

금융칼럼

피할 수 없는 사이 '금융'과 'AI'

AI FOMO Fear Of Missing Out이라는 신조어가 있다. AI를 활용, 투자하지 않으면 경쟁에서 뒤쳐질 수 있다는 뜻이다. AI FOMO는 개인들에게도 적용되지만 기업 특히 은행을 비롯한 금융권에서 더 크게 느껴진다. 글로벌 리서치 기업 Market-sandMarkets에 따르면 글로벌 AI 시장 규모는 2023년부터 2030년까지 연평균 36.8% 증가하며 2030년에는 1.3조 달러에 이를 것으로 전망했다.

AI로 기대할 수 있는 효과는 고객경험 향상, 비용 절감, 효과적 관리 등이다. 프론트(고객, 영업마케팅, 상품), 미들오피스(리스크관리, FDS, AML), 백오피스(계약관리, 심사, 언더라이팅, 결산) 등 금융에서 AI를 활용할 수 있는 분야는 다양하고 넓다. 현재 금융기관에서 AI 활용률은

10~20% 이지만 금세 늘어날 거라는 것은 분명하다. 이미 챗봇 기능은 모든 금융기관에서 사용하고 있다.

지난해, 국민은행을 음성 AI가 상담하는 FCC(Future Contact Center)를 도입하면 기존 상담사들을 대체했다. 우리은행은 4월 AI 뱅커업무를 시작했다. 챗봇은 정해진 시나리오에 따라 답변해 변수에 대응하지 못하고 단순상담만 가능하다. AI 뱅커는 생성형 언어모델로 고객의도를 파악하며 시나리오에 있지 않은 변수나 돌발 질문에 대응이 가능하며 복합업무를 수행할 수 있다.

은행 업무 범위 폭과 내용은 매우 방대하다. 모든 내용을 직원이 다 숙지할 수 없다. 수신, 여신, 외환, 수출입 등 업무를 나누고 전문화시켜도 모든 업무를 다 알 수 없다. 판사, 변호사가 모든 법전을 다 외울 수 없는 것과 같다. AI 뱅커는 가능하다. 고객들에게 은행원이 대응하는 것보다 AI 뱅커가 더 똑똑한 답변과 대응을 할 수 있다. 금융개인비서로도 활용이 가능하다. 뱅크오브아메리카(BOA)의 에리카, 웰스 파고(Wells fargo)의 파고, 뱅티지, 블랙록 BlackRock의 알라딘 등이 그 예이다.

FDS Fraud Detection System, AML Anti Money Laundering처럼 AI를 활용하기 너무 좋은 분야도 있다. 사람은 24시간 동안 일 할 수 없고 모든 데이터를 다 지켜볼 수 없지만 AI는 가능하다. 24시간 잠 안 자고 거래내역을 분석해 의심, 사기

거래를 필터링하고 차단할 수 있다.

대출, 계약 심사와 연체관리도 사람보다 AI가 잘한다. 방대한 대출 자료를 분석하고 고객 상황을 모니터링해 연체발생을 사전에 탐지하거나 발생한 연체를 관리한다.

AI는 고객만 상대하는 게 아니다. 금융기관 직원들도 업무에 관한 상담이 필요하다. 방대한 업무 자료와 공문 속에서 AI는 금융기관 직원들에게 지름길을 찾아줄 수 있고 부족한 숙련도와 경험을 메워줄 수 있다.

AI가 마냥 좋을 수만 없다. 고객 정보 보호 문제, 윤리문제, 책임문제, 인권문제, 편향성, 데이터오염과 악용 등 AI를 활용해 얻을 수 있는 장점만큼 단점도 많다.

AI가 금융기관 직원을 대체할 것 인가? 이제는 은행 점포를 들어갔을 때 '어서 오세요' 하고 미소 짓는 은행원보다 키오스크를 먼저 만날 확률이 크다. 상담센터에 전화해 상담사와 통화하기란 첫사랑을 다시 만나는 것만큼 어렵다.

