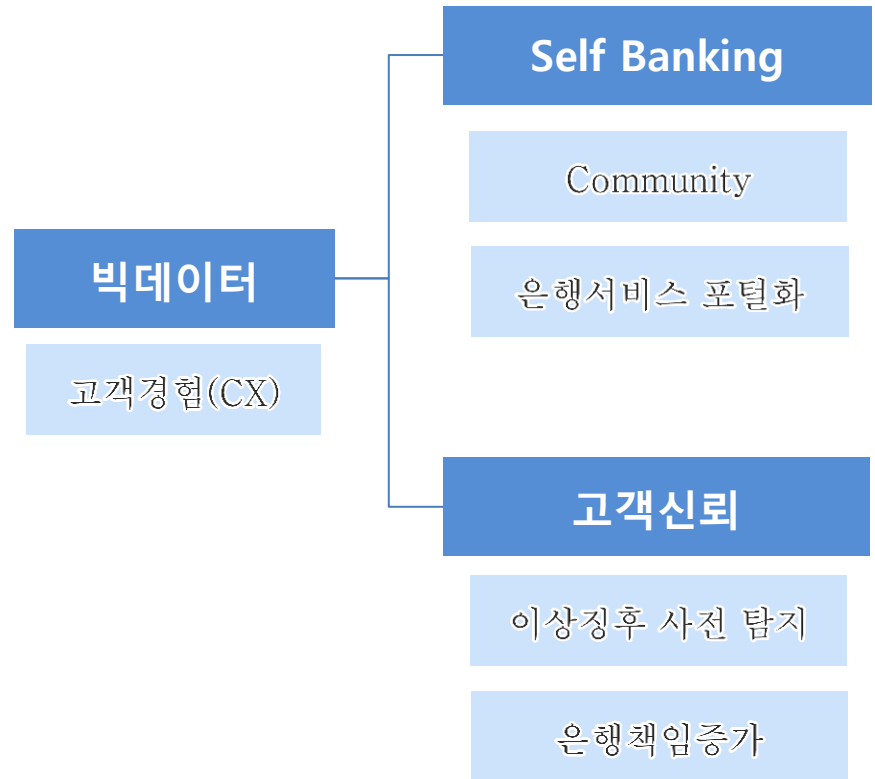


### 성장단계 : 인터넷전문은행



### 성숙단계 : 핀테크은행

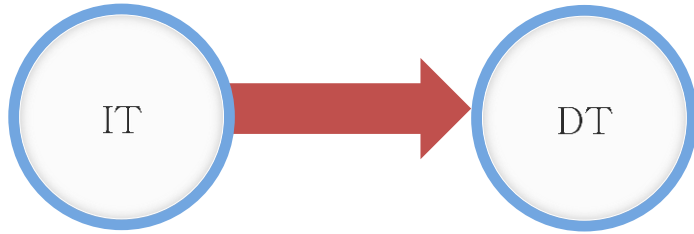
## Keyword



# 빅데이터와 핀테크 기술을 기반으로 개인화 서비스 발전

## IT, 금융산업의 변화

### Trend



- 개인별 차별화 서비스 요구 증가
- 개인 고객의 이익을 우선하는 FinTech 기업 등장
- 대량 데이터 분석이 가능한 Big Data 기술 성장

인터넷전문은행

나만의 Self Banking

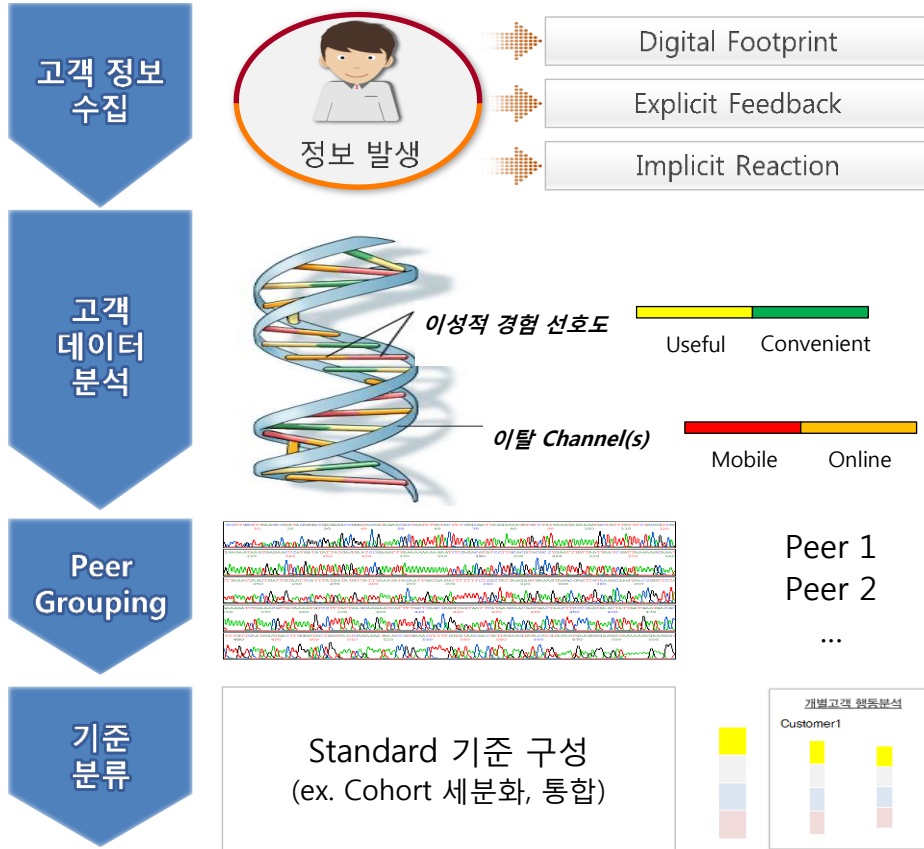
## 개인화 마케팅과 빅데이터

개인화			
은행업무		빅데이터	
고객가치			데이터 분석 (행동패턴, 감성패턴)
마케팅	대출	예금	데이터 모형 (배치 → 실시간)
고객평점	신용평점	금리우대 평점	
우대쿠폰	금리	금리	데이터 활용 (실시간)

