



고객 경험을 넘어 전사적 가치로 국내 은행의 AI Native Bank 로드맵

Deloitte Insights

“

국내 은행은 이제 단순한 고객 경험 개선을 넘어, 조직 전체의 운영 모델을 AI 중심으로 재설계해야 하는 전환점에 있습니다.

글로벌 선도 은행들이 데이터 거버넌스와 클라우드 인프라 등 전사적 기반을 선제적으로 구축한 반면, 국내 은행은 **고객 접점 중심의 빠른 실행력**에서 분명한 강점을 보여왔습니다.

이제 필요한 것은 이러한 실행력 위에 **데이터와 거버넌스 기반의 전사적 AI 전환**을 결합하는 것입니다.

궁극적으로 AI Native Bank로의 전환은 기술 도입의 문제가 아니라, **데이터 품질·모델 거버넌스·내부 역량·조직문화가 유기적으로 정렬된 운영 모델을 재정의하는 과정**입니다.

”

조태진 파트너

은행 및 자본시장 리더

생성형 AI, 은행의 미래를 재설계하다

디지털화의 다음 단계, AI 기반 운영 모델로의
전환점에 서 있는 은행 산업

과거 디지털 전환(DX)

모바일·온라인 채널
중심의 자동화



생성형 AI 전환(AX)

