THE ASIAN BANKER®
STRATEGIC BUSINESS INTELLIGENCE FOR THE FINANCIAL SERVICES COMMUNITY
SPECIAL EDITION ▪ ISSUE 123A ▪ 2013

TIA 코리아
최우수 금융 IT 사례 백서

Korean banks push the technology envelope

www.theasianbanker.com

FUTUREBANK

Australia Innovation Tour 2014

Meet, speak, touch and feel transformational issues in the retail financial services industry

2-3 April 2014 | Sydney, Australia

고객을 사로잡는 새로운 전략, 호주 주요은행 및 리테일기관 방문

- 경제 위기 극복을 위한 호주은행본점, 지점, 리테일기관을 직접 내방하여 새로운 사업전략 모색
- 금융IT 혁신에서의 고객유지전략, 채널, 정보기술 아키텍쳐 활용 방안 및 최신 online & e-mortgage 트렌드 따라잡기
- 호주 리테일 뱅킹 실무진과 직접 소통 및 네트워킹

REGISTER NOW
Limited seats available
Call: **+65 6236 6532**
Email: **jchua@theasianbanker.com**

Scan the QR code to view the full agenda

ORGANISED BY
THE ASIAN BANKER®
STRATEGIC BUSINESS INTELLIGENCE FOR THE FINANCIAL SERVICES COMMUNITY

FOLLOW
FutureBank Australia Innovation Tour 2014 updates on @ #FutureBank, and

THE ASIAN BANKER®

Incorporated in Singapore as **T.A.B. International Pte Ltd**

Chairman
Emmanuel Daniel ■ edaniel@theasianbanker.com

Director
Charmaine Athaide ■ cathaide@theasianbanker.com
Tel: (65) 9023 4274

Managing Editor
Foo Boon Ping ■ bpfoo@theasianbanker.com
Tel: (65) 6236 6523

Production Editor
Teoh Swee Leng ■ slteoh@theasianbanker.com

Editor
Timothy Shim ■ tshim@theasianbanker.com
Tel: (603) 2284 5119

Mobasher Kazmi ■ mkazmi@theasianbanker.com

Research Director
Christian Kapfer ■ ckapfer@theasianbanker.com

Researchers
Durva Lakhlani ■ dlakhlani@theasianbanker.com
Esther Tan ■ etan@theasianbanker.com
Magessan Varatharaj ■ mvaratharaj@theasianbanker.com
Bertrand Pigeon ■ bpigeon@theasianbanker.com
Wendy Weng ■ wweng@theasianbanker.com
Alice Yang ■ ayang@thesianbanker.com
Farrah Brake ■ fbrake@theasianbanker.com

Graphics & Layout
Valen Siew ■ art@theasianbanker.com

Sales & Advertising
Eunice Foong ■ efoong@theasianbanker.com
Tel: (65) 6236 6512

Joanna Woo 吴平凡 ■ jwoo@theasianbanker.com
Tel: (86) 21 6466 3079

Rachid Fatihi ■ rfatihi@theasianbanker.com

Circulation & Subscriptions
Jerome Ong ■ jong@theasianbanker.com
Tel: (65) 6236 6175

Production Coordinator
Janet Chan ■ jchan@theasianbanker.com
Tel: (65) 6236 6508

Printed in Singapore by
Stamford Press Pte Ltd
MCI (P) 068/09/2013 (Singapore)
PPS 1301/05/2013 (022973) (Malaysia)
ISSN 02189615

Copyright and Reprints
Copyright Protected. Reproduction of any material in The Asian Banker publication in any form is prohibited except with written permission from the publisher.
For reprints, please e-mail: jchan@theasianbanker.com

Head Office:
10 Hoe Chiang Road, #14-06 Keppel Towers
Singapore 089315
Tel: (65) 6236 6523 (Editorial);
(65) 6236 6509/12/14 (Sales/Marketing);
(65) 6236 6175 (Subscriptions);
Fax: (65) 6236 6530

China
泰博(北京)国际咨询有限公司
#3605 Tower 12, Jianwai SOHO, 39 Dong San Huan Zhong Road,
Chaoyang District, Beijing 100022
Tel: (86) 10 5869 4642; Fax: (86) 10 5869 3491

Malaysia
No. 21-7, The Boulevard Mid Valley City, Lingkaran Syed Putra
59200 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: (603) 2284 7110; Fax: (603) 2284 5300

Middle East
Nicholas Paillart ■ npaillart@theasianbanker.com
Tel: (971) 50 452 1800; Fax: (971) 4 361 7930

Representative:
Europe & North America
Jenny A. Swift
10 The Beanlands, Wanborough, Wiltshire, SN4 OEJ,
United Kingdom
Tel: (44) 179 379 0926 (London); Tel: (1) 917 210 8064 (New York)
Mobile: (44) 7788 416 938

CONTENTS

백서 안내

시상프로그램 안내 4
TIA코리아 최우수 혁신 금융IT 수상기관 5
시상 축하 만찬 사진 24

TIA코리아 특별기획

한국스탠다드차타드은행 & 테라데이타 6

기업은행 & 한국 후지쯔 8

한국스탠다드차타드은행 & SK C&C 10

NH농협 은행 & 피스트글로벌 12

하나은행 &핑거, NHSC, 엔시큐어, 아이포유네트워크 14

국민은행 & 한국 IBM, 이니텍, 파이낸셜데이타시스템, 유채널, 투씨에스지, 화이트정보통신, KB데이타시스템즈 18

NH농협 증권 & 피스트글로벌 22

2013 TIA 코리아 최우수 금융IT기관으로 선정된 것을 진심으로 축하합니다!

TIA(Technology Implementation Awards) 코리아 시상식은 오늘날 한국의 금융 서비스 산업에 있어서 가장 주목할 만한 성과를 면밀히 평가하며 한국 내 금융회사의 IT 혁신 분야에서 리더를 선정하는 데 중점을 두었습니다. 본 상은 혁신적인 베스트 사례를 발굴 및 제공하고 매년 베스트 업적에 대한 평가를 하기 위해 설계 되었으며 아시안뱅커 국제 테크놀로지 어워즈와 같은 평가항목을 가지고 한국의 소매금융을 중점적으로 평가 해왔습니다. 한국에서 처음 열렸던 TIA코리아에 30개이상의 금융기관으로부터 60개 이상의 프로젝트가 제출 되었으며 이번 서미션은 오늘날 금융 산업을 아우르는 광범위한 프로젝트들이었습니다.

서미션은 한국의 은행 및 금융기관과 IT파트너들이 함께 작성을 하였으며 저희가 각 은행과 IT 기업에서 보는 관점을 이해하고 심사위원이 매우 포괄적이고 철저한 평가를 하기 위해 금융기관과 IT기업이 꼭 함께 참여할 것을 당부드렸습니다. IT프로젝트가 완료되기까지 오랜 기간이 걸린다는 것을 고려하여 서미션 기간 중 대부분 진행이 완료되었거나 완벽하게 완료된 프로젝트만이 본 시상의 대상으로 평가 되었습니다. 각 자문 패널은 업계의 리더들, 책임진, 학계 인사들로 구성되어 있으며 본 프로그램을 바탕으로 한 테크놀로지 프로젝트를 개발 및 구축해온 전문가들입니다. 본 선정 절차는 매우 엄격하고 공정한 심사를 거쳐 수 주간 진행이 되었습니다. 또한 금번 한국상 역시 국제상의 기준과 동등하게 적용되었음을 알려드립니다.

2013 TIA코리아 수상기관에게 진심으로 축하를 드립니다. 특히 이번 시상식에 아낌없는 성원과 지원을 보내주신 각 은행과 기업에도 아울러 감사의 말씀을 드립니다.

앞으로도 저희 싱가포르 아시안뱅커에서 제시하는 견해와 여러분의 소중한 의견이 한국 금융IT발전에 기여 할 수 있도록 한국 금융IT기관 임직원 여러분의 적극적인 참여를 부탁 드립니다.

감사합니다. TAB

The Winners - Technology Implementation Awards Korea

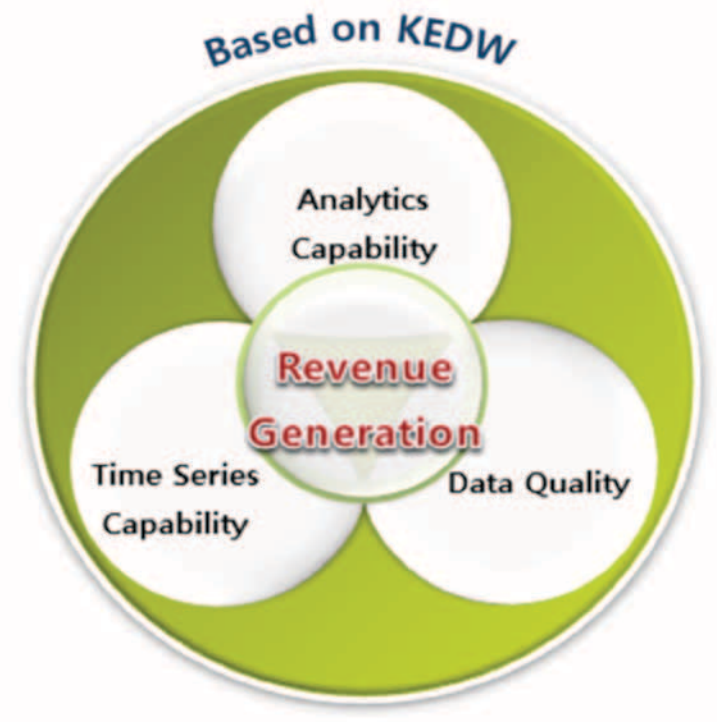
- 베스트 코어뱅킹 구축 프로젝트
  • **KB국민은행 & 한국 IBM**
- 베스트 데이터 및 분석 프로젝트
  • **한국스탠다드차타드은행 &테라데이타**
- 베스트 모바일 뱅킹 프로젝트
  • **하나은행 & 핑거**
- 베스트 HR시스템 프로젝트
  • **국민은행 &화이트정보통신, KB데이타시스템즈**
- 베스트 지점 자동화 프로젝트
  • **기업은행 & 한국 후지쯔**
- 베스트 스마트 브랜치 프로젝트
  • **KB국민은행**
- 베스트 모바일 보안 프로젝트
  • **하나은행 & NSHC, 엔시큐어**
- 베스트 거버넌스 및 마켓 리스크 프로젝트
  • **NH농협 증권 & 피스트글로벌**
- 베스트 셀프 서비스 뱅킹 프로젝트
  • **KB국민은행 & 이니텍**
- 베스트 CRM프로젝트
  • **신한은행 & LG CNS**
- 베스트 멀티 채널 관리 프로젝트
  • **한국 스탠다드 차타드 은행 & SK C&C**
- 베스트 금고 관리 프로젝트
  • **KB국민은행 & 유채널**
- 베스트 모바일 소셜 미디어 참여 프로젝트
  • **하나은행 & 아이포유네트워크**
- 베스트 대출 플랫폼 구축 프로젝트
  • **KB국민은행 & KB데이타시스템즈**
- 베스트 거버넌스 및 크레딧 리스크 프로젝트
  • **NH농협 은행 & 피스트글로벌**
- 베스트 보안 및 리스크관리 프로젝트
  • **KB국민은행 & 투씨에스지**
- 베스트 ATM 및 키오스크 프로젝트
  • **KB국민은행**
- 베스트 기업결제 프로젝트
  • **KB국민은행 &파이낸셜데이타시스템**