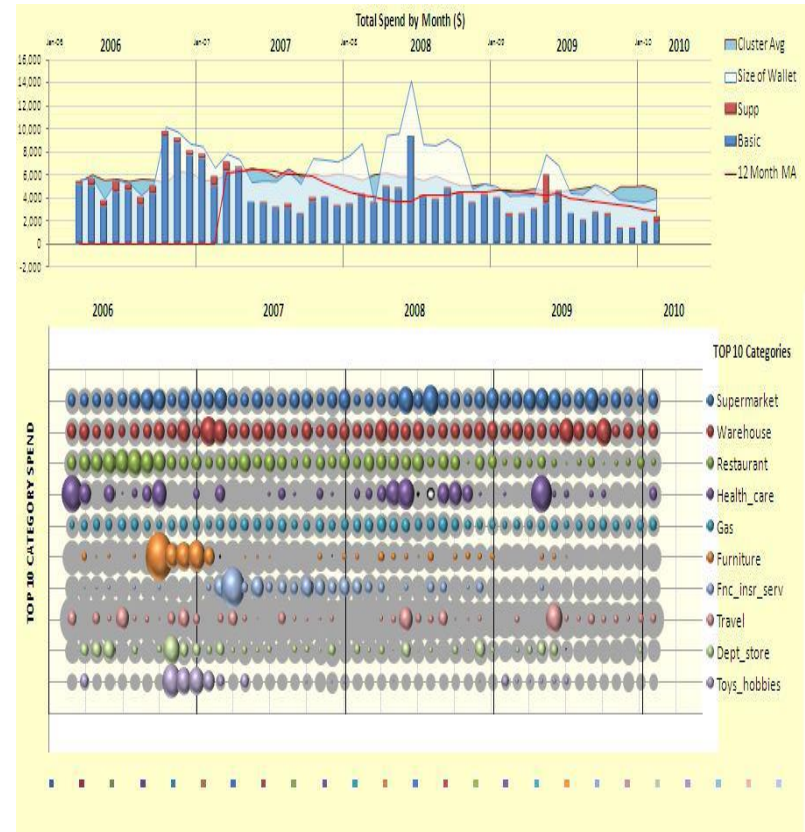
- 데이터분석 정보는 은행 여.수신업무와 마케팅에 활용되며,
- 활용된 정보는 다시 분석정보로 통합되는 과정을 거쳐
- 누적된 개인화 정보로 축적됨

# 개인화 서비스는 고객의 행위패턴을 기반으로 분석됨

## Sequencing of Target Customer



## Peer Grouping 산정(예시)



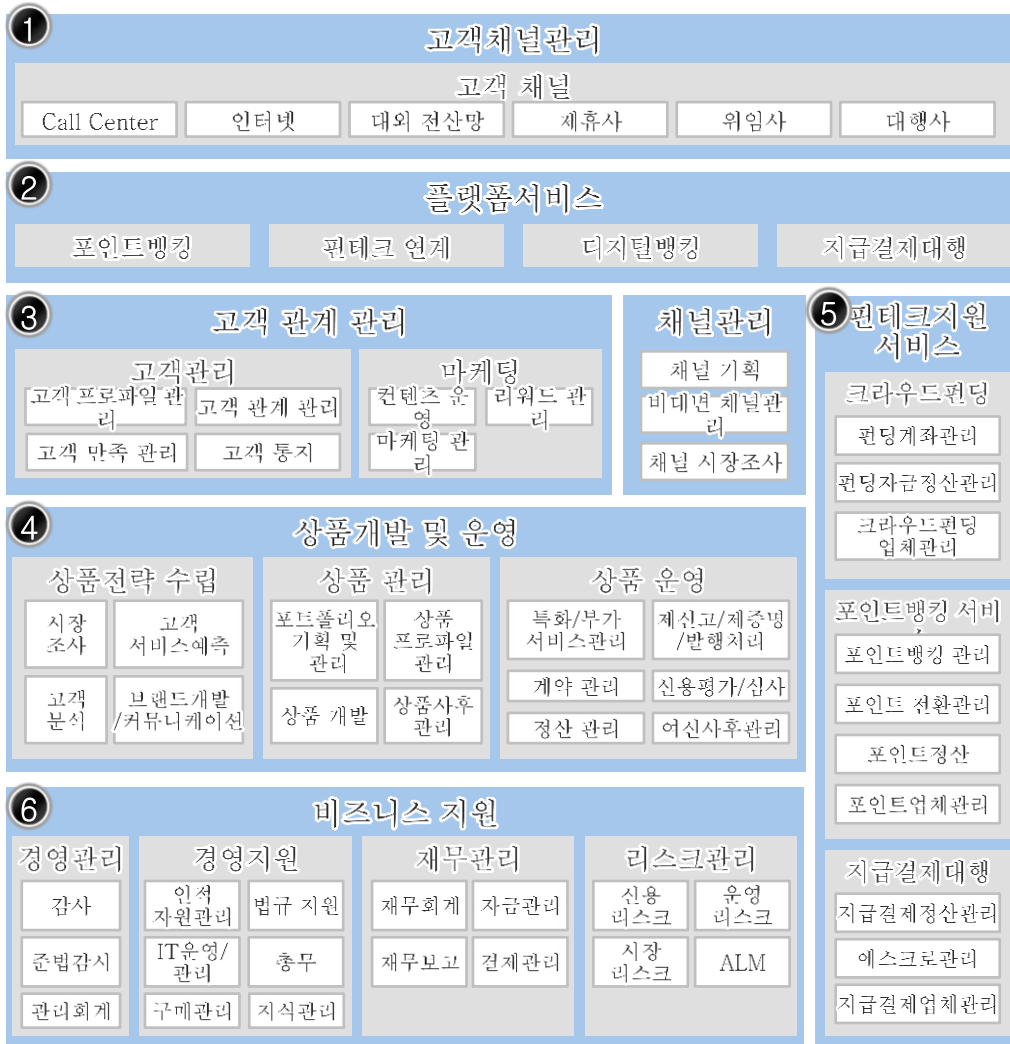
\* 출처: 美 Opera Solution



## II. 인터넷전문은행 사업추진 방향성



# 핀테크은행으로 성장하는 단계까지 고려한 비즈니스 설계



# 고객과의 의사소통에 중점을 둔 Self Banking 서비스

Key  
Change

- ◆ 은행중심의 고객(개인) 중심으로 변화된 은행서비스

대응  
전략

## 개인화



- 고객평점, 고객신용평점 산정 시 현행 등급제에서 개인 충성도에 따른 점수제로 변경
- 고객경험 중심의 개인화 마케팅 서비스 구현
- 고객 행동기반 고객 평점관리, LBS기반 마케팅 서비스, 고객 맞춤형 상품추천

## 실시간 소통

### 고객정보

나이	직업	소득	취미
가족	자동차	주거	위치
생일	기념일	자녀	...

