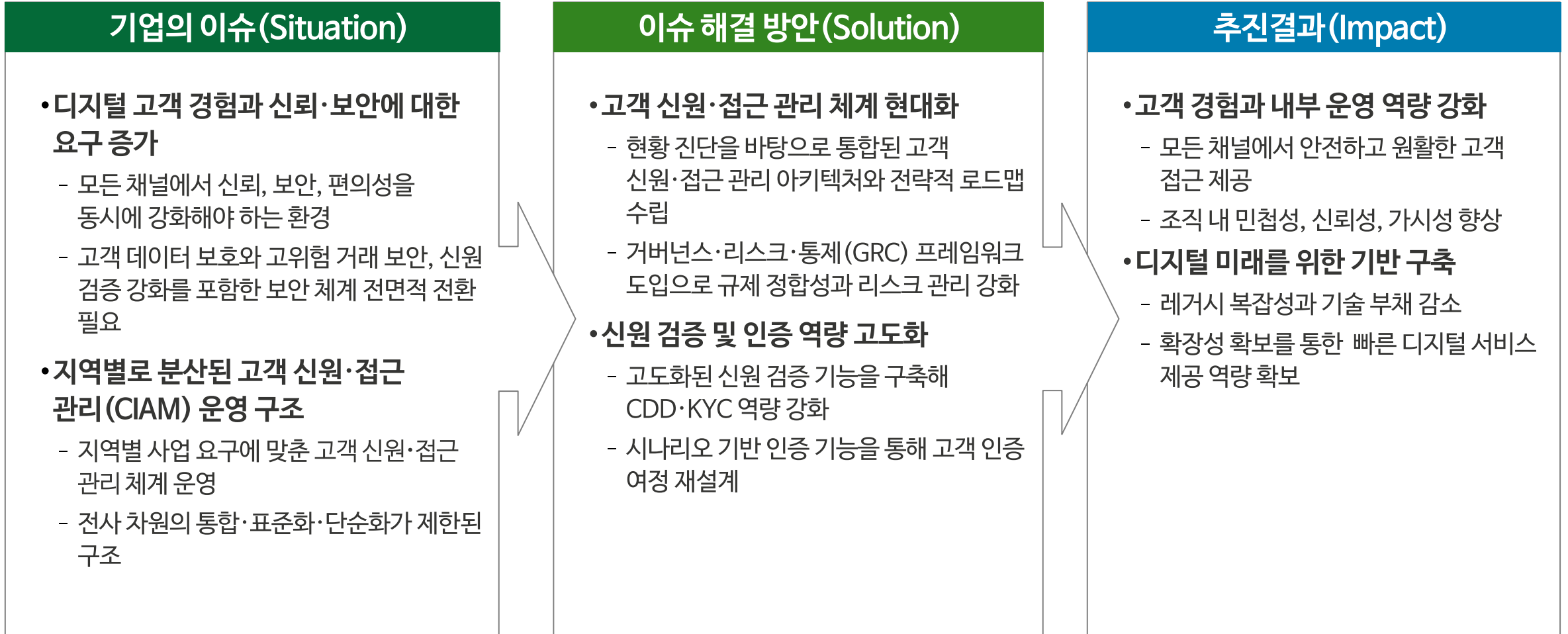


미래형 디지털 고객 경험을 위한 신원 관리 체계 전환

- TD 은행의 고객 신원·접근 관리(CIAM) 현대화 사례

미래형 디지털 고객 경험 구축

TD 은행은 딜로이트와 협업을 통해 고객 신원·접근 관리 체계의 전면 전환함으로써, 모든 채널에서 안전하고 매끄러운 고객 경험을 구현하고, 장기적인 디지털 확장성과 운영 민첩성을 동시에 확보했습니다.



Situation: 데이터 보호·사기 방지·신뢰 강화

TD은행은 디지털 고객 접점에서 신뢰·보안·편의성을 강화해야 하는 환경에서, 지역별로 분산된 고객 신원·접근 관리 구조로 인해 고객 경험과 보안 통제의 일관성을 유지하기가 어려워, 이를 통합적으로 전환할 체계적 기반이 필요한 상황이었습니다.