상품 지향에서 고객 지향 비즈니스 모델로의 전환

한국스탠다드차타드은행은 코리아 엔터프라이즈 데이터 웨어하우스(KEDW)를 통해 고객에 대한 통찰력을 강화하고 매출 창출 기회를 개선하기 위해 혁신적 기술과 협업을 대대적으로 적용하였다

한국회계기준원(KASB)이 2011년 새 회계기준 발표 이후 한국스탠다드차타드은행의 금융 및 규제 보고 프로세스도 이에 발맞춘 변화가 필요했다. 더욱이 금융위원회(FSC)는 사이버 공격에 맞서 국내 은행들이 통합 백업 센터를 설치하고 금융기관에서의 데이터 보안을 강화할 수 있는 포괄적인 조치를 도입할 것을 요구했다. 이러한 조치 하에서 대형 시중 은행들은 2014년까지 내부용과 온라인 사용을 위한 두개의 분리된 별도의 네트워크 시스템을 반드시 갖춰야만 한다.

그림 1. 매출 창출에 있어서의 KEDW 의 기여



출처: 테라데이타

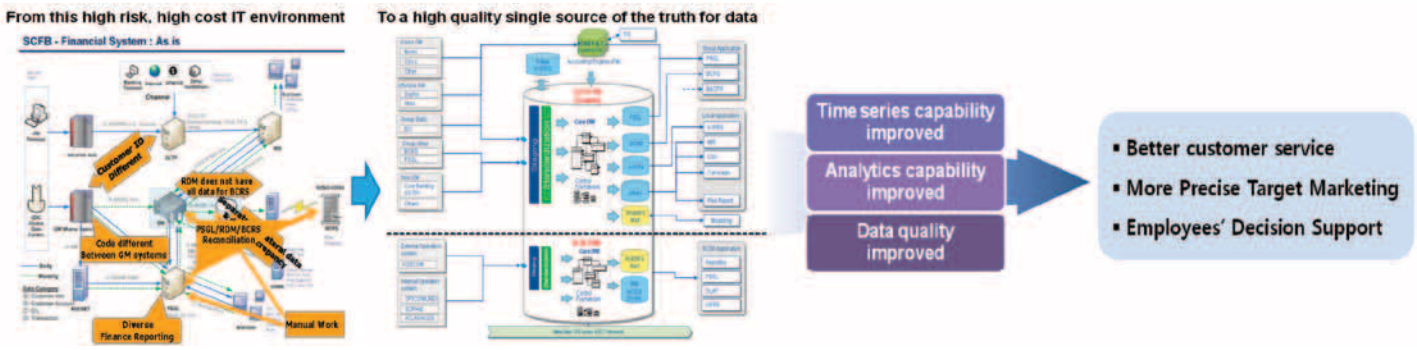
고객 데이터 확보가 가장 치열한 격전장이 되고 있는 가운데, 은행들은 데이터를 안전하게 보호하고 데이터를 분석하는데 있어서의 경쟁우위를 확보해야만 한다. 아시아 3위의 리테일 뱅킹 시장인 한국은 스탠다드차타드은행의 정보 관리 역량을 통한 매출 강화라는 관점에서 주목을 받고 있다. 한국스탠다드차타드은행에 있어, 자사의 비즈니스 이점을 유지하는 데는 고객 지향적 비즈니스 모델의 구축이라는새로운 접근방식을 요구했다. IT 파트너인 테라데이타와의 협업을 통해, 한국스탠다드차타드은행은 “레드 퀸 프로그램”과 “쇼타임 프로젝트”로 추진했다.

이슈, 목표와 타겟

한국스탠다드차타드은행의 레드 퀸 프로그램은KEDW로 명명된 단일 데이터 소스를 통한 기업 성과 효율성을 극대화하고 매출 창출 기회를 제공하는 데 있다. 기존의 데이터 시스템들은 업스트림과 다운스트림의1티어로 되어 있으며 데이터베이스는 데이터 리던던시와 유출 혹은 오류에 노출되어 있는 애플리케이션과 함께 설계되어 있다.

그러나 KEDW를 위한 3티어 아키텍처가 채택됨으로써, 업스트림과 다운스트림을 명확하게 분리할 수 있게 되어 데이터 리던던시,유출 및 오류의 원인을 추적하는 것이 가능해졌다. 데이타 웨어하우스로 스탠다드차타드은행 그룹은 개선된 인프라및 자동화를 통해, 금융 데이터 오류를 방지, 정확한 금융 및 규제 보고를 통한 데이터 정합성을 개선및 고객의 거래 행동을 더욱 잘 이해하게 됨으로써 타겟 마케팅 지원을 더욱 강화할 수 있게 되었다.

그림 2: 다양한 분야에서 나타난KEDW를 통한 개선. 금융데이터 오류를 예방하고 , 데이터 통합 및 강화 타겟 마케팅을 개선 할 수 있게 되었다



출처: 테라데이타

레드 퀸 프로그램의 주요 목표는 현재의 고위험, 고비용 IT 환경을 고품질 단일 소스 시스템으로 혁신하는데 있다. 레드 퀸 프로그램 실시 이후, 고품질 데이터 분석, 마케팅 역량및 데이터 정확성 강화, 시간 주기 감소 등의 이점이 도출됐다.

한편, 쇼타임 프로젝트는 강화된 KEDW역량을 활용한 보다 나은 데이터 분석을 통해 한국스탠다드차타드은행의 ROI와 디지털 뱅킹 강화를 목적으로 한다.

쇼타임 프로젝트의 주요 목적은 KEDW의 타임 시리즈 역량, 분석 역량을 강화하고 데이터 품질 개선을 끌어올리는 데 있다. 여기에 쇼타임은 디지털 채널 활용의 폭발적 증가에 따른 실제 지점 방문 비율의 감소라는 환경 변화에 대응하기 위한 금융 IT기반으로서의 역할을 하고 있다.

결과

레드 퀸 프로그램의 주요 성과 가운데 하나인 KEDW는 시스템이 개별 고객들의 ID,코드,데이터 정합성을 관리하고 지속적이고도 정확한 데이터 추출을 지원할 수 있게 됨에 따라 데이터 분석을 통한 한층 강화된 고객에 대한 통찰력을 제공한다. 특히 레드 퀸 프로그램은 거래 코멘트 정보나 상품 정보와 같은 새로운 데이터 세트와 신용카드 거래 정보와 같은 적시 데이터, 평잔고, 고액 거래 및 신용카드 사용과 같은 고객 거래 트렌드 분석 데이터를 제공한다. 이후, 한국스탠다드차타드은행은 금융IT 환경을 변화시키고 장기적으로 은행의 매출 창출 기회를 개선하기위해 쇼타임을 실행했다.

특히, 본 은행은 분석 및 타임 시리즈 역량과 개선된 데이터 품질과 같은 KEDW의 이점을 활용하여 은행의 매출 창출에 기여할 수 있게 되었다. KEDW의 데이터는 고객의 선호에 대한 보다 깊은 이해와 보다 분석적이고 강화된 타겟 마케팅을 수행할 수있도록 돕는다. KEDW 이점을 활용하게 되면 은행의 ROI성장에 큰 기여를 할 수 있을 것으로 기대된다. 나아가 부가 솔루션의 적용으로 리포팅및 리스크 관리를 위한 보다 완벽하고 다양화된 분석도 가능해질 전망이어서 신규 비즈니스 가치 창출에도 도움이 될 것으로 기대된다.

결론

은행들이 전반적인 IT부문에 있어 다양한 도전 과제와 직면해 있는 가운데, 한국스탠다드차타드은행 은 최초로 3티어 아키텍처, FS LDM및 통제 프레임워크라는 3가지의 핵심 솔루션을 자사의 데이터 웨어하우스에 도입하였다. 현재 한국스탠다드차타드은행은 IBK 기업은행과 함께 금융위원회가 요구하고 있는 완벽한 분리 네트워크 시스템을 운영하고 있는 유일한 은행이다. KEDW 는 데이터 보존 기간 2년으로 바젤 II 를 준수하고 있으며,데이터 마이닝에는 SAS 애플리케이션을 적용하고 있고 USGAAP와 융합되어 IFRS,K-IFRS 도 구축이 손쉽게 되어 있다.