- 나이, 직업 등 고객의 기본정보와 현재 물리적인 위치 등을 종합적으로 고려하여 고객의 원하는 것을 파악하고, 최종적인 행위로 이어질 수 있도록 위치기반의 실시간 마케팅 필요

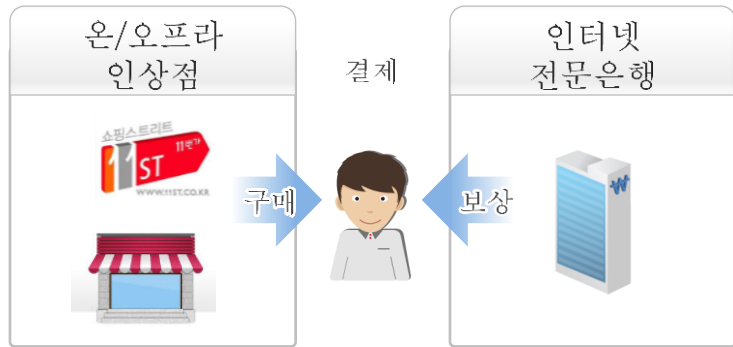
# 다양한 포인트 통합관리 플랫폼 구축 및 연계 지급결제 체계 구현

Key Change

- ◆ 신용카드, 휴대폰결제(계좌이체), 포인트 등 다양한 지급결제 체계 지원

대응 전략

## 온/오프라인 직접결제 체계구현



- 가맹점과 특약을 맺어 현금처리 시 할인, 포인트 추가 지급 등의 혜택 제공
- 지급결제 시 잔액이 부족할 경우 대출서비스 연계로 고객 편의성 제고

## 포인트 거래시장 활성화



- 모든 기업들이 보유한 포인트를 현금처럼 사용
- 포인트(Reward) 결제 서비스, 포인트간 이동
- 예금, 대출 시 사용

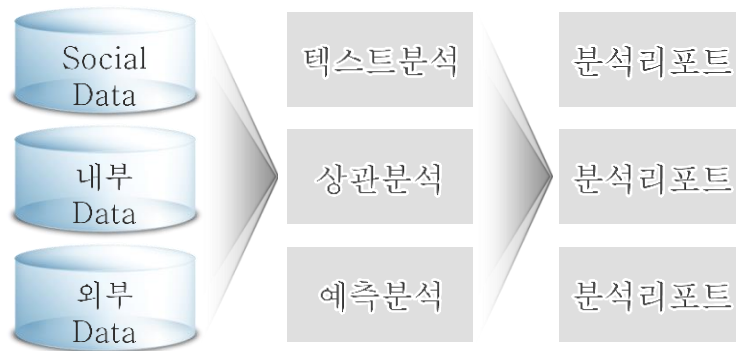
# 마케팅 역량 강화를 위한 빅데이터 분석 기반 확보

Key Change

- ◆ 기업 내외부의 다양한 데이터를 활용하여, 개인별 성향 및 사기탐지 분석

대응 전략

## 빅데이터 분석 기반 구축



- Fraud Detection, 신용리스크, 마케팅 등의 영역에 Big Data 분석
- 시스템 로그 분석을 통한 시스템 장애 발생 예측 등의 분석

## 개인별 맞춤 상품 분석



나이	금융	거래
직업	SNS	지급
성향	구매	수수료
자산	지리	...

개인고객평점  
개인신용평점

- 개인별 정보 실시간 분석을 통해, 개인화된 고객평점과 신용평점 부여
- 개인별로 부과된 평점에 따라 여.수신상품 계약 시 차등화된 혜택 적용

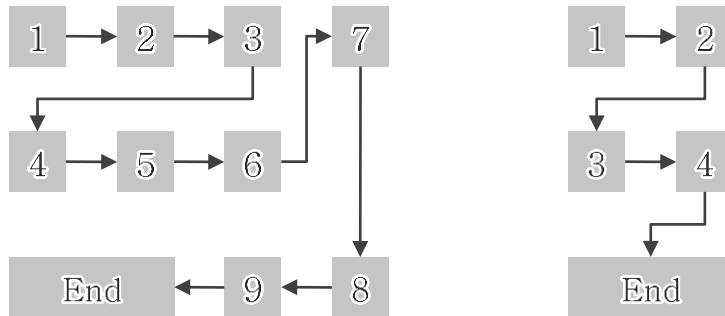
# 프로세스 자동화, 단순화 및 신속한 처리결과 피드백

Key Change

- ◆ 금융관련 법, 규제 등의 지식과 각종 자격을 보유한 은행원이 수행하던 은행업무를 관련 지식과 정보가 미미한 고객이 직접수행

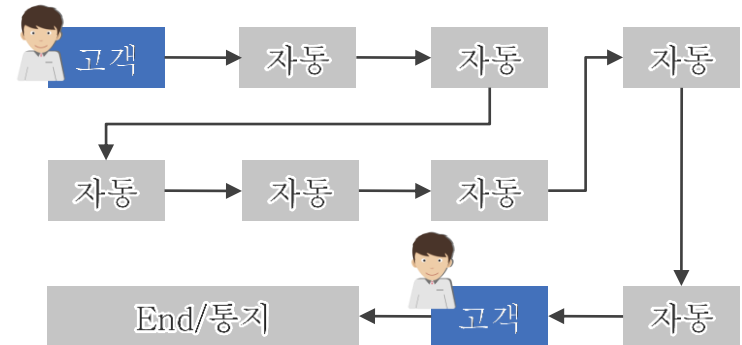
대응 전략

## 단순화



- 비대면 채널로서 고객의 Self-service가 가능한 Banking Utility 서비스 구현
- 업무의 Process의 단순화 및 자동화 구현
- 단, 은행법, 전자금융거래법, 민법, 상법 등의 테두리 내에서 단순화 되어야 함

## 자동화



- 프로세스는 고객이 직접 수행하는 부분과 자동으로 처리되는 부분으로 나뉘어져야 하며, 고객 직접수행업무는 최소화 되어야 함
- 고객통지 의무에 따라 메일, e-mail 등의 수단으로 고객에게 전달되어야 함