기업의 이슈 (Situation)

디지털 banking 환경에서 신뢰·보안·편의성에 대한 요구가 커지는 가운데, 지역별로 분산된 고객 신원·접근 관리 체계로 인해 전사 차원의 일관된 고객 경험과 보안 관리에 한계가 존재하던 상황

디지털 금융 시대, 탁월한 고객 경험의 핵심은 신뢰와 보안, 그리고 편의성의 기준을 끊임없이 높이는 데 있다.

TD은행(이하 TD)은 이러한 흐름을 선도하기 위해 디지털 고객 신원접근 관리의 전면적 전환에 착수했다. 모든 접점에서 서비스 품질을 높이고 보안 체계를 강화함으로써 '가장 안전하고 고객 중심적인 글로벌 은행'으로서의 입지를 더욱 공고히 하기 위함이었다.

TD는 이 혁신을 위해 5대 CIAM 전략적 우선순위를 다음과 같이 수립했다.

- 고객 데이터 보호 강화
- 고위험 거래에 대한 보안성 제고
- 옴니채널(웹, 모바일, 고객센터 등) 기반의 고객 경험 혁신
- CIAM 현대화를 통한 신원 검증 역량 고도화
- 변화하는 규제 및 리스크 요건에 대한 대응력 확보

이러한 목표 달성을 위해서는 단순한 개선을 넘어선 근본적인 변화가 필요했다. 즉, 지속 가능한 성장을 견인하고 TD의 디지털 리더십을 뒷받침할 수 있는 '통합적이고 확장 가능한 CIAM 플랫폼' 구축이 필수적이었다.

당시 TD는 지역별 비즈니스 요구에 맞춰 최적화된 분산형 CIAM 구조를 운영 중이었다. 각 지역의 사업 요구에 맞춰 최적화된 이 구조는 민첩성 측면에서 강점이 있었으나, 전사적 표준화와 통합 관점에서는 극복해야 할 과제였다.

하지만 TD는 이를 단순한 제약으로 보지 않았다. 오히려 글로벌 수준의 정합성과 보안성을 갖추고, 모든 채널이 유기적으로 연결되는 차세대 CIAM 역량을 구축하기 위한 도약의 발판으로 삼았다.

[핵심 고객 이슈]

신뢰·보안 요구 증가

- 모든 채널에서 보안·신뢰·편의성 동시 강화 필요
- 고객 데이터 보호와 신원 관리 고도화 요구

지역별로 분산된 CIAM 관리 구조

- 지역별로 서로 다른 신원·접근 관리 체계 운영
- 전사 차원의 통합·표준화에 제약이 있는 구조

Solution: 고객 신원·인증 체계 통합과 보안·규제 기반 강화

TD는 딜로이트와의 협업을 통해 고객 신원·인증 체계를 통합적으로 재설계하고, 고도화된 신원 검증과 실시간 인증 기능, 그리고 거버넌스·리스크·통제 체계를 결합함으로써, 보안성과 규제 정합성을 강화하면서도 매끄러운 디지털 고객 경험을 구현했습니다.

이슈 해결 방안(Solution)

현황 진단과 통합 아키텍처 설계를 통해 고객 신원·접근 관리 체계를 재정비하고, 고위험 거래와 디지털 고객 접점을 안전하게 관리할 수 있는 기반을 구축

TD는 딜로이트를 전략 및 실행 파트너로 선정하고, 미국 사업부를 시작으로 장기적인 고객 신원·접근 관리(CIAM) 현대화 프로젝트에 본격 착수했다.

이 여정은 현황 진단(Current-state Assessment)을 통해 개선 기회를 포착하고 전략적 로드맵을 수립하는 것으로 시작되었다. 이를 기반으로 TD는 다음의 세 가지 핵심 목표를 달성하기 위한 통합 CIAM 아키텍처를 설계했다.