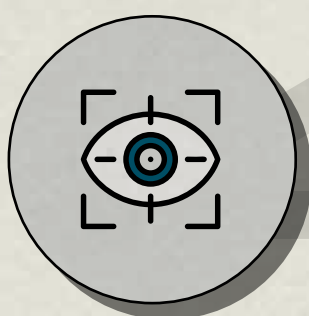
의사결정·운영 방식을
AI 중심으로 재설계

경쟁력의 기준, '앱의 편의성'에서 '운영 모델의 지능화'로 이동

AI 시대 은행 경쟁력의 3대 축

데이터 역량

AI 성과는 데이터 품질·
구조·거버넌스에서 결정



실행 속도와 확장력

실험을 넘어 전사 확산이
가능한 운영 체계



인재와 조직 문화

AI와 협업하는 방식으로 업무와
역할을 재정의하는 조직 역량

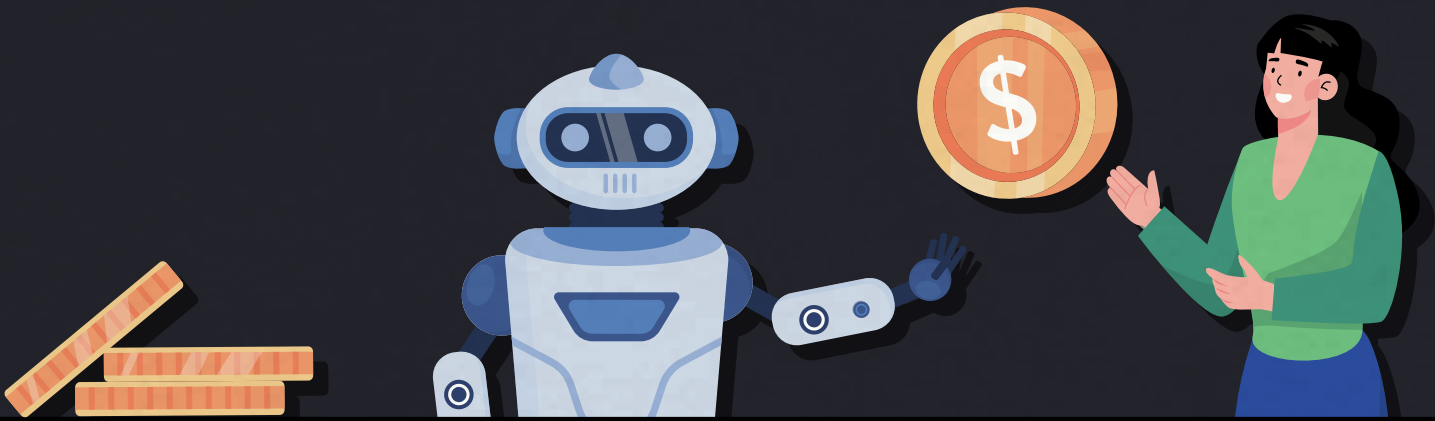


상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

AI 전략의 갈림길

구조적 확장 vs 민첩한 실행

글로벌 은행과 국내 은행의 생성형 AI 전략 차이는 기술 역량이 아니라, 각 시장의 규제·경쟁·고객 환경에서 비롯됨



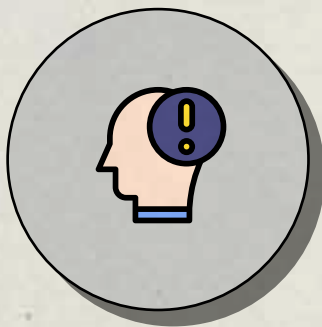
구분	국내 은행	글로벌 선도 은행
AI 접근 방식	민첩한 실행(Bottom-up)	구조적 확장(Top-down)
출발점	고객 접점(CX) 중심	데이터·거버넌스·인프라
도입 방식	빠른 파일럿·서비스 단위 적용	전사 플랫폼 선 구축 후 확산
적용 범위	상담·지점·모바일 앱 등 프론트 중심	프론트 → 미들 → 백오피스 전반
조직 운영	부서·채널별 프로젝트 중심	전사 운영모델·표준화 중심
성과 특성	즉각적 고객 체감, 빠른 성과	확장성·재사용성·BM 전환

'AI Native Bank'를 위한 4대 운영모델 혁신

AI Native Bank로의 전환은 단일 기술 도입이 아니라,
고객·리스크·운영 전반에서 확장 가능한
운영모델을 재설계하는 과정

AI Native Bank를 위한 4가지 전환 축

고객경험



분절된 채널과 데이터를
통합해 고객을 하나의
시각으로 이해

리스크



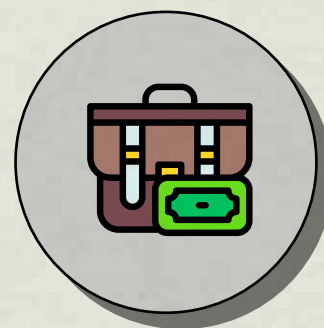
정형·비정형 데이터를
결합한 실시간 감시·
방어 체계 구축

운영



개발·운영 전반에서
사람과 AI가 협업하는
테크형 운영모델 구축

시장 확대



완성된 AI
운영모델을 표준화해
신흥 시장으로 확장

파편화된 채널에서 '통합된 지능'으로

- ✓ 국내 은행은 다양한 고객 접점에서 데이터를 축적하며 고객 경험을 지속적으로 고도화해오고 있으나, 데이터 통합 문제로 부분 최적화에 머무르고 있음
- ✓ 초개인화의 핵심은 채널이 아니라, 전사 데이터를 하나로 연결하는 'One-Brain' 운영체계

고객 경험 혁신 사례

금융사	핵심 솔루션/모델	혁신 내용 및 주요 성과
호주 커먼웰스 은행	CEE Customer Engagement Engine	<ul style="list-style-type: none">• 18개 시스템을 CEE로 통합• 0.2초 내 Next Best Action 실행
캐나다 왕립은행	NOMI Forecast	<ul style="list-style-type: none">• 고객 현금 흐름 예측 및 선제적 케어• 유동성 부족 사전 경고
모건스탠리	AI Assistant	<ul style="list-style-type: none">• 내부 리서치·시장 데이터 기반 직원의 자문 제공• PB 서비스의 대중화

사후 보고에서 '실시간 감시체계'로

✓ 기존의 규칙 기반·사후 검증 중심 리스크 관리는, 복잡해지는 금융 환경에 한계

✓ 생성형 AI를 활용한 실시간 리스크 관리 체계는 비용 통제를 넘어, **신뢰와 성장을 뒷받침하는 핵심 인프라**

리스크 관리 혁신 사례

금융사	핵심 솔루션/모델	혁신 내용 및 주요 성과
HSBC	DRA (Dynamic Risk Assessment)	<ul style="list-style-type: none">• AI기반 자금세탁방지 (AML) 고도화• 오탐률 60% 감소
마스터카드	Decision Intelligence Pro	<ul style="list-style-type: none">• 0.05초 만에 1조 개 이상의 데이터 분석• 복합적 맥락 파악으로 신종 사기 거래 차단
누뱅크	Intelligent Underwriting	<ul style="list-style-type: none">• 비금융 데이터로 1억 명 고객 확보• 리스크 통제와 포트폴리오 확장 동시 달성

운영 혁신

인력 중심에서 'AI 주도 운영체계'로

✓ 내부 문서와 데이터를 검색 가능한 지식 자산으로 전환
→ 규정·매뉴얼·보고서를 AI가 즉시 활용하는 구조로 재편

✓ AI는 자동화 도구가 아닌 운영체제(OS)
→ 개발·운영 전반을 AI 중심으로 재설계하여
생산성의 구조적 개선

운영 혁신 사례

금융사	핵심 솔루션/모델	혁신 내용 및 주요 성과
시티그룹	생성형 AI 도구 지원	• 주간 10만 시간 절감
골드만삭스	GS AI Platform GitHub Copilot	• 개발자의 효율성 20% 향상
도이치뱅크	클라우드& AI Transformation	• 업무 효율화로 앱 개발 및 배포 주기 단축 →Time-to-market 가속