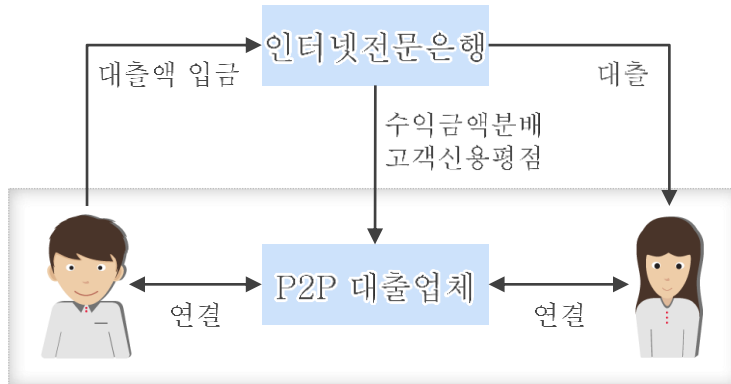
# 핀테크 기업과 협력 가능한 핀테크 플랫폼 구축

Key  
Change

- ◆ 중소 핀테크 기업의 출현과 서비스의 안정성, 신뢰성에 대한 필요 증가

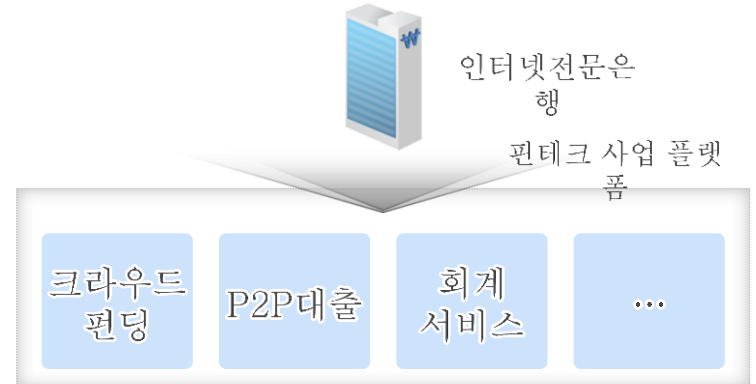
대응  
전략

## 핀테크 사업자와의 협업



- 핀테크 업체의 중개로 발생하는 거래에 중개인으로 참여하여 거래의 안정성 및 신뢰성 제고
- 빅데이터 기반의 분석을 통해 고객신용평점을 제공하고, 공시를 통해 판매 안정성 제고

## 핀테크 사업 플랫폼 지원



- 핀테크 사업플랫폼을 구축하여 중개자로서 자금이동, 수수료/이자 결제관리 및 참여자 평가정보 제공

# 거래의 안정성을 담보할 수 있는 사전.사후 보안체계

Key  
Change

- 보안의 중요성이 사전적 보안에서 사후적 보안으로 이동하고 있으며, 보안사고에 대한 은행의 책임 증가

대응  
전략

## 비 대면 고객인증 체계 구축



홍채/정맥  
안면

Social BigData  
행동패턴

2nd Device  
전화승인

- 전자금융거래법 개정안 (2014)
  - 전자상거래 카드결제 시 공인인증서 사용의무 폐지
  - 공인인증서 외 자율적 보안수단 결정
  - 안전·신뢰성 확보 의무 미 이행 시 5천만원 이하의 과태료 부과

## 사후적 보안 강화



고객거래분석

이상징후탐지

고객통보

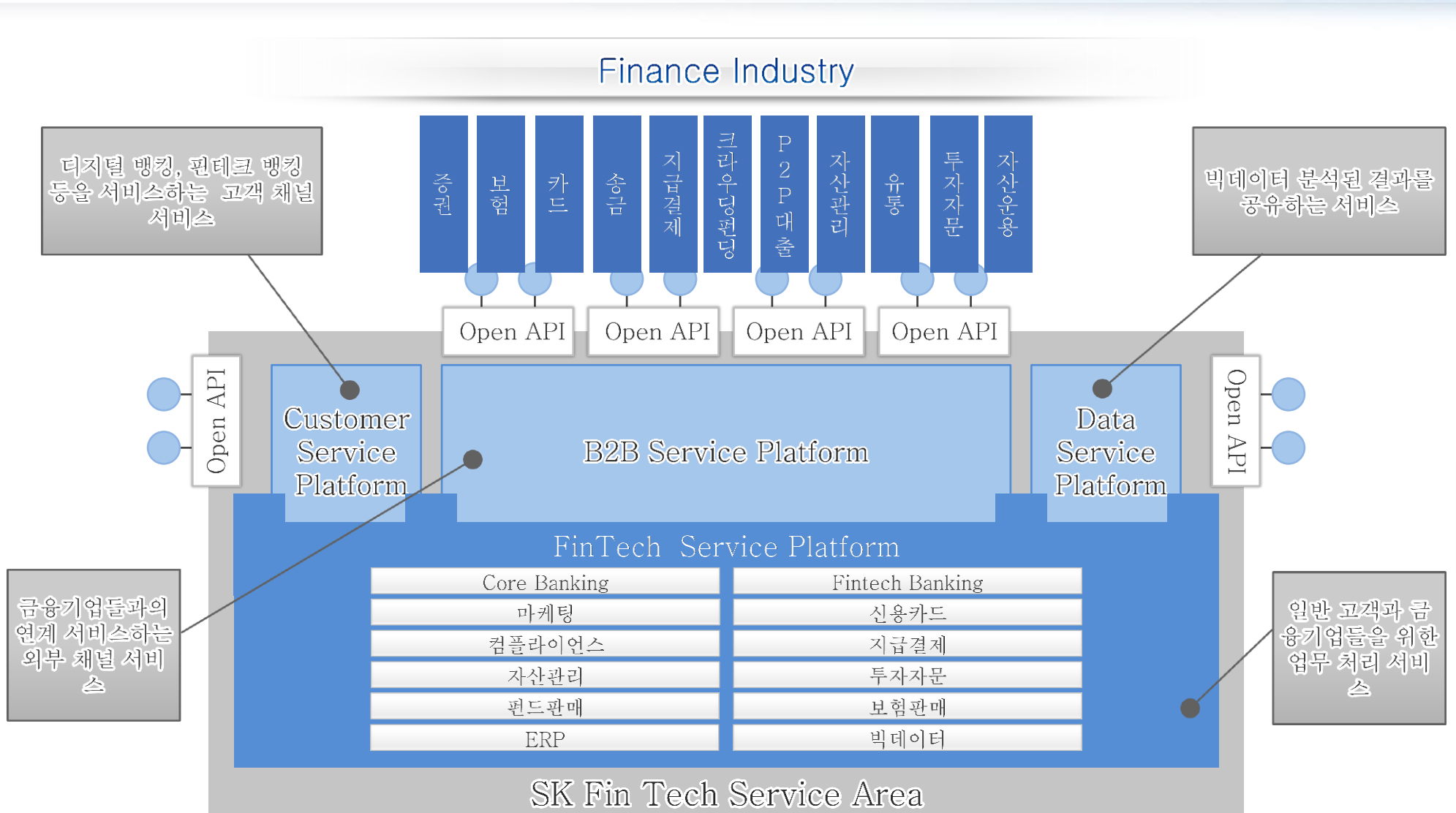
- 고객 인증 분실, 해킹 시 은행의 시스템은 고객행위 패턴 분석결과를 기초로 고객에게 통지하고 필요 시 거래제한
- 보안사고 발생 시 은행의 책임이 증가되어, 사후적 보안을 강화하는 시스템 구축 필요



