

# 은행 부문: 효율성, 사기 방지, 고객 경험을 위해 AI 강화



Surya Narayan Saha  
책임 연구원  
IDC 아시아/태평양 지역

은행 부문에서는 핵심 비즈니스 직무 전반에 걸쳐 혁신과 보안을 강화하기 위해 AI 및 생성형 AI(GenAI) 기술을 도입하고 있습니다. 은행 기관의 84%가 이미 AI를 사용하고 있으며 67%가 GenAI를 도입하고 있습니다. 이러한 기술을 통해 은행은 지속적인 성장과 향상된 성과를 위한 기반을 마련할 수 있습니다.

AI와 GenAI는 보안, 운영 효율성, 고객 서비스를 개선하며 은행 부문을 혁신하고 있습니다. 첨단 사기 탐지 시스템은 이제 거래를 실시간으로 분석하여 비정상적인 활동을 식별하고 사기가 확산되지 않도록 예방하는 데 도움이 됩니다. 은행은 AI 기반 위협 인텔리전스를 통해 사이버 위협을 예측하고 완화하여 더욱 안전한 환경을 보장할 수 있습니다. 챗봇이나 가상 어시스턴트와 같은 자동화된 고객 서비스는 연중무휴 24시간 지원하여 고객 경험을 향상시킵니다. AI는 대응 시간을 단축하여 고객 센터와 현장 서비스 팀을 최적화하는 한편, 자동화된 점검을 통해 규정 준수를 간소화하고, 수동 작업을 줄이며 오류 위험을 최소화합니다.

## 은행 부문의 상위 5가지 산업별 AI/GenAI 사용 사례



사기 분석 및 조사 강화



위협 인텔리전스 및 예방 강화



AI 기반 고객 서비스 및 셀프 서비스



현장 서비스 및 고객 센터 강화



규정 준수 및 위험 관리 강화

GenAI가 향후 18개월 동안 은행 부문의 경쟁적 위치 또는 비즈니스 운영 모델에 미치는 영향

20%  
현재 혁신하고 있음

72%  
향후 18개월 내에 혁신할 것으로 예상됨

## 은행 부문의 GenAI

은행 부문은 AI 및 GenAI를 이르게 도입했으며, 사기 탐지, 개인화된 추천, 자동 고객 지원과 같은 기술에 적극적으로 투자하며 빠르게 도입하고 있습니다. 이러한 혁신을 통해 은행은 고객 행동에 대한 귀중한 인사이트를 확보하고, 성향 모델링을 개선하고, 더 많은 정보를 바탕으로 데이터 기반 신용 결정을 수행할 있도록 지원합니다. 그 결과 상당한 비용과 시간을 절감할 수 있습니다. 은행은 AI를 활용함으로써 고객에 대한 인사이트를 강화하고 신용 프로세스를 최적화하고 운영을 간소화합니다. 이러한 변화는 디지털 전환을 비롯한 혁신을 촉진하고 경쟁이 치열한 환경에서 은행이 지속적으로 성장할 수 있도록 지원합니다. 2024년의 *IDC Worldwide AI and Generative AI Spending Guide*에 따르면 아시아/태평양 지역에서는 AI와 GenAI의 도입이 가속화되고 있습니다. 금융 서비스 분야의 투자는 2023년부터 2028년까지 연평균 성장률(CAGR) 25%~31%로 늘어날 것으로 예상되며, 이를 통해 혁신과 확장성, 민첩성이 촉진될 것입니다.