레드 퀸 프로그램은 금융 서비스에서 사용되는 데이터를 시스템화하여 쇼 타임 프로젝트에서 보여지는 바와 같이 한국스탠다드차타드은행의 고객관리및 마케팅, 운영, 리스크및 금융 전략을 크게 바꿔놓았다. 고객 접촉율을 살펴보면 2013년 2월은 전년도 12월 대비 4.8%가 증가한 것으로 나타나 상품 지향에서 고객 지향의 비즈니스 모델로 전환이 시작되고 있다.

결론적으로 한층 더 유연한 데이터 관리 프레임워크를 통한 신 시스템의 적용으로 은행은 시장에서의 경쟁에서 유리한 입지를 차지하게 되었다. 다수의 새로운 규제들이 이미 은행의 데이터와 보고 플랫폼에 압력으로 작용하고 있다.한국스탠다드차타드은행은 자사의 다원화된 문화 환경에도 불구하고 시스템적이고도 과감한 접근방식으로 자사의 정보 관리 역량을 한층 강화하면서 이같은 외부 환경과 압력요인에 대응하고 있다. 그 결과 한국스탠다드차타드은행는 본 프로젝트로 최근 한국에서 개최된 아시안 뱅커 주최 TIA코리아 시상식 (Korea Technology Implementation Awards)에서 최우수 데이터 분석 프로젝트상을 받았다. TAB

고객의 바로 앞까지 다가가는 리테일 뱅킹

기업은행, 포터블 IBK 로 경제성은 유지하고 안전한 금융 거래를 보장하면서 고객 앞으로 더욱 가깝게 다가서

저금리 기조속에 순수익 압력은 더욱 높아지면서 한국 은행들은 자본 지출에 더욱 보수적으로 되어가고 있다. 전통적인 채널의 빠른 확장이 대규모 고비용 구조의 은행 지점망이라는 결과로 이어지면서 각 은행의 리테일 사업부문들은 그동안 간과되어 왔던 대규모 고객 기반을 찾을 수 있는 다른 방법들을 모색하는데 부심하고 있다.

은행 소개

기획재정부를 최대 주주로 하는 국책은행인 IBK기업은행은 아시안 뱅커 (The Asian Banker) AB500 최신 순위에 따르면 자산기준 5위 은행이다. IBK 기업은행은 1961년 중소기업은행법에 의거하여 중소기업 지원을 목적으로 설립된 특수목적 은행으로 52년간 한국 내 중소기업의 금융 지원에 집중해왔다. 경쟁이 점점 더 심화되고 있는 가운데 고객접점에 다가가 고객을 유지하는 IBK기업은행만의 역량은 본 은행의 큰 자산이기도 하다.

IBK기업은행은 이러한 접점고객 만족도를 극대화하기 위해, 한국후지쯔와 협업하여 포터블 IBK시스템을 오픈하였다. 포터블 IBK는 영업점 직원이 작은크기의 금융단말기를 휴대하고 고객이 있는 곳을 찾아가 금융서비스를 제공하는 이동형 고객지원 서비스다.

포터블 IBK

지점망 운영하에서 고객들은 정해진 지점으로 내방을 해야하고 ATM역시 장소, 처리 업무 수준에 있어서 제약이 있는 반면, 포터블IBK도입으로 은행은 고객의 위치에 상관없이 보다 낮은 비용으로 폭넓은 운용과 상품을 가지고 금융 서비스를 제공할 수 있게 되었다. 게다가 완전한 통합 채널 전략으로 은행이 언제 어디에서나 고객의 파트너로 거듭날 수 있게 되었다.

온라인 뱅킹에 있어서 안전한 금융 거래를 보장하는 보안체계는 사용자들이 자신들의 거래 데이터가 안전하다는 믿음을 주는 가장 중요한 요소이다. 포터블IBK는 ID스캔과 바이오매트릭 인증에 기반해 이중으로 사용자를 확인한다. 모든 운용이 온라인에서 이뤄지므로 어떠한 데이터도 단말기에 저장되지 않는다. 해당 기기는 물리적인 잠금 상태를 유지하며 없을 경우 이용 할수 없는 도난방지 브라켓이 있다. 또 GPS 추적도 가능하다.

3G 망이 잘 발달되어 있는 한국에서 포터블IBK는 언제 어디서나 작동한다.

본 단말기는 은행 창구에서 직원들 하는 방식과 동일한 방식으로 동일한 윈도 기반 소프트웨어를 사용하여 운용된다. 따라서 은행의 어떤 직원이라도 별도의 교육 없이 사용할 수 있고 별도의 소프트웨어 공급업체가 필요 없어 유지 비용도 낮출 수 있다.

본 프로젝트는 전국적으로 진행되었으며 각 지역 본부에 모두 시스템이 설치되어 있다. 무선에 연결하면 바로 동작하므로 낮은 가격으로 해외 까지 확대할 수 있는 장점이 있다. 물론 해외의 경우 데이터 송수신에 따른 각 지역 금융당국의 우려와 적합한 무선 인프라의 부족이 본 서비스 적용의 걸림돌이 될 수는 있다. 그러나 정식 지점을 설립하기 전 서비스를 실시할 수 있고 대형 고객 기반을 찾는데 도움이 되 보다 합리적이고 효율적으로 물리적 지점 확대를 하는데 도움이 된다.

e-뱅킹과 지점의 연계

전체 인구의 70% 이상이 휴대폰을 소지하고 있는 한국에서 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹은 매우 폭넓게 이용되고 있다. 이러한 채널 환경은 고객 접근에 매우 유용하고 은행으로 하여금 고객의 소비 성향에 대한 데이터를 수집, 축적할 수 있도록 한다. 그러나 여기에는 제한이 있다. 많은 은행들이 비용을 절감의 일환으로 디지털 기술을 도입에 투자를 했고, 셀프 서비스 도입으로 인한 비용 절감이 매력적이기는 했지만 고객들을 그저 하이테크 기기에만 내버려두는데 따른 장기적 손실 역시 만만치 않았던 것이다. 대면 접촉은, 예를 들어 병원에 있는 고령 환자를 비

롯해 여전히 일부 고객들에게는 매우 중요하다. 또 어떤 고객들에게는 은행 직원을 직접 만나는 것이 디지털 기기에 의존하는 것 보다 더 높은 만족을 줄수 있는 반면 은행에 내방하는 것이 쉽지 않은 고객들도 있다. 여기에 규제당국은 계좌 개설이나 고액 거래 등에 있어 본인이 직접 방문하는 대면 확인을 요구하고 있어 현장에 은행 직원들을 내보내는 것은 더욱 중요해지고 있다.

기존 은행 지점을 넘어선 성과

포터블 IBK로 개별 지점들은 상품을 홍보하고 오피스 밀집지역, 병원, 대학 캠퍼스등 일정 구역내 신규 고객을 확보할수있는 이른바 팝업 지점을 구축할수 있게되었다. IBK 스마트 금융부의 김경태과장은 포터블IBK의 성과가 7개 점포의 성과를 합쳐 놓은 것과 맞먹을 뿐 아니라 그 생산성도 계속 증대되고 있다고 말한다. 그러나 IBK의 전략은 지점을 없애는데 있는것이 아니라 고객 일인당 순익이 높은 특정 타겟을 위해 활용하면서 스마트 지점의 기본적 운용 효율성은 높이고 창구직원의 생산성은 높이는 데 있다.

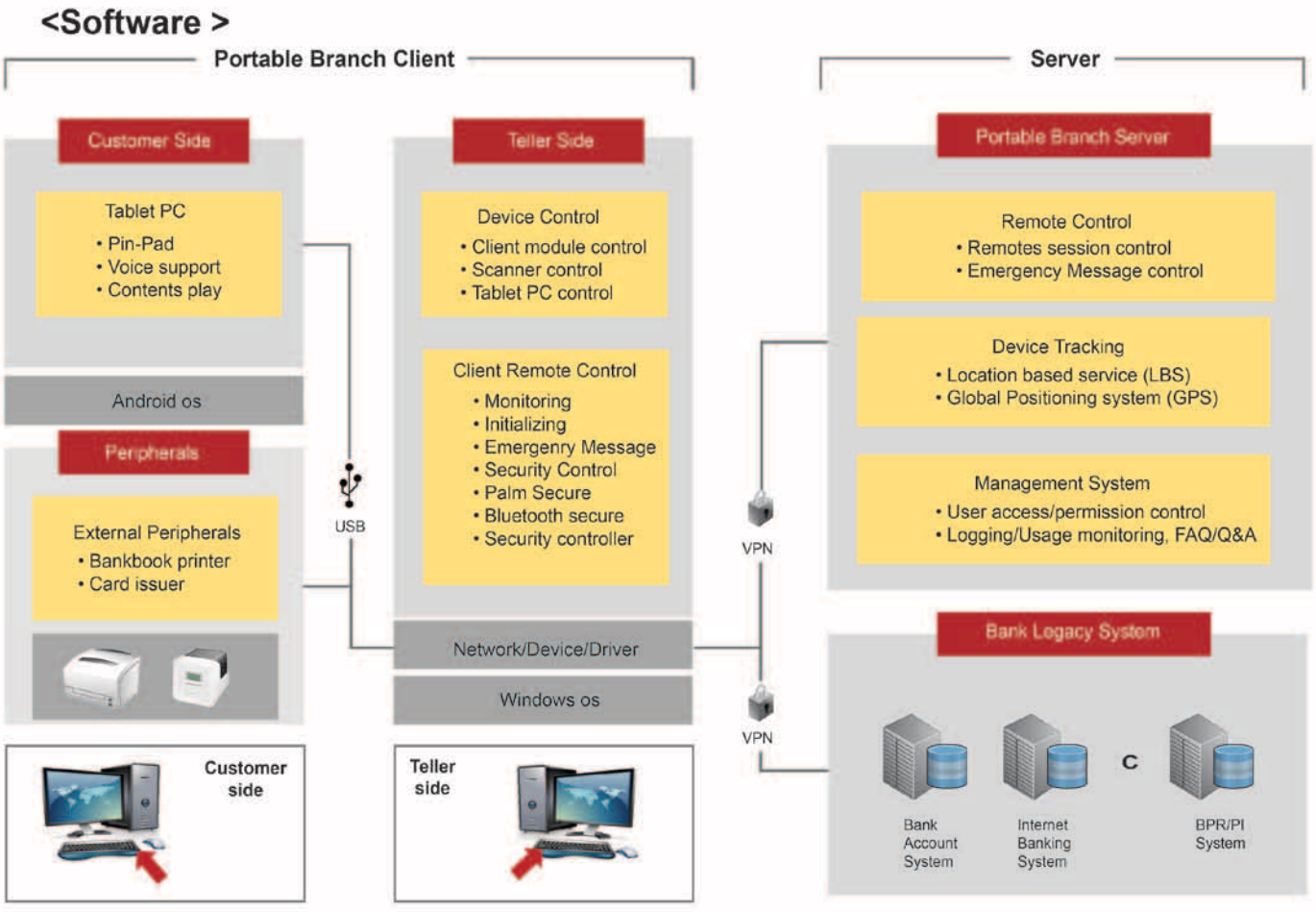
포터블 IBK는 최근에 시작되어 그 성과 측정기간은 2013년 1월 1일 부터 6월 30일까지 6개월이다. 구축된36개 유닛은 이 기간 동안 다음과 같은 성과를 보였다.