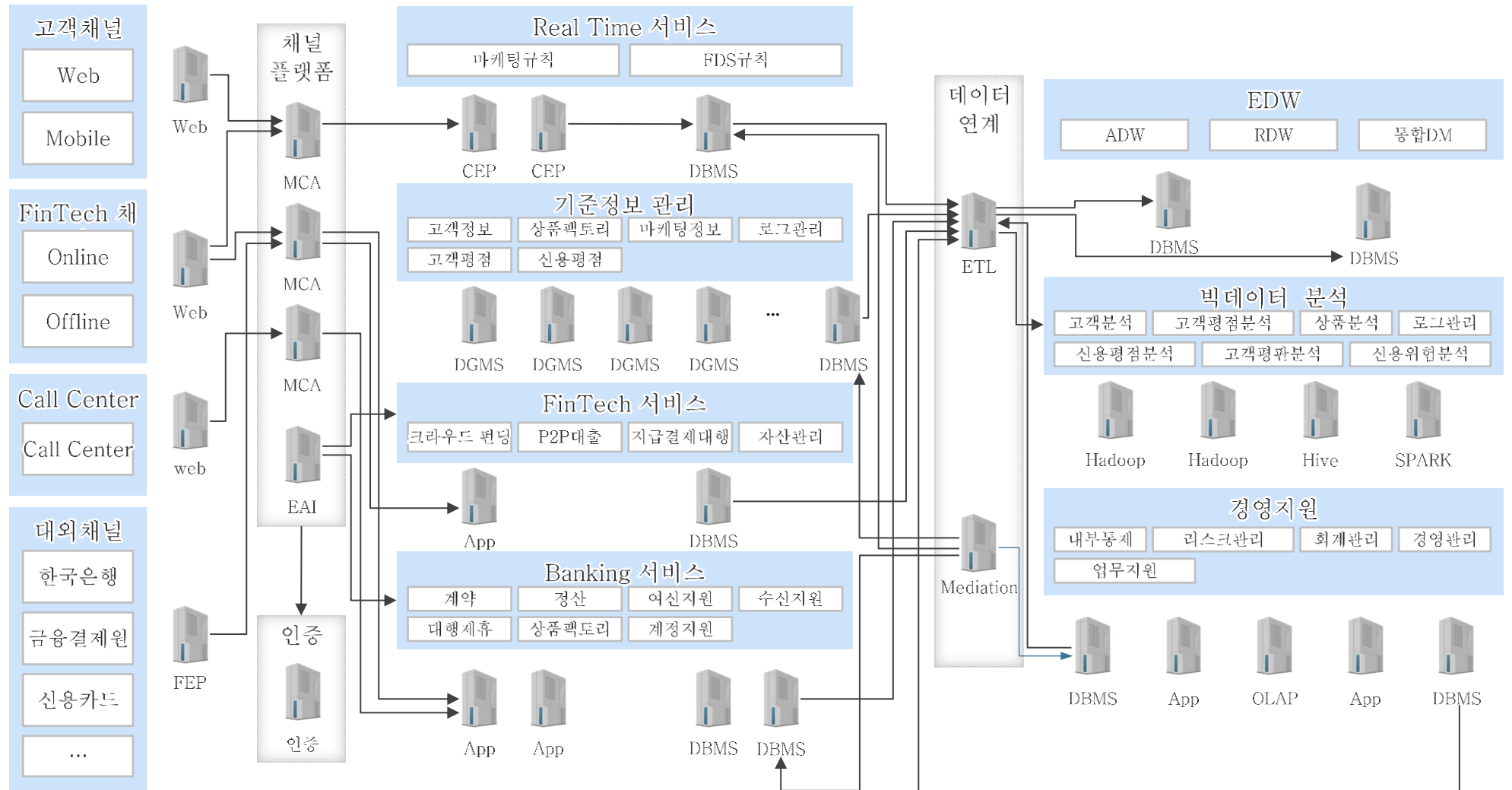
### Ⅲ. 인터넷전문은행 플랫폼 구축전략



# 다양한 금융서비스와 연계가 가능한 인터넷 전문은행 플랫폼



# 고객 Self