시장 확대

국내 경쟁을 넘어
‘신흥 시장의 표준’으로

✓ 국내에서 검증한 AI 운영모델을 신흥 시장으로 확장
→ 동남아 등 성장 시장에 적용 가능한
‘수출형 금융 모델’로 전환

✓ 지점 중심 확장에서 디지털 리프로그잉 전략으로 전환
→ AI와 모바일 채널로 인프라 격차를 단숨에 극복

시장 확대 사례

금융사	핵심 솔루션/모델	혁신 내용 및 주요 성과
싱가포르 개발은행	Digibank	<ul style="list-style-type: none">인도 시장 진출 시 지점 없는 3무(Branchless) 전략 실행AI 기반 e-KYC로 90초 계좌 개설, 1년 만에 100만 고객 확보고객 획득 비용(CAC) 절감 및 인도네시아로 모델 확장
스탠다드차타드 × 부칼라팍	Nexus (SC의 서비스형 뱅킹 솔루션)	<ul style="list-style-type: none">은행 솔루션을 모듈화해 이커머스에 탑재앱 내 5분 계좌 개설 및 소상공인 대출 제공금융 포용 확대

AI Native Bank로의 전환 전략

인재·문화→신뢰와 통제→데이터·인프라→투자·재무 구조까지
은행의 운영 모델 전반의 재설계 필요



한국 딜로이트 그룹 전문가

딜로이트 One FSI

한국 딜로이트 그룹 금융산업통합서비스그룹의 전문가들은 은행, 보험, 증권, 캐피탈, 신용카드, 자산운용 등 금융산업에 대한 축적된 다양한 업무수행 경험과 글로벌 네트워크의 최신 데이터베이스를 바탕으로 선진화된 회계감사, 세무자문, 재무자문 및 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 보다 심도 있고 전문화된 서비스를 제공하기 위해 금융산업에 특화된 조직을 별도로 운영함으로써 고객의 요구에 신속하게 대응하고 있습니다.

민홍기 대표

한국 딜로이트 그룹
금융산업통합서비스 그룹



☎ 02 6676 2319
@ homin@deloitte.com

장형수 파트너

금융산업 리더



☎ 02 6676 1168
@ hyuchang@deloitte.com

조태진 파트너

은행 및 자본시장 리더



☎ 02 6676 3322
@ tajo@deloitte.com

신병오 파트너

보험산업 리더



☎ 02 6676 1225
@ byoshin@deloitte.com

이동영 파트너

자산운용업 리더



☎ 02 6676 2304
@ dongylee@deloitte.com

권용원 파트너

부동산업 리더



☎ 02 6676 2040
@ yongkwon@deloitte.com

딜로이트 One AI

딜로이트 One AI는 회계, 세무, 경영자문, 컨설팅 등 전 사업부문의 전문가들이 모여 기업의 AI 도입을 지원하는 통합 AI 서비스 조직입니다. AI 전략 수립, 거버넌스 구축, 도메인별 (산업별/업무별) AI 솔루션 개발/구현까지 전 과정을 E2E로 제공합니다. 기업은 딜로이트 One AI를 통해서 단순한 AI기술 적용을 넘어, 전사적 전환(enterprise-wide AI transformation)과 경쟁력 확보 목표를 달성할 수 있습니다.

배재민 대표

One AI 총괄 리더 | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3700
@ jaeminbae@deloitte.com

정창모 수석위원

AI Agent, Data Analytics |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3288
@ changjung@deloitte.com

김진숙 파트너

AX전략, AI Governance, AI서비스 |
경영자문 부문



☎ 02 6138 5656
@ jessikim@deloitte.com

이승영 수석위원

Audit AI (Asset & Analytics) |
회계감사 부문



☎ 02 6676 3478
@ seungyounglee@deloitte.com

구현모 파트너

Tax AI (Asset & Analytics) |
세무자문 부문



☎ 02 6676 2126
@ hygoo@deloitte.com

조민연 파트너

Audit Digitalization |
회계감사 부문



☎ 02 6676 1990
@ minycho@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 ‘**딜로이트 인사이트**’를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표

손재호 **Partner**

jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장

박경은 **Director**

kyungepark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

연구원

김혜련 **Senior Manager**

hyerykim@deloitte.com

디자이너

박근령 **Senior Consultant**

keunrpark@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.