- 고객 여정 진입 단계에서의 신원 검증 역량 강화
- 고위험 거래에 대한 일관되고 지속적인 인증 체계 마련
- 전사적 디지털 신원 경험의 단순화 및 표준화

또한, 체계적인 운영을 위해 CIAM 거버넌스·리스크·통제(GRC) 프레임워크를 신규 도입하여 선제적 리스크 관리와 규제 준수(Compliance) 역량을 강화했다. 아울러 핵심 리스크 지표(KRI)와 핵심 성과 지표(KPI) 기반의 고도화된 측정 시스템을 구축하여, 성과를 지속적으로 모니터링하고 개선할 수 있는 토대를 마련했다.

현재 진행 중인 구현 단계에서 딜로이트는 TD가 다음과 같은 최첨단 신원 검증 기능을 탑재하도록 지원하고 있다.

- 최신 문서 검증 서비스(DVS) 및 통합 신원 검증(UIDP)
- 실시간 검증 기능(신원 사기 알림, Wallet-out 질문, OTP, PII 매칭, 이메일 검증 등)

이러한 기능들은 고객 실사(CDD)와 고객확인(KYC) 역량을 대폭 강화하여, 합성 신원(Synthetic Identity)이나 딥페이크와 같은 신종 보안 위협으로부터 고객을 보호하고 금융 사기를 차단하는 데 중추적인 역할을 수행한다.

이와 병행하여 TD는 고객 인증 여정 전반을 재설계하고 있다. 신규 및 기존 고객의 경험을 통합하고 사기 탐지 도구를 연계하는 한편, 고객센터 현대화를 통해 문제 해결 속도를 높임으로써, 확장 가능한 플랫폼 위에서 '안전하면서도 마찰 없는(Frictionless)' 최적의 고객 접근 경로를 구축하고 있다.

[딜로이트 서비스 오퍼링]

CIAM 현대화

- 통합 아키텍처와 로드맵 수립
- GRC 프레임워크 도입으로 규제·리스크 관리 강화

신원 검증 및 인증 역량 고도화

- 고도화된 신원 검증으로 CDD·KYC 강화
- 시나리오 기반 인증으로 고객 인증 절차 재설계

Impact: 미래형 디지털 고객 경험의 기반 완성

TD는 딜로이트와의 긴밀한 협력을 바탕으로 차세대 고객 신원·접근 관리 체계를 구축하고, 보안과 운영 효율, 그리고 안전한 디지털 고객 경험을 동시에 강화했습니다.

추진 결과 (Impact)

차세대 고객 신원·접근 관리 체계를 통해 모든 채널에서 안전하고 일관된 고객 접근을 구현하고, 전사 차원의 보안·운영 효율성과 확장성을 동시에 확보

TD의 차세대 고객 신원·접근 관리(CIAM) 플랫폼은 은행의 디지털 미래를 견인하는 핵심 인프라이다. 이 플랫폼은 모든 채널에서 안전하고 끊김 없는(Seamless) 고객 접근 환경을 보장하는 동시에, 조직 운영의 민첩성, 신뢰성, 가시성을 획기적으로 높여준다.

TD는 이번 투자를 통해 복잡한 레거시 시스템과 기술 부채를 최소화하고 장기적인 확장성을 확보함으로써, 안전하고 개인화된 디지털 경험을 시장에 더 신속하게 제공할 수 있는 토대를 마련했다.