Banking 처리를 위한 인터넷전문은행 아키텍처

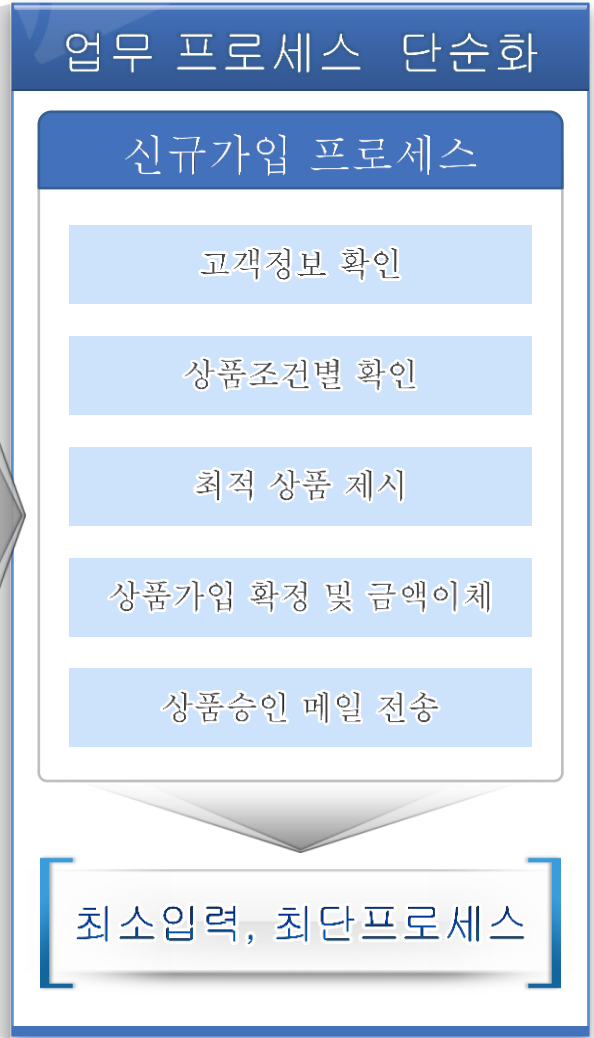
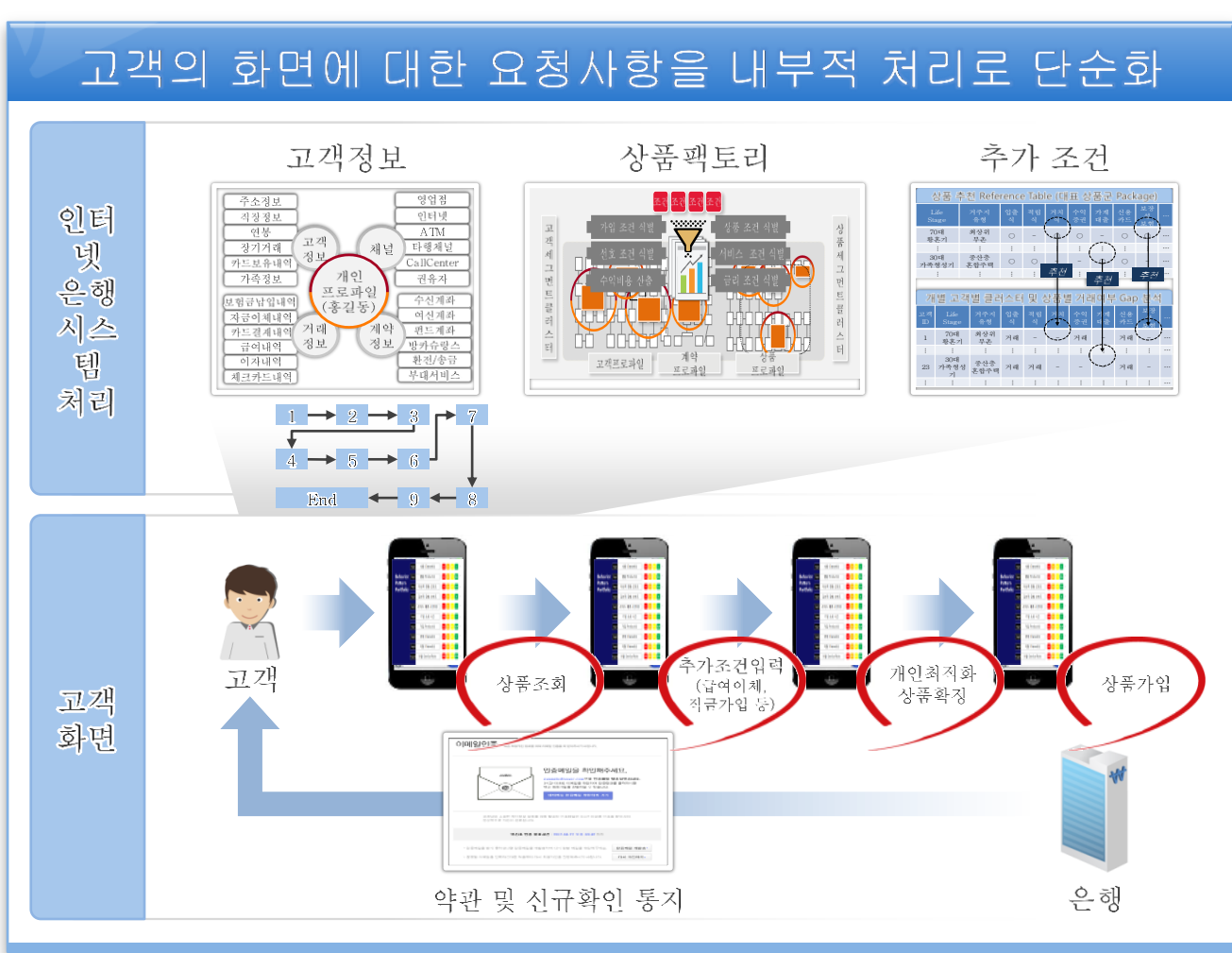


