

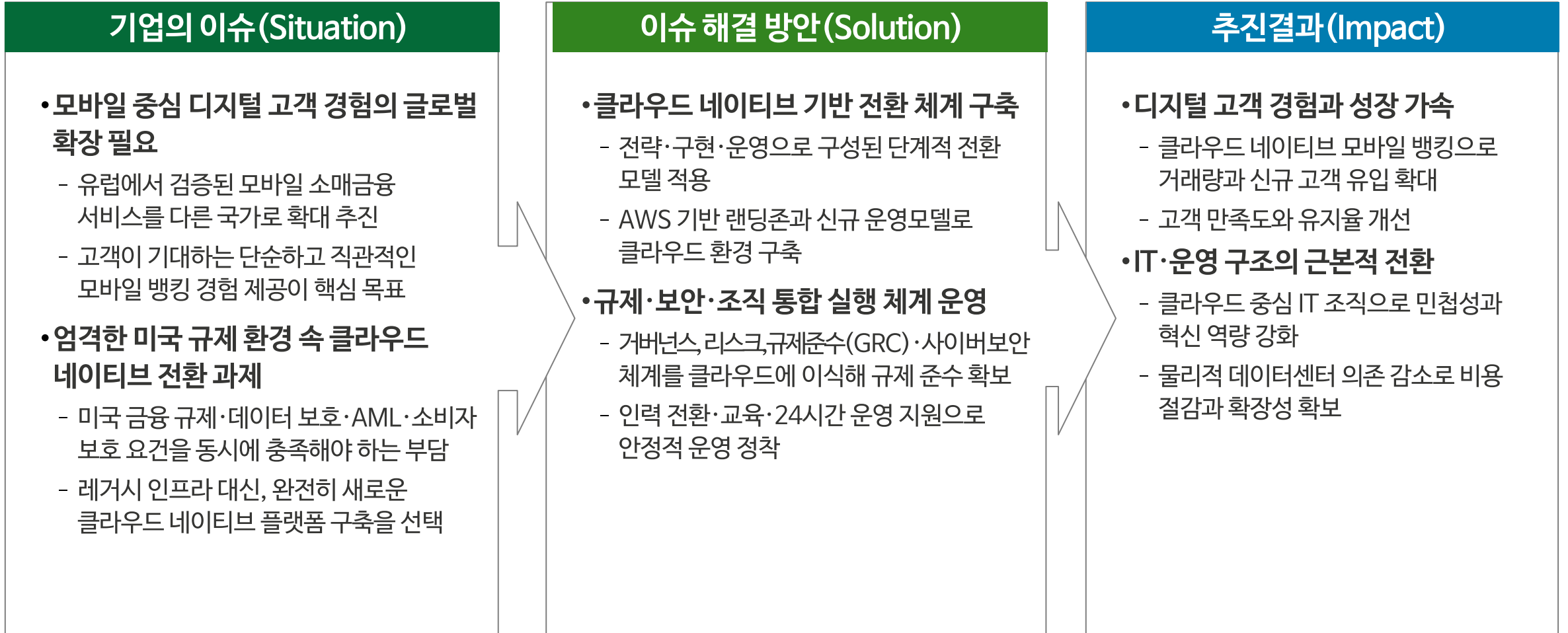
BANK

클라우드 네이티브 전환으로 여는 디지털 뱅킹의 미래

- 규제 환경 속에서도 확장 가능한 모바일 뱅킹을 구축한 글로벌 은행의 선택

미래형 디지털 고객 경험 구축

글로벌 은행은 딜로이트의 통합적 전환 지원을 통해 클라우드 네이티브 전략을 채택하고, 규제 환경 속에서도 단순한 고객 경험과 확장 가능한 디지털 운영 기반을 함께 확보했습니다.



Situation: 고객 경험과 까다로운 규제를 동시에 만족시켜야 하는 딜레마

한 글로벌 은행은 모바일 디지털 금융의 글로벌로 확장하는 과정에서, 미국의 복잡한 규제 속에서도 단순하고 직관적인 고객 경험을 제공할 수 있는 통합적 실행 역량이 필요한 상황이었습니다.