- 25,589 신규 계좌 개설(같은 기간 지점 평균 계좌개설수는 1,946 개)
- 10,077 현금카드 발행(같은 기간 지점 평균 발생수는 1,730 개)
- 24,616 건의 모바일 뱅킹 신청(같은 기간 지점 평균 모바일 뱅킹 전환 건수는 1,135건)

결론

본 프로젝트의 성과를 측정하는데 사용된 스코어카드에 따르면 성공적인 지점 자동화 구축 프로젝트는 고객 만족도 극대화를 통한 브랜치 이용률 증대에 좌우된다. 본 프로젝트는 고정된 면적의 지점을 통해 접근할 수 있는 고객 기반을 확대함으로서 지점의 활용률을 극대화 했음을 입증했다. 또한 고객 만족율 역시 지점과 동일했다. 전반적으로 본 프로젝트는 기존 투자로서는 접근이 제한적이었던 고객 기반에 성큼 다가섰다는 점에서 진일보한 리테일 뱅킹 프로젝트로 평가받는다. TAB

그림 1. 고객 여정



출처: 기업은행

포괄적 온라인 위상 구축

한국스탠다드차타드은행, 한국 최초로 APDDP 준수 웹사이트를 구축, 기업의 사회적 책임 목적을 달성하면서도 가시적인 경쟁우위를 확보하는데 성공

한국스탠다드차타드은행은 지속 가능한 비즈니스를 구축하는 동시에 고객과 주주들의 이익을 창출하고 기업의 사회 경제적 책임을 다하기 위해 노력하고 있다. 한국스탠다드차타드은행은 다양한 프로그램을 통해 지역사회 발전과 소외계층의 삶의 질을 향상시키는데 기여하고자 힘쓰고 있다. 스탠다드차타드 은행은 한국의 IT서비스 기업인 SK C&C와 협력해 최신의 IT기술을 바탕으로 장애의 상관없이 언제 어디서나 어떤 기기를 사용해서라도 동일한 금융 서비스를 제공받을 수 있는 이상적인 금융 환경을 조성했다. 당 행은 한국 은행으로서는 이례적으로 최첨단 웹및 QR 기반의 이체 서비스를 도입하여 APDDP(Act on Prohibition of Discrimination of Disabled Persons)를 준수하는 한편, 고객 경험 향상을 이끌어 내고 있다. 특히 본 프로젝트에는 영업 활동을 위한 원스톱 플랫폼, 장애인을 위한 액세스, 고객 친화적 웹사이트가 한글 메뉴와 함께 포함되어 있다.

대부분의 APDDP 규정은 의무가 아니고 권고 사항이다. 본 규정이 발효된 2008년 이래, APDDP 모니터링 그룹은 전국적으로 본 규정을 적용한 사례를 조사하고 있으나 파급속도는 더딘 편이다. 이런 가운데 한국스탠다드차타드은행의 본 규정 준수는 국내 은행 산업은 물론 전 세계적차원에서 도덕적이고 책임감있는 기업으로서의 역할을 다 하고 있음을 보여주는 대표적인 사례라고 할 수 있다.

이슈, 목적과 타겟

사용자 관점에서 한국스탠다드차타드은행은 한국 고객을 위한 완전 한국어 기반 메뉴 구축을 목표로 하였다. 한국스탠다드차타드은행은 또한 스마트폰, 타블렛, PC등 전반적인 기기에 걸쳐, 고객이 동일한 경험을 느낄 수 있고 사용자들이 편의성을 느낄 수 있도록 뱅킹 프로세스를 능률화하는 유연한 웹기능을 도입하였다.

지역 사회 관점에서는, 2013년까지 장애인들도 접속할 수 있는 APDDP를 준수하는 웹사이트 구축을 목표로 하였다. 본 사이트는 국제 웹 표준을 만족하고 고객에게 혁신적인 사용자 인터페이스와 사용자 경험을 선사할 수 있는 개방형 플랫폼을 구축하는 것을 목표로 한다. 이를 통해 은행은 업계에서의 경쟁우위 확보는 물론 장애우들에까지도 보다 나은 금융 서비스를 제공할 수 있게 되었다.

성과

전반적으로 본 프로젝트 진행 이후 거래 프로세스가 절반 혹은 3분의 1로 줄어 대폭 능률화되었다. "가상 통장" 기능이 도입되어 거래 세부 내용이 실제 통장에서처럼 확인할 수 있게 되었다. 또한 거래 목록과 일정을 확인할 수 있는 디지털 달력 기능이 추가되었다.

> ***"한국스탠다드차타드은행은 서로 다른 라이프 스타일과 요구사항을 가지고 있는 사람들을 위한 쌍방향 웹인터페이스를를 구축하는 데 성공하였다. 특히 한국 최초로 당행은 단일 소스의 지원을 통한 반응형 웹을 통한 인터넷 뱅킹을 구축하였다"***

스탠다드차타드은행은 응답적 웹 기능으로 스마트폰으로 접속할 때에도 동일한 모양과 느낌의 사용 환경이 유지된다.

> ***"금융 웹사이트들이 선호하고 있는 수직적 정보 아키텍처(IA)대신 수평적 IA 가 도입되어 네비게이션이 훨씬 수월해졌다. 이러한 혁신성으로 타행과의 차별화를 기하고 메뉴와 거래 구조의 간소화를 거둘 수 있었다"***

여기에 홈페이지와 오픈 뱅킹에 제공되는 기능들은 간소화되고 통합되어 서로 다른 채널과 미디어의 활용을 극대화하고 있다.

IT 직원을 통해서만 변경이 가능한 콘텐츠도 사업관리자를 통해 이전되어, IT버전 발표에 따른 리스크를 최소화하고 타임투마켓이 대폭 향상되었다. 또한 HTML5를 통한 언어 표준으로 모든 웹페이지 개발에 있어서 유지보수가 훨씬 용이해졌다. 이러한 기능들을 통해 은행의 유연한 콘텐츠 관리 체계가 마련되었다.

일반적으로 금융 웹사이트들이 선호하고 있는 수직적 정보 아키텍처(IA)대신 수평적 IA 가 도입되어 네비게이션이 훨씬 수월해졌다. 이러한 혁신성으로 타행과의 차별화를 기하고 메뉴와 거래 구조의 간소화를 거둘 수 있었다.

프로젝트 완료 3개월 후인 2013년 7월 기준, 33.5% 의 인터넷 뱅킹 사용자들이 개방형 플랫폼에서 거래를 했다. 이는 타 은행들의 약 10% 수준과 비교해 상당히 높은 수준이자 본 은행의 디지털 역량의 좋은 사례라 할 수 있다.

웹 접근과 다중 운영체제 및 브라우저 환경

한국스탠다드차타드은행은 APDDP 준수를 위해 SK C&C와 협업하여 스마트 비즈니스 트렌드에 전략적으로 부응하기 위해 거래 및 비거래 서비스를 위한 다중 운영체제(OS)및 다중 브라우저 개방형 웹 환경을 도입하였다.

다른 한편으로는 APDDP 준수 체계가 마련되었다. 특히 월드와이드웹(WWW)를 정의하는 공식 표준이나 스펙을 엄격히 준수하게 되었다. 이로 인해 장애인이나 고령 사용자들도 특별한 기술적 지식이 없이도 어떤 환경하에서든지 웹에 접속할 수있게 되었다. 따라서 차별없이 정보 접근권도 보장할 수 있게 되었다.

다른 한편으로는, 본 프로젝트는 APDDP, 웹 접속, 웹 표준 가이드를 준수하고 거래 관련 다중 운영체제 및 브라우저를 활용함한다. 그럼으로써, 다중 운영체제 및 브라우저 환경에서 일례로 차트상 아웃풋이나 표 포맷 등을 위한 기타 거래 지원서비스 지원이 한층 원활해졌다.

결론

한국스탠다드차타드은행은 서로 다른 라이프 스타일과 요구사항을 가지고 있는 사람들을 위한 쌍방향 웹인터페이스를 구축하는 데 성공하였다. 특히 한국 최초로 당행은 단일 소스의 지원을 통한 반응형 웹을 통한 인터넷 뱅킹을 구축하였다.

여기에서 한걸음 더 나아가, 이러한 다중 디바이스 플랫폼은 많은 이점을 제공하고 채널 운영 비용을 낮추며 다양한 기기에서 동일한 고객 경험과 동일한 인터넷 뱅킹 거래를 제공한다.

한국스탠다드차타드은행의 전략적 목적은 고객 편의성을 높이기 위한 서비스 혁신을 구현할 수 있는 IT기술을 도입함으로써 주요 디지털 은행으로서의 입지를 굳히는 데 있다. 본 프로젝트는 APDDP를 준수하여 사회 약자층을 편의성을 제고하는 동시에 이러한 요구사항을 충족하고 있다.