# 비즈니스 변화에 따라 상응하는 가치를 반영할 수 있는 원칙수립



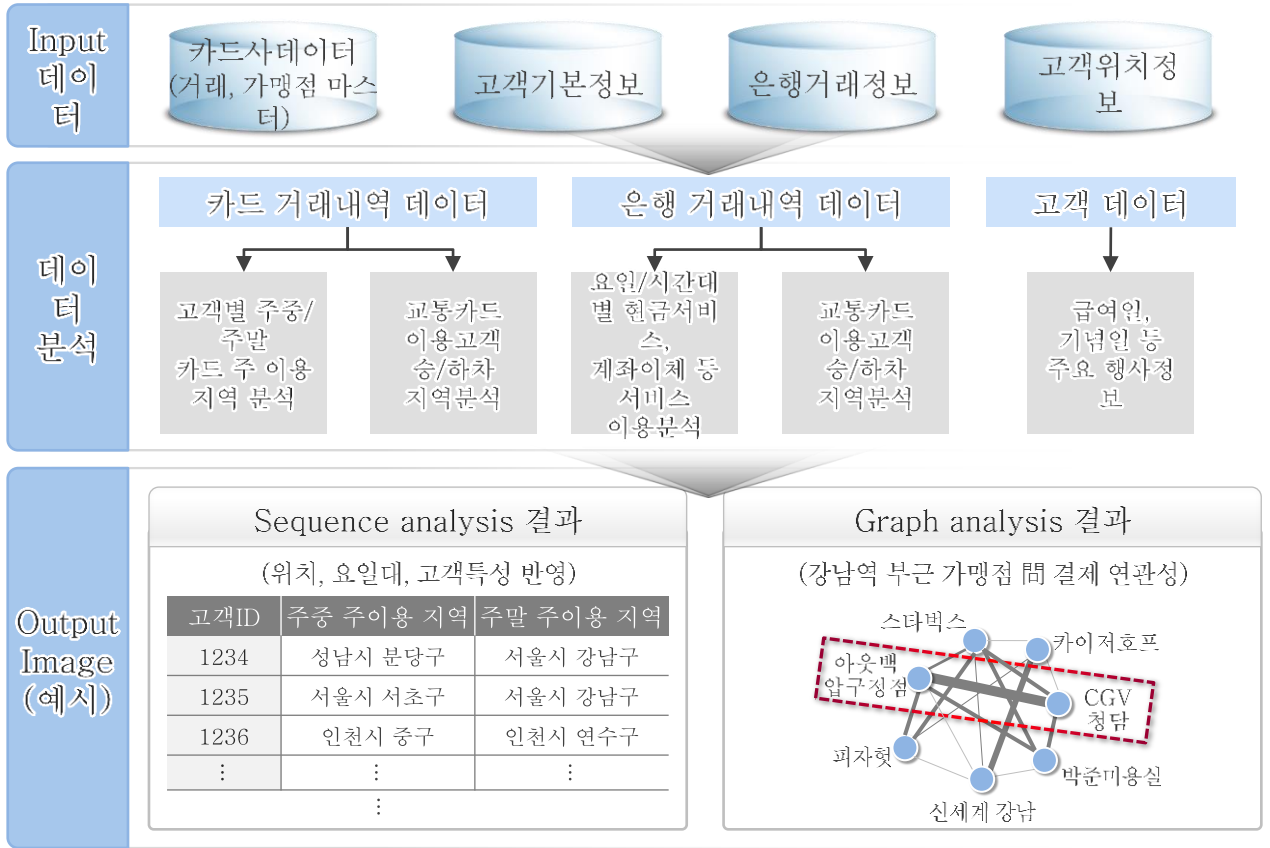
### III. 인터넷전문은행 플랫폼 구축전략 ▶ 업무 프로세스 단순화

# 고객 직접 입력 최소화, 세부 프로세스는 내부적으로 처리



# 위치/요일/시간대별 연관 Rule 분석, 맞춤형 쿠폰 Offering

## LBS 기반 마케팅 기회 발굴 (예시)



## 마케팅 활용 방안 (예시)

- 외출**
  - 20대 대학생
  - 주말 주 결제 지역: 서울시 강남구
  - 주말 주요 방문 가맹점 : 스타벅스, CGV, 아웃백, 신세계백화점
  - 주말 신세계백화점 은행카드할인정보 및 식당 할인쿠폰 전송
- 쇼핑**
  - 결제 잔액 부족 시 현금서비스 수수료 할인정보 제공
- 외식**
  - 신세계 백화점 결제 시 아웃백 압구정점 할인쿠폰 전송
  - 결제 시 CGV 청담점 카드 연계 할인정보 전송
- 영화**
  - Snack 결제 시 은행카드 할인정보 제공

# 고객 개인 이벤트 별 가산점 부여, 개인별 차등 혜택 적용

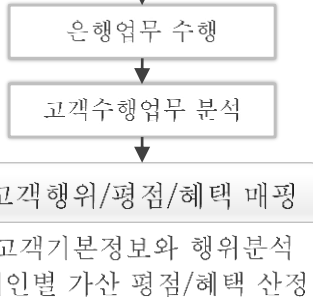
## 고객 행동 기반 실시간 고객평점관리(예시)

Input 데이터

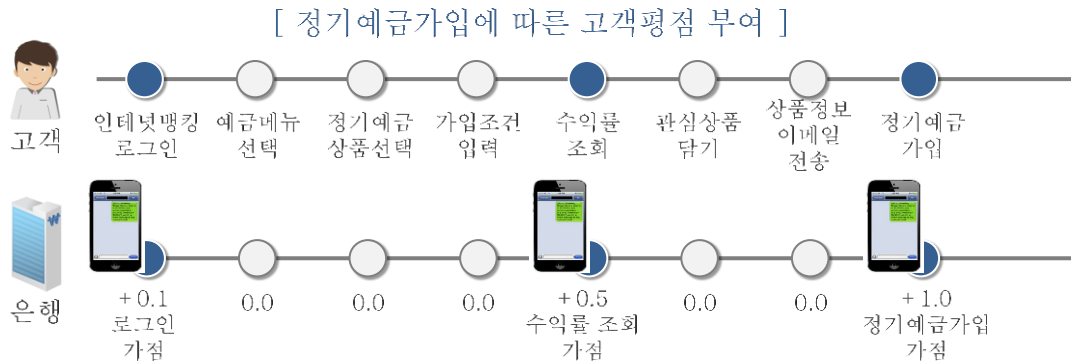
고객평점가산표		
이벤트	가산점	기간
회원가입	10	~9999/99/99

데이터 분석

점수대별 제공 혜택		
점수	혜택	
1~100	커피 할인쿠폰	
101~200	놀이동산 할인쿠폰	
201~300	보험 우대가입	
301~400	우대금리 제공(1%)	



Output Image (예시)