기업의 이슈 (Situation)

모바일 뱅킹을 글로벌로 확장하려는 과정에서, 고객이 기대하는 단순한 디지털 경험과 미국의 복잡한 금융 규제를 동시에 충족해야 하는 구조적 딜레마에 직면

100년 이상의 역사를 자랑하는 한 글로벌 은행은 모바일 기반의 소매금융 서비스 확장을 앞두고 중대한 갈림길에 놓였다. 기존 레거시 인프라를 개보수하여 활용할 것인가, 아니면 클라우드 네이티브 기반의 새로운 플랫폼을 구축할 것인지 선택해야 했다.

이미 유럽 시장에서 성공을 거둔 이 은행은 차기 진출지로 미국을 택했다. 규제 환경이 전 세계에서 가장 엄격하고 까다로운 미국 시장을 먼저 충족시킨다면, 향후 중남미 등 글로벌 확장 과정에서 발생할 리스크를 선제적으로 해소할 수 있다는 판단 때문이었다.

그러나 현실적인 장벽은 높았다.

미국 시장에 진입하려면 고객에게 직관적인 모바일 경험을 제공하는 동시에, 연준(Fed), 증권거래위원회(SEC), 통화감독청(OCC), 소비자금융보호국(CFPB) 등 다수 감독기관의 엄격한 요구사항을 준수해야 했다.

특히 도드-프랭크법, 은행비밀법(BSA), 글램-리치-블라일리법(GLBA) 개인정보보호, 자금세탁방지(AML), 소비자 보호는 물론 최고 수준의 사이버 보안 체계를 요구하고 있었다.

여기에 다국어 지원, 현지 시장 관행에 맞춘 기능 최적화 등 글로벌 확장을 위한 기술적 과제들도 산적해 있었다.

복잡한 내외부 환경 속에서 경영진은 과감한 결단을 내렸다. 기존 시스템의 부채를 안고 가는 대신, '안전한 클라우드 네이티브(Cloud-Native) 플랫폼 구축'이라는 정공법을 택한 것이다. 이는 초기 구축의 난이도와 리소스 투입 부담을 감수하더라도, 장기적인 확장성과 유연성을 확보하겠다는 의지였다.

은행은 이러한 비전을 실현하기 위해 기술 구현뿐 아니라 규제 대응, 전략 수립, 운영 모델까지 아우르는 포괄적인 역량이 필요함을 인식했다. 이에 복잡한 대규모 프로젝트를 성공적으로 이끌어줄 파트너로 딜로이트를 선정하고 협업을 시작했다.

[핵심 고객 이슈]

디지털 고객 경험의 글로벌 확장

- 모바일 소매금융 서비스 국가 확대 추진
- 단순하고 직관적인 모바일 뱅킹 경험 제공 목표

미국 규제 하의 클라우드 전환

- 다층적 금융 규제·보안 요건 충족 필요
- 클라우드 네이티브 전면 전환 선택

Solution: 전략·기술·규제를 잇는 클라우드 전환

딜로이트의 자문-구현-운영(A-I-O)모델을 통해 클라우드 네이티브 플랫폼, 규제·보안 통제, 그리고 전사 운영체계를 통합적으로 구축함으로써, 복잡한 금융 규제 환경에서도 글로벌 디지털 बैं킹을 안정적으로 확장할 수 있는 기반을 마련했습니다.

이슈 해결 방안(Solution)

클라우드 전략, 운영모델, 규제·보안 체계를 통합해 미국 규제 환경에서도 디지털 बैं킹을 안정적으로 운영할 수 있는 실행 기반을 구축

본 프로젝트는 비즈니스 전략, 기술 구현, 규제 준수, 조직 변화를 동시에 달성해야 하는 고난도의 전사적 전환 과제였다. 딜로이트는 이러한 복합적 요구에 대응하기 위해 ‘자문 - 구현 - 운영(Advise - Implement - Operate)’ 모델을 적용했다. 이 모델은 전략·리스크·사이버보안, 클라우드 엔지니어링과 컨설팅, 인적자본 전문 인력을 하나의 실행 체계로 결합해, 비즈니스 목표·기술 도입·규제 대응을 단일 파이프라인으로 정렬하도록 설계됐다.