한국스탠다드차타드은행은 기업의 사회적 책임을 수행하기위해 노력하고 있으며 활발하게 기업 이러한 전반의 문화를 알림으로써 최근 한국에서 개최된 아시안 뱅커 주최의 TIA코리아(Korea Technology Implementation Award)시상식에서 최우수 멀티 채널 관리 프로젝트 상을 수상했다. TAB

그림1. 은행권 세계 최초로 반응형 웹을 구축함으로써 PC, 스마트폰, 태블릿등 모든 기기에서 최적화된 화면사이즈로 인터넷뱅킹을 이용할 수 있게 하였으며, 동일한 고객경험을 제공한다

출처: 한국스탠다드차타드은행

심층적 가치 평가 분석 구현

신용VaR(Value at Risk) 및 한층 강화된 리스크 측정 솔루션을 통한 시장리스크, 신용리스크 및 운용리스크 최적 관리

NH농협은행은 2004년 부터 신용 리스크 측정을 통한 내부 자본 평가 프로세스를 관리해 왔다. 그러나 본 시스템은 보다 심층적인 분석을 위해 필요한 데이터 제공에는 한계가 있었다. 이로 인해 NH농협은행은 신용 리스크 계산에 있어서의 보다 높은 투명성, 신용 VaR 계산에 있어서 보다 높은 정확성과 고성능 컴퓨팅 성능, 한층 다양한 스트레스 테스트 시나리오를 제공할 수 있는 시스템을 모색했다. 2011년 NH농협은행은 피스트글로벌과 공동으로 신용VaR 엔진과 신용 VaR 데이터 마트 및 리포팅 시스템을 구축했다.

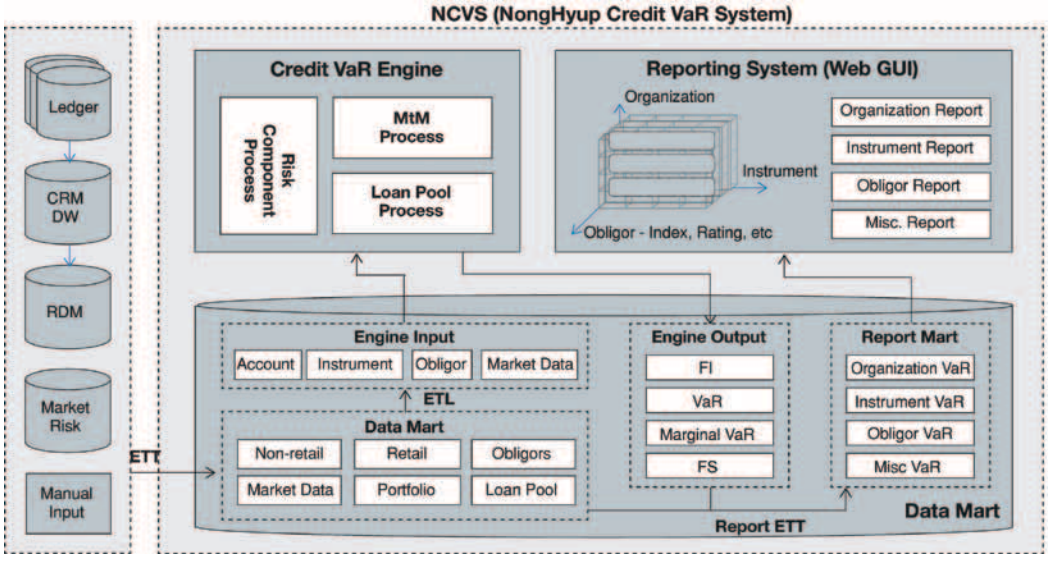
신규 시스템에서는 VaR 계산을 리스크 관리 툴로 사용하기 위해 다양한 리스크 측정을 할 수 있는 고도로 정확하고 효율적인 리스크 엔진이 요구되었다. 더욱이 금융기관은 리스크를 관리하면서도 시장 기회를 매출로 전환하기 위해 기대 되어지는 회수 및 리스크를 정확히 평가할 수 있는 역량을 갖춘 시스템을 갖춰야만 했다. 본 프로젝트에 적용된 피스트글로벌의 리스크 관리 패키지인 RiskCraft™.MARKET은 시장 관리를 위한 효율적 툴로서 정확성과 더불어 높은 성능과 확장성을 제공한다.

이슈, 목적과 타겟

NH농협은행과 피스트글로벌과의 공동 협업은 몬테카를로시뮬레이션(MCS) 평가를 요구하는 대규모 복잡한 구조화 상품들을 다루기 위한 크게 강화된 성능의 엔진을 구축하는 데 있었다. 또한 변화하는 금융 환경은 물론 신규 규제에 대응할 수 있는 유연한 사용자 인터페이스 구축도 요구되었다. 여기에, 도출된 결과들을 검증할 수 있는 투명한 사용자 인터페이스도 필요했다.

세부적으로 본 프로젝트의 목표는 우선 그 유효성을 검증할 수 있는 신용 리스크 측정 방법론 개발에 있었다. 두번째로는, 신용 리스크 계산 엔진으로서 한층 발전된 방법론의 적용이다. 세번째로는, 필요한 데이터의 추출, 전환, 로드를 위한 데이터 마트및 로딩 시스템의 구축이다. 마지막으로, 리스크 계산 엔진의 산출 결과는 물론 리스크 데이터를 사용하는 리포팅 시스템의 구축이다.

그림 1. NH농협은행은 한층 높아진 정확성으로 데이터의 계산, 추출, 전환, 로드및 리포트를 생성할 수 있게 되었다



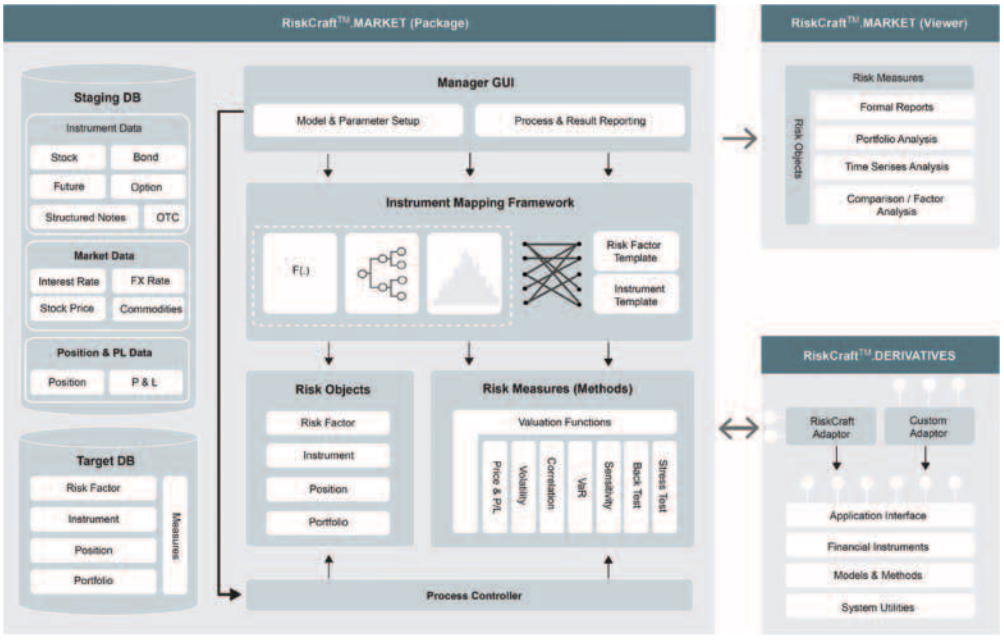
출처: 피스트글로벌

프로젝트 특징

피스트글로벌의 시장 리스크 관리 패키지인 RiskCraft™.MARKET는 개방형 아키텍처 도입을 통해 조직 기능이 접하게될 변화를 간소화 할 수 있도록 설계되었으며 이를 통해 조직은 시뮬레이션 역량을 강화하고 평가 결과를 검증하기 위한 사용자 인터페이스의 투명성을 한층 높일 수 있게 된다.

RiskCraft™.MARKET는 NH농협은행의 다수 요구 사항에 부합했다. 첫째, 본 리스크 관리 패키지는 시뮬레이션 기반 상품의 가격 전체 평가 엔진으로서의 역할을 수행하고 바젤2.5 요건에 부합하는 스트레스 VaR 및 반전 스트레스 테스트 분석 역량을 갖추고 있다. 둘째, 시장 리스크 관리 보고서를 위한 모든 프로세싱에 소요되는 시간은 단 3시간으로 다음날 아침 9시까지 신속한 보고서 제출이 가능해졌다. 셋째, RiskCraftTM.MARKET 의 가격 책정 모델은 외부 가격 책정 모델을 위한 가격 책정 라이브러리를 더욱 보강했다. 넷째, 한층 강화된 제한 모니터링 기능을 위해 본 리스크 관리 패키지는 인트라-데이 리스크 모니터링 시스템을 통해 리스크 이벤트에 대응할 수 있는 유연성을 제공한다.

그림2. RiskCraft™.MARKET 시스템은 시장 리스크 관리 를 위한 효과적인 툴의 역할을 수행한다



출처: 피스트글로벌

결과

NH농협은행의 일반적인 리스크 요인의 관점에서 RiskCraft™.MARKET는 요인 계산 표준및 사용자 인터페이스상에서의 매핑 정의를 제공한다. 이로 인해 평가 프로세스에 사용되는 기타 매개 변수외에도 신상품, 추가 상품및 다수 상품을 위한 유연하고도 독립적인 가격 책정 라이브리를 통한 보다 정확한 상품 평가가 가능해졌다.