## 마케팅 활용 방안 (예시)

은행고객 평점관리

실시간 본인 평점 조회

평점에 따른 혜택 조회

평점 상승 시 SMS 발송

일정 평점에 도달 시 SMS 발송

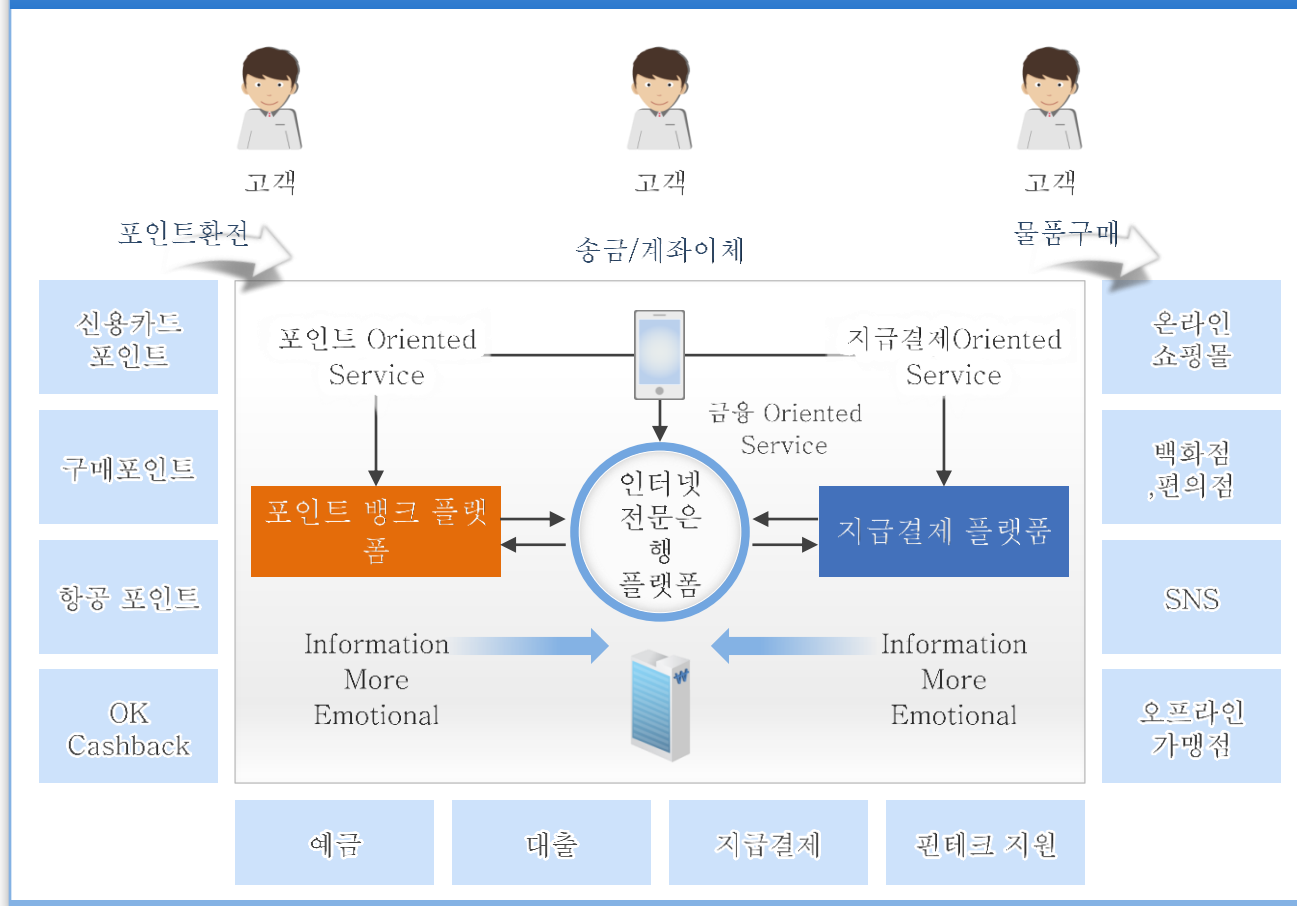
고객충성도 제고

### III. 인터넷전문은행 플랫폼 구축전략 ▶ 통합 지급결제 플랫폼

# 각종 포인트 및 다양한 지급수단으로 구매 가능한 통합플랫폼

은행, 포인트 등을 이용하여 다양한 물품을 구매하는 플랫폼 제공

인터넷전문은행 통합 플랫폼 구축



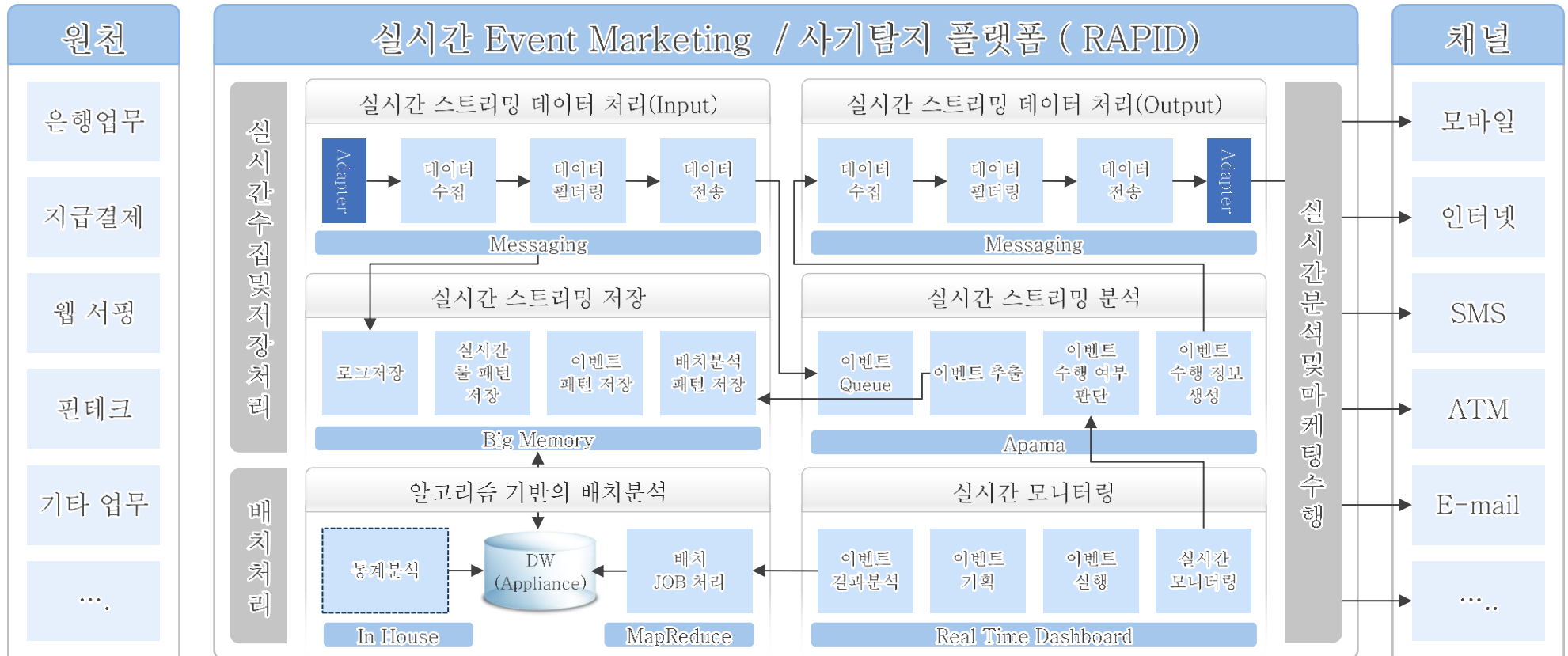
# 다양한 고객정보의 실시간 분석을 통해, 가치있는 서비스 제공



이벤트 발생



고객 최적화  
마케팅/사기탐지





감사합니다