명품을 온라인 쇼핑에서도 구매 가능하지만 굳이 백화점 명품관에서 가서 상담받고 입어보고 착용해 보고 구입하는 아날로그 쇼핑 방식은 여전히 건재하다. 돈 있는 자산가들은 여전히 은행에 와 대면상담을 하고 서비스를 받을 것이다. AI와 금융은 피할 수 없는 사이고, 우리는 이제 은행원이 아닌 키오스크와 상담사가 아닌 챗봇과 상담하고 로봇 어드바이저에게 보험 가입하고 펀드를 사는 것을 피할 수 없다.

(PB)



[사진=우리은행 AI 뱅커]



[사진=중국공상은행 키오스크]

AI 챗봇 vs AI 뱅커

	AI챗봇	AI뱅크
대응 영역	400여개(수신, 여신, 외환, 카드) 영역의 질문 및 요청 대응	원화 예금, 적금 등 상품 가입 상담 및 질문
대화 방식	단답형 답변	멀티턴의 대화형
인공지능 활용	질문 의도 파악 후 시나리오 기반 답변	상담 맥락 파악 후 생성형 모델 기반 답변
답변 제공 방식	모든 고객에게 동일한 답변	상품가입 조건을 고려한 고객별 혜택별 상품 제시

中 유니온페이, 위챗 결제코드 지원

호환성 'UP'

중국 유니온페이(银联, 인렌)가 위챗페이의 수금용 결제 코드(收款码)를 유니온페이 네트워크에 전면 유입하면서 두 결제 플랫폼 간 상호 호환이 가능해졌다.

20일 매일경제신문(每日经济新闻)에 따르면, 중국 유니온페이는 19일 발표한 공지에서 위챗페이의 결제 코드 장면을 전면 포함해 코드 결제 상호 호환에 새로운 진전을 이뤘다고 밝혔다.

이에 따라 위챗페이의 모든 결제 코드는 유니온페이 전 네트워크 환경에서 운용할 수 있게 됐다. 사용자는 위챗 결제 코드 주요 사용처에서 유니온페이 앱인 윈산푸(云闪付)를 열어 코드를 스캔할 수 있다.

또, 유니온페이는 각 상업은행과 협력하여 '위챗 결제 코드 스캔, 무한 혜택' 이벤트도 개최한다. 이벤트 기간 윈산푸 앱에서 위챗 결제 코드를 스캔한 사용자에게 즉시 혜택을 주는 이벤트다.

유니온페이는 "코드 결제 호환은 시민들의 생활을 더욱 편리하게 하는 등의 긍정적인 역할을 할 것"이라며 "앞으로도 차이푸통(财付通), 알리페이 등 플랫폼과의 협력을 계속해서 추진할 것"이라고 말했다.

이에 앞서 유니온페이 윈산푸는 지난해 말 화웨이페이(华为支付)와 파트너십을 체결하고 화웨이 지갑 앱에 윈산푸 패스트 버전을 처음으로 선보였다. 유니온페이와 화웨이의 협력으로 화웨이 휴대폰 사용자는 초기 한 번의 카드 등록으로 3000만 개 이상의 상점에서 휴대폰 전원 버튼 클릭 두 번으로 편리하게 결제할 수 있게 됐다.

한편, 현재 위챗페이, 알리페이, 각 전자상거래 플랫폼 등도 유니온페이 윈산푸 결제를 지원하고 있다. 특히 위챗페이는 중국 공상은행, 농업은행, 중국은행, 건설은행, 교통은행 등 30개 은행과 윈산푸, 차이나모바일 '허바오(和包)', 차이나텔레콤 '이즈푸(翼支付)', 차이나유니콤 '위챗바오(沃钱包)' 등과 협력하여 코드 결제 호환성을 높이고 있다.

새로운 브랜드, 새로운 환경에서 더욱 더 편안하게 모시겠습니다

citadines APART' HOTEL

시타딘 레지던스 호텔

시타딘 호텔은 싱가포르 서비스드 레지던스 전문기업인 The Ascott Group 계열사로 한국을 비롯해 아시아, 유럽 주요 도시에 글로벌 체인망을 구축해 운영 중입니다.

● 주방기구 ● 세탁기 ● 위성방송 ● 초고속 인터넷

구 신동원호텔 上海市闵行区虹泉路1101弄3号

예약문의 021 3431 6034

Mobile_138 1610 2137