NH농협은행의 신용VaR 시스템 (NCVS)의 혁신적인 기능은 성능강화, 안정적인 통계 평가및 스토리지 공간 절감으로 이어졌다. 구조화 상품의 측정 시간을 크게 낮춰주는 상품인 Fast MCS 로직은 시장 리스크는 물론 다른 프로젝트 성능의 핵심 기능이다. MCS로직은 하드웨어 비용을 낮춰주고 전체 평가 기법, 정확한 측정 민감도, 적시 보고를 지원한다. 특히 NH농협은 피스트글로벌과 함께 가능한 측정값을 추가함으로써 그때 그때 요구되는 구축을 가능케 했다.

바젤 2.5 규제의 스트레스 VaR하에서 핵심 기능에 대한 측정이 점점 더 중요해지고 있음에도 불구하고 이런 기능은 반대 위험 상황 분석가 더불어 이제까지 포함되지 않았었지만 본 프로젝트에서는 규제 변화로 인해 이러한 기능이 포함되었다. 이는 기술이 얼마나 손쉽게 변경되어 신속하게 새 규제를 준수할수있는지를 보여준다.

본 프로젝트로 NH은행은 전체 평가 기법을 통한 시장 리스크 측정으로 리스크 측정 역량 강화, 시장 리스크의 적식 리포팅, 동시 모니터링을 통한 제한 관리 기능 강화와 같은 성과를 도출했다.

결론

리스크 관리의 관점에서 현재의 포트폴리오는 간단한 요소 분석으로 관리하기에는 너무 복잡해지고 있다. 또한 심층적 평가 분석 없이는 구조화 상품과 같은 비선형 인스트루먼트들은 리스크 프로파일을 보호하기에는 너무 복잡하게 만든다. NH농협을 위한 피스트글로벌의 RiskCraftTM.MARKET 은 전체 평가 분석을 지원하여 은행이 기관이 효과적으로 관리할수있는 도구의 가치에 영향을 미치는 모든 리스크 요소를 고려하도록 한다. 이로 인해NH농협의 시스템은 한층 복잡한 고용량 금융 인스트루먼트들을 다루면서도 일별 VaR분석및 리포팅, 인트라 데이 실시간 시나리오 분석을 수행할 수 있게 되었다.

새로 개발된 분석적 신용 VaR배포 방법론에 기반한 NCVS는 보다 낮은 수준의 자산 포트폴리오 기여 VaR에서 보다 안정적이고 신뢰할수있는 결과를 도출해낸다. 또한 PCA, 팩터 모델및 분석적 VaR과 같은 방법론들로 신용 VaR은 보다 안정적이고 정확한 전체 포트폴리오를 구현하게된다.

NCVS의 가장 큰 특징은 성능 향상, 안정적인 통계 가치및 스토리지 용량 절감을 들 수 있다. TAB

한 차원 높아진 모바일 뱅킹

스마트폰 뱅킹 분야의 선두 주자인 하나은행은 혁신적인 온라인 전략을 통한 신세대 고객 기반 겨냥, 동시에 강화된 보안 툴로 안전한 금융 서비스 제공에 초점

모바일 뱅킹이 한국인의 일상생활에 깊숙히 파고 들고 있다. 한국은행에 따르면 스마트폰 가입자의 증가로 한국 내 모바일 뱅킹 사용은 2013년 2분기 10.2% 증가했다. 특히 모바일 뱅킹을 통한 거래와 무선 기기를 통한 뱅킹 서비스 접속은 하루 1조 3900억원(12억4000만달러)에 달한다. 19개 금융기관에 등록된 인터넷 뱅킹 가입자수는 매 분기 2.5% 증가해 6월 말 기준 9160만명에 달한다. 90% 가 넘는 가구가 저렴한 광대역 인터넷 접속을 할 수있으며 전체 인구의 60%가 넘는 3000만명이 스마트폰을 사용하고 있다. 이처럼 첫 모바일 뱅킹 서비스가 출시된지 10년이 흐른 지금, 인터넷 뱅킹은 고객들이 데스크탑 PC환경에서 스마트폰으로 넘어가면서 더욱 그 규모가 증가하고 있다.

2005년 부터 하나은행은 온라인 시장을 겨냥한 혁신적인 상품과 서비스를 출시해왔다. 스마트폰에서 제공되는 최초의 온라인 뱅킹 서비스인 하나 N뱅크, 스마트폰에서 제공되는 최초의 개인 지출관리 앱인 하나 N머니, 역시 스마트폰에서 제공되는 국내 최초의 기업 뱅킹 서비스인 하나 N CBS, 외국인을 위한 최초의 모바일 뱅킹 서비스인 하나 N미니 등은 모두 하나은행이 모바일 뱅킹 분야에서의 선구자임을 보여주는 대표적인 혁신 사례들이다. 이처럼 모바일 부문에서의 혁신과 성과를 인정받아 하나은행은 아시안뱅커 주최 금융IT부문 여러 시상식에서 최우수 모바일 뱅캥 이니셔티브, 최우수 모바일 소셜 미디어 참여 프로젝트, 최우수 모바일 보안 프로젝트 부문 상을 수상했다.

각각의 프로젝트에 대한 자세한 설명은 다음과 같다.

하나 N월렛(N Wallet : 전자지갑)

2011년 하나은행은 모바일 지불 영역에 있어서의 경쟁력을 확보하기위해 IT파트너인 핑거(FINGER)와 협업하에 N월렛을 선보였다.

N월렛은 사이버 지갑으로 고객들에게 스마트폰 상에서 금융 서비스를 제공하기 위해 개발되었다. 본 프로젝트의 주요 목표는 은행간 경쟁이 더욱 치열해지고 있는 가운데 적은 수의 오프라인 채널과 고객 기반에서 비롯한 어려움을 극복하고 상대적으로 대규모, 신세대 고객들이 적은 기존의 고객 포트폴리오를 개선함은 물론 급증하고 있는 스마트폰 사용자들의 니즈에 부응하며 저비용 채널을 확대하고 지불중계 (PG)서비스에서의 입지를 강화하는데 있었다. (인터넷 파급에 은행들이 적절한 대응에 실패함에 따라 한국내 지불중계 서비스 및 기타 업체들이 시장을 장악하고 있다는 것이 전반적인 평가다.)

양방향 P2P 서비스가 통합되어 있는 N 월렛은 계좌번호나 한국 금융당국이 온라인 금융시 요구하는 공인인증서 없이 P2P 자금 이체를 지원한다. 이러한 양방향 P2P 서비스 시장에서 좋은 반응을 얻었다. 그 결과 경쟁사들도 또한 동일한 기능을 제공하기 시작했고 양방향2P2 서비스는 현재까지도 그 가치를 인정받고 있다.

한국에서는 지점 구축과 허가및 관리 비용 측면에서 추가 비용 발생이 따르는 지점 수를 늘리지 않고는 시장 점유율을 높이기가 힘들다. 따라서 모바일 서비스를 통한 신규 고객 유도는 매우 매력적인 방안이다. 은행의 부가적인 서비스가 고객에게는 더욱 중요해지고 있는 만큼 그러한 서

비스에서 발생하는 수수료 수입은 하나은행의 매출 가운데 계속 증가하고 있는 부문이기도 하다. 이들 서비스는 특히 은행의 미래 매출의 기반이 될 젊은 세대에 특히 좋은 반응을 얻고 있다.

N 월렛은 하나은행의 전통적인 서비스에 비하면 그 비중은 낮지만 마케팅 툴로서 신규 고객들을 유인하는데 크게 기여하고 있다. 보다 정확한 성과 지표는 바로 하나은행을 아직 이용하지 않고 있는 잠재 고객에 대한 유인이 될 것이다. 은행측은 이러한 신규 고객 유인율이 약 18.2% 정도가 되는 것으로 추산하고 있다. 은행들은 다양한 거래및 고객과의 관계에서 나오는 수익에 의존을 하고 있다. 이런 의미에서 오프라인 지점에서의 영업활동을 통한 고객 유치보다 N월렛을 통한 신규 고객 유치는 보다 효율적이라 할수있다.

2012년 하나은행은 국내 시장에 처음으로 N 월렛을 선보였고 이에 아시안뱅커는 본 프로젝트를 최우수 모바일 뱅킹 이니셔티브로 선정했다.

페이스북 버추얼 지점

N 월렛뿐 아니라 하나은행은 다른 은행들과의 차별화를 기하면서 다양한 방식으로 젊은 세대를 파고들어 기반을 확대하고자 노력하고 있다. 최근 몇년 동안 하나은행은 전통적인 채널을 통해 기업 브랜드 개발에만 머무는 것이 아니라 신뢰를 강화하고 고객과의 소통을 확대하고자 소셜 네트워크 서비스(SNS)에 특히 주목하고 있다. 하나은행은 심층적인 리서치를 실시한 이후 SNS를 통한 높은 시장 잠재력에 대한 트렌드를 확인할 수 있었다. 젊은 세대들이 대체적으로 오프라인 은행 지점이 아닌 SNS채널을 통해 은행 업무를 보는 것을 선호함에 따라 하나은행은 페이스북과 트위터를 통해 온라인에서 고객들에 다가가기로 결정했다.

적극적인 SNS 마케팅 이니셔티브의 하나로서, 하나은행은 20~30대의 젊은 세대를 고객기반으로 유인하고 고객 만족을 증대시키기위해 페이스북 버추얼 지점을 런칭했다. 페이스북 버추얼 지점을 통해 제공되는 효율적인 서비스들 가운데 하나는 고객들을 재무 컨설팅을 제공하는 재무 전문가들과 연결시켜주는 것이다. 하나은행은 기존의 하나N뱅크와 하나N월릿과 연계해 페이스북 버추얼 지점을 통해 고객에게 다가가고 자사 상품을 홍보하고 있다.

