



디지털 banking 혁신 어워즈 수상자의 성공전략

◆ 글로벌 금융전문지 The Banker*는 '2020 디지털 banking 혁신 어워즈' 수상기관을 발표

- 수상자들의 디지털 혁신전략을 살펴봄으로써 디지털 전환 방향을 되새기고자 함

* 英 Financial Times가 발행하는 월간 금융전문지로 매년 엄격한 심사과정을 거쳐 수상자 선정

□ The Banker誌는 8가지 부문별 디지털 banking 혁신 수상자를 발표('20.12)

① (AI·로봇) Credit Suisse(스위스)

- 자연어처리(NLP), 기계학습(ML), 로봇 프로세스 자동화(RPA) 등 인공지능을 활용하여 새로운 마진 처리 플랫폼(Margin Processing Platform)*을 구축

* NLP와 ML이 데이터 요소를 추출하고 RPA가 시스템에 마진콜을 입력하는 방식

※ 마진 처리의 77%를 완전 자동화하여 코로나19 발발 직후 급증했던 마진콜에 유연하게 대처

② (사이버보안) Banco Bradesco(브라질)

- 사이버 복원력 프로그램(Cyber Resilience Program)을 도입, 인공지능을 활용하여 사이버 관련 동향을 파악하는 등 사이버 공격에 상시 방어

※ IBM의 AI 플랫폼을 활용, 실제 사이버 공격을 시뮬레이션하여 고객 정보 보안시스템 강화

③ (데이터) CTBC Bank(타이완)

- 고객 결제 관련 데이터를 활용하여 사기 위험 관리시스템 FRIM(Fraud Risk Intelligent Management)을 개발('20.4), 고객별 의심스러운 거래를 자동으로 탐지

※ 고객거래 패턴을 파악하여 부정거래를 사전에 방지할 뿐 아니라 고객거래 확인 절차도 간소화

④ (모바일뱅킹) TEB(Türk Ekonomi Bankası, 터키)

- 중소기업고객 특화 모바일뱅킹 CEPTETEB ISTE 출시('20.1), 개발 과정에 고객을 참여시켜 효율적 고객 니즈 충족에 초점을 맞춤

※ 실시간 재무상태 확인 기능, 매출추세 분석, 거래처 관리 등 고객별 맞춤 서비스 제공

※ 기업고객 은행거래의 약 90%가 동일 플랫폼을 통해 가능하여 비대면 거래 니즈 충족

⑤ **(오픈뱅킹 API) DBS Bank**(싱가포르)

- 자체 오픈뱅킹 API(DBS Marketplace)를 통해 고객이 싱가포르 항공과 익스피디아 호텔을 예약하는 등 은행 업무와 일상 생활을 연결
- 생활밀착형 디지털플랫폼으로 고객과의 접점을 확대한 성공 사례
 - ※ 해당 플랫폼을 통한 예약과 관련된 은행 상품(여행자보험, 항공마일리지 카드 등)을 연계하면서 상품 가입률이 15% 이상 증가

⑥ **(결제) Standard Chartered**(홍콩)

- 연중무휴 실시간 결제 플랫폼 SC Pay는 신속한 고객 중심적 시스템으로 평가
 - ※ 초당 최대 14,000개 이상의 거래를 처리하고 다운타임(동작불능시간)이 발생하지 않아 신속하면서도 안정적인 거래를 할 수 있어 혁신적인 결제·송금 서비스로 평가

⑦ **(기술 합작투자) R3**(블록체인 소프트웨어 개발 기업)

- 이탈리아 은행들과 블록체인 기술기업(R3, SIA 등), 이탈리아 은행연합회(ABI), 은행연구혁신센터(ABI Lab)가 'Spunta Banca DLT'라는 **블록체인 연합체**를 구성
 - ※ 블록체인 분산원장기술(DLT)을 활용하여 연합 은행들을 연결, 상호 계좌 정보를 신속히 파악하고 거래를 관리하여 운영 리스크 감소에 도움이 될 것으로 전망
 - ※ 이탈리아 32개 은행(3월) → 150개(10월) → 이탈리아 내 모든 은행 합류 예상(12월)

⑧ **(핀테크 협력) nCino & Santander UK**

- Santander UK는 핀테크기업 nCino와 협력, 중소기업 금융시스템을 클라우드* 기반으로 재구축하여 신속한 대출 결정 및 실행 서비스 제공
 - * 하드디스크 형태의 저장 매체와는 달리 온라인 네트워크상에 존재하는 저장 매체
 - ※ 금융기관의 클라우드 기반 인프라 전환은 관리비용 절감, 민첩성 향상 등의 기대효과

□ 2021년에도 다양한 분야에서의 은행권 디지털 혁신 추세는 지속될 전망

- (공통점) ①고객중심적, ②자동화 기술, ③핀테크 등 타기관과 협력이 두드러짐
- 디지털 전환이 가속화되고 빅테크와의 경쟁도 치열해지는 상황 속에서 은행은 고객중심 디지털 혁신을 강화하여 적극 대비하는 움직임

(작성자 : 경제경영연구실 대리 서지원 seojiwon@ibk.co.kr / ☎02-729-7609)