1단계 | 전략 및 기반 구축

은행의 클라우드 전략과 컴플라이언스 중심 운영모델을 수립하고, 북미 전역의 계열사와 벤더를 포괄하는 조직 구조를 설계했다(50개 이상의 이해관계자, 약 400개 역할·책임). 이와 함께 클라우드 전담 조직 신설과 인력 전환 계획을 수립했다. 기술적으로는 고가용성과 재해복구(DR) 역량을 갖춘 미국 내 ‘랜딩 존(Landing Zone)’을 AWS 기반으로 구축해, 향후 글로벌 확장을 뒷받침할 인프라를 마련했다.

2단계 | 구현 및 통제

GRC 전문가가 산업 규제를 프로세스에 반영하고, RCSA(리스크·통제 자가평가)를 통해 운영 리스크를 검증했다. 사이버보안 팀은 위협 탐지·모니터링 체계를 구축했으며, 인적자본 팀은 신규 운영모델에 맞춘 채용과 인력 재교육을 실행했다. 혁신 기술 도입과 은행 표준, 잦은 감사 등 여러 난관이 있었지만, 민첩한 협업을 통해 이를 해소했다.

3단계 | 운영 및 고도화

착수 1년 후 클라우드 솔루션의 초기 버전이 가동되었고, 2년 차에는 미국 전역으로 플랫폼 운영이 확대됐다. 이 단계에서 딜로이트는 클라우드 재무 관리(FinOps), 24/7 기술 자문 및 보안 관제 서비스를 제공해 안정적 운영을 지원했다.

그 결과, 은행이 구상한 ‘오픈 बैं킹’ 비전은 현실이 되었다. 미국에서는 규제를 완벽히 준수하는 모바일 बैं킹 앱이 운영 중이며, 여러 국가에서 클라우드 네이티브 플랫폼이 가동되고 있다. 이를 통해 각 지역의 은행들은 보다 안전하고 효율적인 상호 거래 환경을 구축했고, 엄격한 규제 속에서도 디지털 혁신을 성공적으로 실현했다.

[딜로이트 서비스 오퍼링]

클라우드 네이티브 기반 전환

- 전략·구현·운영으로 구성된 단계적 전환 모델 적용
- AWS 기반 랜딩존과 클라우드 환경 구축

규제·보안·조직의 통합

- GRC·사이버보안 체계의 클라우드 이식
- 인력 전환·교육·24시간 운영 지원

Impact: 클라우드 네이티브 전환으로 디지털 성장 기반 확보

은행은 딜로이트와의 협업을 바탕으로 클라우드 네이티브 전환을 추진해, 고객 친화적인 모바일 banking 경험과 민첩한 IT 운영 체계를 구축하고 글로벌 확장성과 비용 효율성을 함께 확보했습니다.

추진 결과 (Impact)

클라우드 네이티브 디지털 banking 전환을 통해 고객 경험, IT 민첩성, 글로벌 확장 역량을 동시에 확보

레거시 기술에서 벗어나 클라우드 네이티브 기반의 디지털 소매금융 플랫폼을 구축한 것은 이 은행의 역사에 있어 중대한 전환점이 되었다. 경영진의 과감한 전략적 선택으로 장기적 효과가 기대되지만, 가장 중요한 성과는 이미 다음과 같이 가시화되고 있다.

1. 고객 경험(CX)의 획기적 개선

클라우드 네이티브 솔루션을 통해 고품질의 직관적인 모바일 banking 환경을 구현했다. 이는 거래량 증가와 신규 예금 고객 유입이라는 실질적인 비즈니스 성장으로 이어졌으며, 동시에 기존 고객의 만족도와 유지율(Retention Rate)을 크게 향상시키는 결과를 낳았다.