하나은행의 페이스북 버추얼 지점은 예금,할부,대출, 외환, 펀드, 방카슈랑스, 연금, 모바일및 인터넷 뱅킹, 기업 금융등 서비스를 제공한다. 고

그림 1. 하나은행은 다양한 채널을 통해 자사 상품과 서비스에 대한 정보를 제공하고 있다

출처: 하나은행

객들은 실시간으로 전문상담원들과 상담을 하고 다양한 금융 서비스에 대한 정보와 쿠폰을 얻을 수 있다 하나은행의 페이스북 버추얼 지점은 페이스북 사용자들로 하여금 은행 상품에 대한 정보뿐 아니라 배너를 통한 뱅킹 플랫폼에 손쉽게 액세스 할 수 있도록 지원한다. 이러한 비즈니스 모델은 고객 정보를 모아 훌륭한 마케팅 툴로 사용할 수있게 끔 함으로써 큰 잠재 기반이 되고 있다.

은행 비즈니스가 공급자 중심에서 고객 지향적 서비스로 빠르게 변화함에 따라 하나은행은 페이스북에서 버추얼 지점을 통해 고객 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. SNS 네트워크에 기반한 이러한 비즈니스 플랫폼은 은행의 대 고객 관계 강화및 시장에서의 하나은행 브랜드에 대한 인지도 제고에 큰 도움이 되고 있다. 뿐만 아니라 이는 SNS채널상에서의 기부에도 영향을 미쳐 하나은행의 기업의 사회적 책임 활동도 크게 향상시키고 있다. 또 페이스북 버추얼 지점은 고객의 나이와 라이프 스타일에 따른 면밀한 모니터링을 기반으로 은행 상품, 이에 대한 고객관심에 대한 유용한 정보도 제공하고 있다.

모바일 뱅킹 및 보안

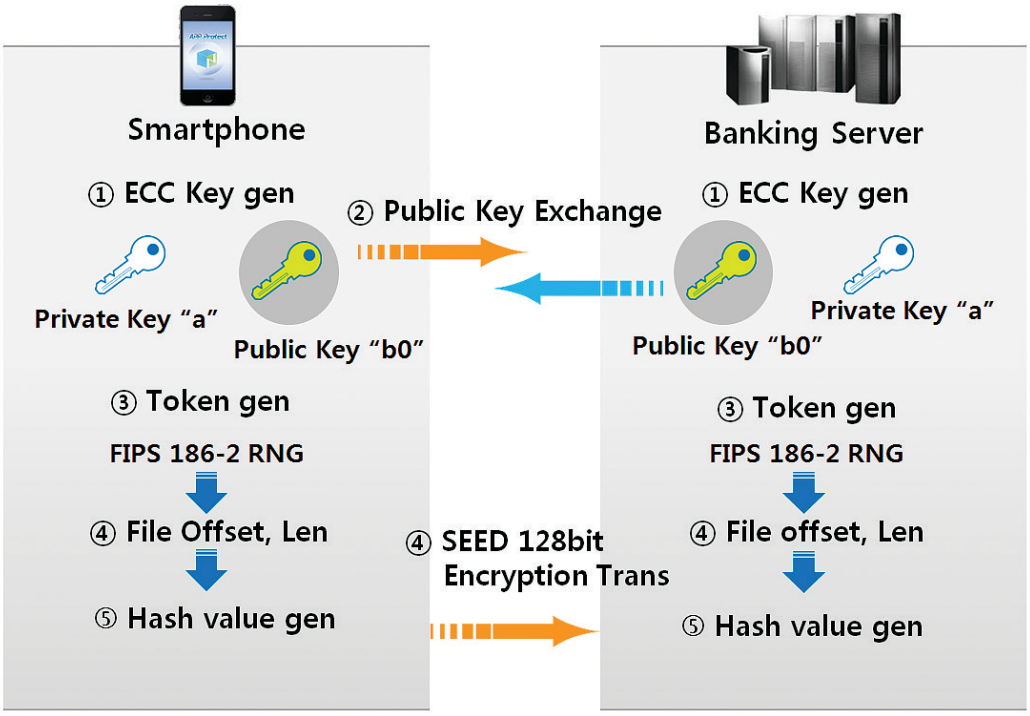
한국에서 모바일 뱅킹이 급속도로 성장함에 따라 모바일 뱅킹 애플리케이션 보안 수요도 함께 증가하고 있다. 하나은행이 제공하고 있는 모바일 뱅킹 앱 역시 예외는 아니다. 모바일 뱅킹 보안을 위해 하나은행은 IT 파트너인 NSHC, 엔시큐어와 함께 자사의 앱을 해킹 공격으로부터 보호하고자 두 개의 보안 모듈을 사용하고 있다. 정합성 검증을 통해 앱 변조의 방지와 난독화및 암호화를 사용하여 앱을 보호함으로 모바일 뱅킹의 보안을 더욱 보강했다.

금융 비즈니스에 있어 가장 중요한 IT전략은 고객을 위한 안전한 금융환경을 지속적으로 마련하는데 있다. 뱅킹 애플리케이션이 높은 수준

그림 2. 하나은행은 혁신적인 실시간 고객 지원및 응대 서비스를 제공하고 있다

출처: 하나은행

그림 3. 하나은행의 애플리케이션 보안을 위한 정합성 유효화 플로우



출처: 하나은행

의 보안을 요구하고 있어 폭넓은 해킹 침입을 봉쇄할 수 있는 다양한 보안 솔루션이 금융 애플리케이션 위에 올라가 구동되고 있다. 그러나 앱이 일단 배포되고 나면 애플리케이션을 뚫고 재조합하여 보안망을 무력화시키는 가짜 애플리케이션과 관계된 사고들이 자주 발생하고 있어 은행의 금융 보안에 심각한 위협이 되고 있다. 이러한 위협에 대응하기위해 하나은행이 본 프로젝트를 통해 제공하고 있는 솔루션은 변조 애플리케이션의 서버 접근을 차단하고 근본적으로 애플리케이션을 변조, 분리하려는 시도들을 원천적으로 봉쇄하고 있다.

그러므로 본 프로젝트의 목적은 개방형 환경, 이동성, 연결성을 다루면서도 안전환 환경을 제공하여 다양한 모바일 플랫폼 상에서 구동되는 애플리케이션의 핵심 기능을 보호하고 금융 당국의 규제를 준수하는 데 있다.

앱 변조 위협에 대응하기 위한 서비스로서 본 프로젝트는 해킹 공격을 차단하여 하나은행이 고객들에게 제공하는 안정성을 한층 더 강화하였다. 그 결과 하나은행은 시스템 보안에 있어서 선도적인 경쟁을 확보할 수 있게 되었다. 본 프로젝트가 현재 제공되고 있는 모바일 서비스에서 가장 큰 위협이 되고 있는 앱 변조에 대해 실용적이면서도 미래 지향적인 구조를 마련했다는 점은 매우 중요한 시사점이다.

결론

하나은행은 한국 금융 시장에서 스마트폰 뱅킹 분야의 선도주자다. N월렛은 한국 은행 산업뿐 아니라 지불 시장에도 큰 변화를 가져왔다. 뒤따라 다른 은행들도 유사한 서비스를 실시함으로써 한국의 전자지갑 시장은 더욱 강화되고 있다. 여기에 하나은행은 한국의 모바일 뱅킹을 수준을 한단계 끌어올렸으며 최우수 모바일 뱅킹 이니셔티브 상 수상으로 이 부문에서의 하나은행의 역량을 다시 한번 입증했다.

하나은행 N월렛과 더불어 고객을 사기, 사이버 공격, 서비스 오용으로부터 보호하기위해 자사의 모바일 보안 표준을 한층 강화했다. 하나은행은 폭넓은 청사진을 보고 보안 이슈와 관련한 세부 사항을 실행하고 모바일 폰 시장을 겨냥한 심층적인 전략을 보여줌으로써 최우수 모바일 보안 프로젝트 상을 수상했다.

하나은행은 페이스북 버추얼 지점을 통해 신세대에 초점을 맞추고 미래의 고객에 투자함으로써 뛰어난 성과를 거두고 있다.

고객 만족은 물론 사이버 지점을 통한 신속한 거래는 하나은행이 얼마나 적극적으로 젊은 고객들을 유인하고자 하는지를 잘 보여주고 있다. 이로 인해 하나은행은 3개의 최우수 모바일 프로젝트 부문 상을 수상했다. TAB

전사적 IT시스템 구축

국민은행, TIA코리아 2013 서 무려 9개 부문에 있어서 높은 성과를 인정받아 뛰어난 IT역량 과시

국민은행은 전체 자산규모 288조원(27억4000만달러), 고객수 2800만명 이상을 보유한 한국 최대 은행이다. 이는 한국인 2명당 한명이 국민은행 계좌를 보유하고 있는 것으로 지점망은 역시 전국 1,199개로 한국 최대 규모다.