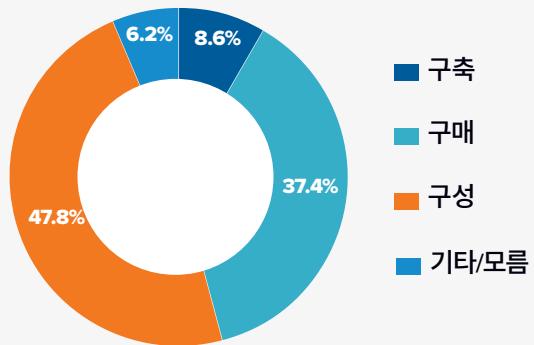
## 은행 부문의 GenAI 도입 접근 방식

은행 기관은 특정 요구 사항에 맞게 AI 도구를 조정할 수 있는 유연성 때문에 GenAI 솔루션을 구성하는 방식을 선호합니다(47.8%). 이러한 접근 방식에서는 다양한 모델과 구성 요소를 통합할 수 있어, 상용 솔루션의 제약이나 새로 구축하는 데 필요한 대규모 리소스 소비를 경험하지 않아도

됩니다. 그러나 운영 전반에 걸쳐 AI를 원활하고 안전하게 배포하려면 견고한 인프라와 함께 보안, 데이터 관리, 기술 개발 분야에 대한 전문가의 지원이 필요합니다. 이러한 문제를 효과적으로 해결하기 위해서는 신뢰할 수 있는 기술 파트너를 확보하는 것이 중요합니다. 신뢰할 수 있는 기술 파트너는 솔루션이 안전하고 확장 가능하며 규정 요구 사항을 준수하는데 필요한 전문 지식과 리소스는 물론 지속적인 지원을 제공할 수 있습니다.



## 은행 부문의 GenAI 도입 접근 방식



**구성:** 엔터프라이즈 AI 플랫폼 기반 기존 GenAI 모델(일반적으로 오픈소스) 미세 조정

**구축:** 기관 데이터를 활용한 파운데이션 모델 개발

**구매:** GenAI 기능 또는 네이티브 GenAI 애플리케이션을 갖춘 엔터프라이즈 애플리케이션 활용

## 은행 부문의 직무별 주요 GenAI 사용 사례

01

**ITOps: 서비스 성과 –**  
이상 탐지 및 서비스 가시성

02

**인사: 채용 및 인재 확보 –**  
구인공고 초안 작성

03

**조달: 공급업체 관계 관리**

04

**법무: 정책 및 계약 관리 –**  
정책 변경 관리 및 저장소 관리

05

**고객 서비스: 교육 –**  
온보딩, 재교육, 시뮬레이션

## 결론

AI 기반 기술 통합은 은행 부문에 혁명을 일으키고 있습니다. 이러한 솔루션은 보안을 강화하고 위험을 완화하며 고객 자산을 보호함으로써 금융 기관이 현대의 복잡한 재무 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 은행은 고급 분석과 실시간 모니터링을 활용하여 운영 효율성을 개선할 뿐만 아니라 고객을 위한 더 안전하고 신뢰할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 혁신을 향한 이러한 노력은 끊임없이 변화하는 환경에서 재무 거래의 안전을 보장하는 데 있어 필수적입니다.

출처: IDC WW AI Use Case Survey, 2024년 7월(아시아/태평양 n = 919, 아시아/태평양, 은행/재무 n = 173.)



### 스폰서 메시지

DELL Technologies

NVIDIA

엔비디아 기반 델 AI 팩토리(Dell AI Factory with NVIDIA)는 전문가 서비스와 함께 포괄적인 AI 기술 포트폴리오, 검증된 턴키 솔루션을 제공하며 AI 도입 속도를 높여 AI 여정을 가속화합니다.

자세히 알아보기

제작: IDC Custom Solutions

인포 스냅샷 (후원: DELL 및 NVIDIA) | 2025년 1월 | IDC #AP249591X

본 간행물은 IDC Custom Solutions에서 제작했습니다. 이 IDC 자료는 외부 사용이 가능하며, IDC 연구 내용을 사용하거나 게재했다고 해서 IDC가 해당 후원사 또는 라이선스 보유자의 제품이나 전략을 보증하는 것은 아닙니다.

©2025 IDC. 무단 복제는 금지되어 있습니다. 모든 권리는 보호됩니다. CCPA

idc.com

in @idc

X @idc