2. IT 전략의 재정립과 조직 혁신

클라우드 네이티브 환경에 맞춰 IT 조직의 역할과 핵심 역량을 새롭게 정의함으로써, 과거 레거시 기술의 제약에서 벗어난 민첩한(Agile) 혁신 조직을 구축했다. 이러한 변화는 미국 시장에서의 성공적인 서비스 런칭뿐만 아니라, 까다로운 미국 규제 대응과 기술 인프라(Landing Zone) 구축을 효율적으로 수행하는 강력한 기반이 되었다.

3. 글로벌 확장성(Scalability) 확보

미국 시장에서의 성공은 글로벌 확장을 위한 전략적 교두보가 되었다. 가장 엄격한 미국 규제 기준을 충족하는 안정성과 견고한 아키텍처 설계를 '표준 모델'로 확보함에 따라, 향후 진출할 각 지역에서도 일관된 서비스 품질을 유지하고 규제를 준수하며 지속적인 성장을 도모할 수 있게 되었다.

4. 운영 효율성 극대화

물리적 데이터센터에 대한 의존도를 낮추고 클라우드 네이티브 인프라로 전환함으로써 운영 비용(TCO)을 절감했다. 또한, 시장 수요 변화에 따라 시스템 자원을 유연하게 확장·축소할 수 있는 탄력성(Elasticity)을 확보하여 운영의 민첩성을 극대화했다.

[추진 성과]

고객 경험과 성장 가속

- 클라우드 네이티브 모바일 banking으로 거래와 신규 고객 확대
- 고객 만족도·유지율 개선

IT·운영 구조 전환

- 클라우드 중심 IT로 민첩성과 혁신 강화
- 데이터센터 의존 축소로 비용 절감과 확장성 확보

Meet the Team

한국 딜로이트 그룹의 One FSI는 금융산업에 특화된 회계·세무·재무·컨설팅 역량을 통합 제공하며, 딜로이트의 규제·포렌식·리스크 감독 조직은 금융범죄 예방과 규제 대응, 제3자 리스크 관리까지 포괄하는 통제·감시 체계를 통해 비즈니스 무결성과 투자 환경을 보호합니다.

Professionals

Industry One FSI

Subject Matter of Expertise 규제, 리스크 및 포렌식



민홍기 대표
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
Tel : 02 6676 2319 |
E-mail : homin@deloitte.com



장형수 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
고객산업리더
Tel : 02 6676 1168 |
E-mail : hyuchang@deloitte.com



백철호 파트너
규제, 리스크 및 포렌식 리더
Tel : 02 6676 2250 |
E-mail : cbaek@deloitte.com



염승원 파트너
규제 및 재무 리스크 리더
Tel : 02 6676 2125 |
E-mail : syeum@deloitte.com



조태진 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
은행 및 자본시장 리더
Tel : 02 6676 3322 |
E-mail : tajo@deloitte.com



신병오 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
보험산업 리더
Tel : 02 6676 1225 |
E-mail : byoshin@deloitte.com



이재성 파트너
포렌식 및 금융범죄 방지 리더
Tel : 02 6676 2129 |
E-mail : jaesunlee@deloitte.com



이창성 파트너
기업리스크 리더
Tel : 02 6676 4888 |
E-mail : changsulee@deloitte.com



이동영 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
자산운용업 리더
Tel : 02 6676 2304 |
E-mail : dongylee@deloitte.com



권용원 파트너
딜로이트 금융산업통합서비스그룹
부동산업 리더
Tel : 02 6676 2931 |
E-mail : yongkwon@deloitte.com



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

Deloitte. Insights

<p>성장전략부문 대표 손재호 Partner jaehoson@deloitte.com</p>	<p>딜로이트 인사이트 편집장 박경은 Director kyungepark@deloitte.com</p>	<p>연구원 김혜련 Senior Manager hyerykim@deloitte.com</p>	<p>Contact us krsightsend@deloitte.com</p>
--	---	---	---

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.