[고객 관점의 주요 성과]

- 옴니채널 경험의 통합: 웹, 모바일, 지점, 상담 센터 등 모든 접점에서 직관적이고 일관된 사용자 경험(UX) 제공
- 셀프서비스 역량 강화: 고객이 개인정보 및 보안 설정을 주도적으로 관리할 수 있는 간소화된 기능 구현
- 매끄러운 온보딩: 신규 가입 및 초기 설정 과정의 마찰(Friction)을 제거하여 편의성 증대
- 신속한 지원 체계: 고도화된 지원 도구를 통해 고객 문의 및 문제를 더 빠르고 정확하게 해결
- 보안 신뢰도 제고: 첨단 인증 기술을 도입하여 금융 사기를 방지하고 플랫폼 신뢰도 강화

[전사 관점의 주요 성과]

- 관리 체계의 중앙 집중화: 보안 정책과 신원 관리 프로세스를 일원화하여 통제력 강화
- 운영 효율성 및 안정성 확보: 분산된 신원 관리 시스템을 통합하여 운영 복잡성 제거 및 안정성 제고
- 규제 대응 아키텍처 구축: 변화하는 컴플라이언스 및 규제 요건에 유연하게 대응할 수 있도록 아키텍처 최적화
- 미래 혁신 기반 마련: 향후 비즈니스 확장을 뒷받침할 수 있는 견고하고 유연한 신원 관리 인프라 확보

[추진 성과]

고객 경험·운영 역량 강화

- 안전하고 원활한 전 채널 접근
- 조직 민첩성·가시성 향상













디지털 미래 기반 구축

- 레거시·기술 부채 축소
- 확장 기반의 빠른 서비스 제공

Meet the Team

한국 딜로이트 그룹의 One FSI는 금융산업에 대한 축적된 전문성과 글로벌 네트워크의 데이터베이스를 기반으로 회계감사, 세무자문, 재무자문 및 컨설팅 서비스를 종합적으로 제공하고 있습니다. 딜로이트 ONE AI는 전 사업부문의 전문가들이 참여하여 기업의 AI 도입을 지원하는 통합 AI 서비스 조직으로 기업의 전사적 AI 전환과 지속적인 경쟁력 확보를 지원합니다.

Professionals

Industry	One FSI	Subject Matter of Expertise	AI 서비스 및 고객경험 개선
 <p>민홍기 대표 딜로이트 금융산업통합서비스그룹</p> <p>Tel : 02 6676 2319 E-mail : homin@deloitte.com</p>	 <p>장형수 파트너 딜로이트 금융산업통합서비스그룹 고객산업리더</p> <p>Tel : 02 6676 1168 E-mail : hyuchang@deloitte.com</p>	 <p>정찬욱 파트너 AI&DATA 리더 컨설팅 부문</p> <p>Tel : 02 6676 2732 E-mail : chanjung@deloitte.com</p>	 <p>이성호 상무 AI & Data 컨설팅 부문</p> <p>Tel : 02 6676 3767 E-mail : sholee@deloitte.com</p>
 <p>조태진 파트너 딜로이트 금융산업통합서비스그룹 은행 및 자본시장 리더</p> <p>Tel : 02 6676 3322 E-mail : tajo@deloitte.com</p>	 <p>신병오 파트너 딜로이트 금융산업통합서비스그룹 보험산업 리더</p> <p>Tel : 02 6676 1225 E-mail : byoshin@deloitte.com</p>	 <p>정창모 수석위원 AI & Data 컨설팅 부문</p> <p>Tel : 02 6676 3288 E-mail : changjung@deloitte.com</p>	 <p>김진숙 파트너 AI 거버넌스 경영자문 부문</p> <p>Tel : 02 6099 4437 E-mail : jessikim@deloitte.com</p>
 <p>이동영 파트너 딜로이트 금융산업통합서비스그룹 자산운용업 리더</p> <p>Tel : 02 6676 2304 E-mail : dongylee@deloitte.com</p>	 <p>권용원 파트너 딜로이트 금융산업통합서비스그룹 부동산업 리더</p> <p>Tel : 02 6676 2931 E-mail : yongkwon@deloitte.com</p>	 <p>이창성 파트너 데이터 분석 & 기업 리스크 관리 경영자문 부문</p> <p>Tel : 02 6099 4888 E-mail : changsulee@deloitte.com</p>	 <p>이대의 파트너 디지털 마케팅 & 고객경험 개선 컨설팅 부문</p> <p>Tel : 02 6099 4892 E-mail : daeelee@deloitte.com</p>



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.