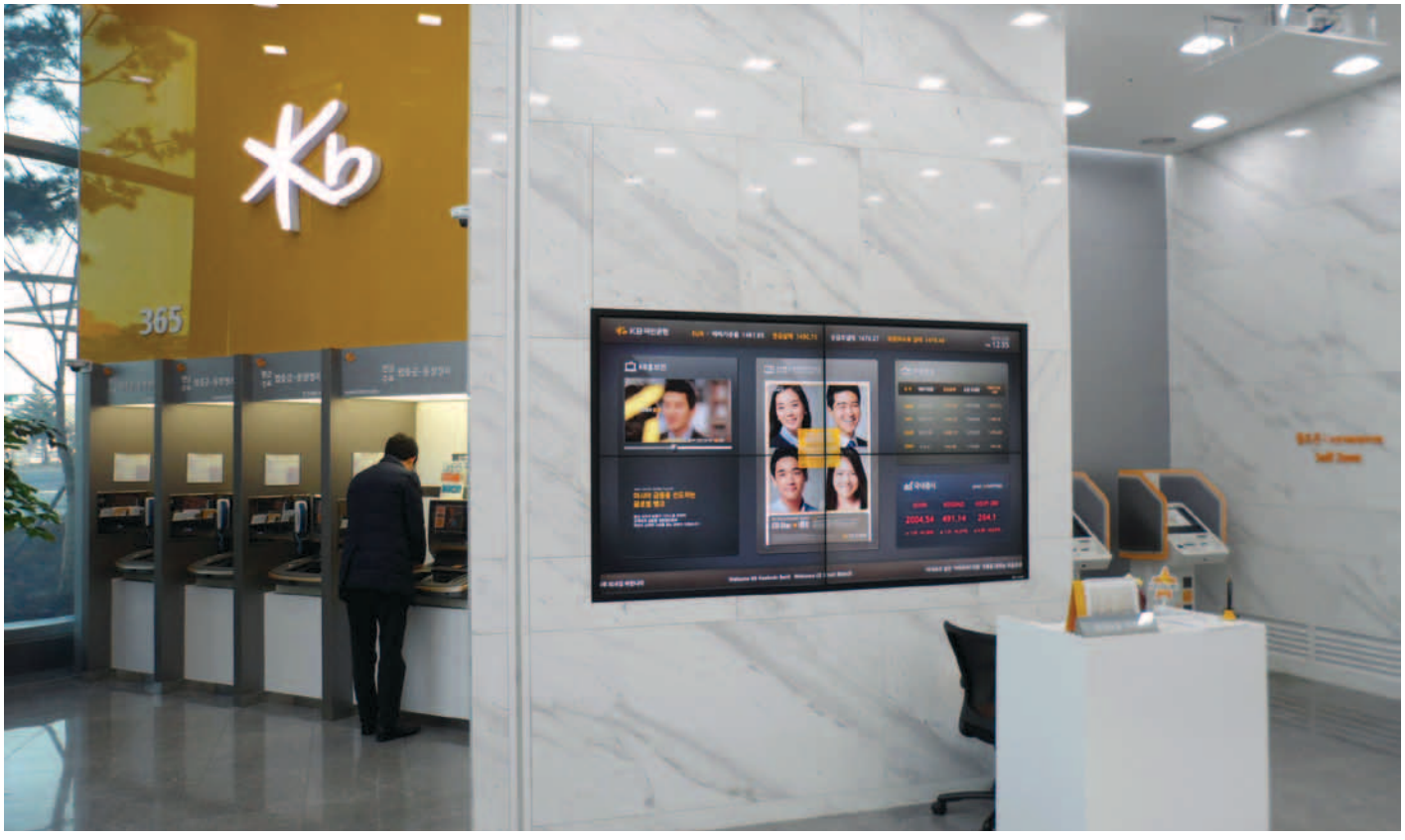
국민은행은 주요 채널, 비즈니스 라인, 시스템 등을 대폭 발전시킨 대규모 IT 프로젝트를 진행하면서 축적한 고도의 금융 IT 시스템을 보유하고 있다.

국민은행은 최근 개최된 TIA(Technology Implementation Award) 코리아 시상식에서 무려 9개 부문에서 성과를 뛰어난 성과를 인정받았으며 본 자료는 각각의 부문에서 국민은행이 보여준 역량과 성과에 대한 개요이다.

최우수 스마트 지점 프로젝트

고객의 요구에 부응하고자, 국민은행은 고객이 언제 어디에서나 자신들이 원하는 금융 니즈를 충족할수있도록 하는 금융 환경을 제공을 모색했다.

그림1. KB 국민은행 여의도 스마트 브랜치



출처: 국민은행

그림2. KB 국민은행 데이터센터

출처: 국민은행

이를 기반으로 진행된 프로젝트가 스마트 지점 설계 프로젝트로, 이로 인해 젊고 혁신적인 브랜드 이미지 제고와 더불어 비용 효율적 프로세스 혁신을 통한 생산성 향상을 거두는 데 추진 목적이 있다. 스마트 지점은 또한 금융 환경과 금융 트렌드의 변화에 유연하게 대응할 수 있도록 계획 되었다.

최우수 ATM 및 키오스크 프로젝트

국민은행은 자동 통장 발행 기기를 구축하여 그동안 창구에서 긴 줄을 서야했던 불편을 없앴다. 고객들은 이제 스크린에서 "통장 재 발행" 버튼만 누르면 새 통장을 발급 받을수 있게 된다.

창구에서 창구 직원의 통장 재 발행 업무가 혁신적인 통장 자동 발행 기기로 대체된 것이다. 본 기기의 도입으로 고객의 대기 시간은 크게 줄어들었고 본 기능은 각종 세금및 각종 공과금 지불로도 확대되어 그 효용성은 더욱 증대될 전망이다.

최우수 셀프 서비스 뱅킹 프로젝트 (이니텍 공동 수행)

국민은행은 이니텍을 파트너로 선정하여 자사의 셀프 서비스 뱅킹 역량을 확대했다. 개발 리스크를 줄이기 위해 국민은행은 유연하고 확장 가능하며 현재의 기능및 시스템과의 호환성을 갖춘 시스템을 계획했다.

국민은행의 오픈 뱅킹 프로젝트는 인터넷 뱅킹을 포함한 모든 서비스가 PC와 스마트 기기를 모두 지원할 수 있도록 진행 되었다. 모듈형 스크린의 그래픽 사용자 인터페이스(GUI)는 자동 감지를 통해 다중 기기에서 최적화된 디스플레이를 제공하며 개별 기기에는 패드타입이 적용되었다.

최우수 코어 뱅킹 프로젝트(한국IBM공동 수행)

2008년 이후 인수합병을 단행했던 국민은행은 합병에서 비롯한 복잡한 IT 운영 시스템을 보유하고 있어 시장 변화에 신속하게 대응할 수있는 체계를 갖추기 어렵다고 판단했다. 특히 표준화 전략의 도입이 없이는 더이상의 IT 시스템을 개발하는 것 조차 쉽지 않은 상황이었다.

국민은행은 은행 경쟁력 강화를 위한 최신 IT 시스템 운영및 능률화를 위해 성능, 안정성, 관리 효율성, 유연성, 보안, 확장성등의 요소를 고려해 IBM의 메인프레임을 자체 코어 뱅킹 플랫폼으로 선정했다.새 코어 뱅킹 시스템의 도입으로 은행은 상품 개발 기간을 대폭 단축하고 당행의 상품에 대한 전체 수명 주기에 대한 통제권 등 주요 뱅킹 강점을 획득할 수 있게 되었다.

그림3. KB국민은행은 최우수 셀프 서비스 뱅킹 프로젝트로 PC와 스마트 장치에서 모든 서비스를 처리할 수 있게 되었다

출처:KB국민은행

최우수 기업 지불 프로젝트 (파이낸셜데이타시스템 공동 수행)

국민은행은 파이낸셜 데이터 시스템과 공동으로 고객의 니즈에 보다 신속히 더 잘 부응하고자 금고 시스템을 한층 개선했다.

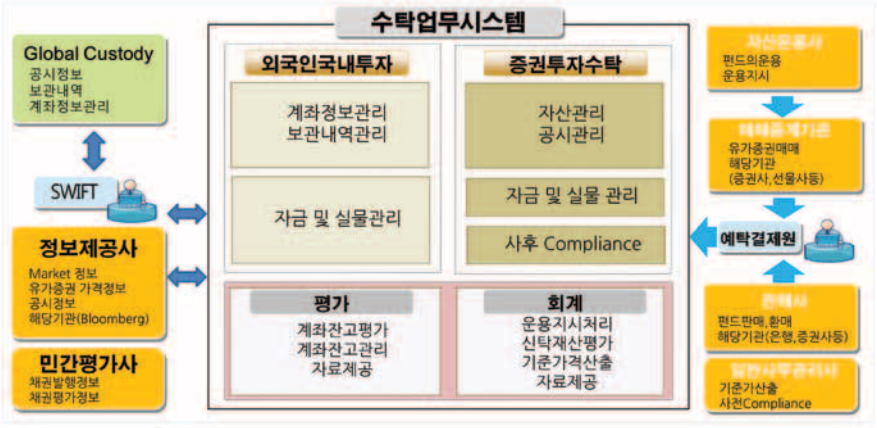
본 프로젝트는 업무 프로제스 자동화 및 능률화를 통해 처리시간과 생산성 극대화를 이끌어냈다. 또한 마케팅과 경영정보의 시스템적 관리를 통해 판매 역량을 한층 끌어올렸다.

최우수 대출 플랫폼 프로젝트 (KB데이타시스템즈 공동 수행)

본 프로젝트로 국민은행은 대출기업의 문제를 조기에 감지할 수 있는 역량을 한층 개선함으로서 리스크에대한 선행적 관리체계가 가능해졌다.

첨단 경고 시스템의 도입으로 통계 분석을 통한 100여개의 조사 기법들을 사용하고 특히 만기 도래율과 같은 민감한 아이템의 애플리케이션을을 통해 조기 경고 타이밍이 더욱 가속화 되었다. 이같은 업무 프로세스 개선과 조기 경보 체계는 심사관계자들과 지점의 업무량을 경감해 준다.

그림4. KB국민은행은 최우수 기업 지불 프로젝트로 업무프로세스 시간과 생산성을 개선 시켰다



출처: KB국민은행

그림 5. KB ITSM

출처: KB 국민은행

그림 6. 최우수 금고 관리 프로젝트로 운용성이 있는 인프라에 적용하여 자본의 흐름을 감시할 수 있게 되었다

출처: KB 국민은행

그림 7. 최우수 HR시스템 프로젝트로 은행 전반의 인사시스템을 표준할 수 있었다

출처: 국민은행

최우수 금고 관리 프로젝트(유채널 공동수행)

KB-UFS 금고 관리 시스템을 통해 국민은행은 새로운 수익라인을 확보하고 금융 파이낸싱 비용을 최적화 할 수 있게되었다.

KB-UFS는 표준 로컬 세금 시스템, 지방정부의 E-로컬 금융 관리 시스템을 포함한 서로 다른 시스템들을 상호 운용성이 있는 인프라에 적용하여 통합 관리하고 자본의 흐름을 감시한다. 본 시스템은 또한 투명한 자본 흐름을 통해 실시간 검색 기능과 회계 오류 방지 기능을 제공한다.

최우수 보안 및 리스크 프로젝트 (투씨에스지 공동수행)

국민은행의 기존 시스템은 데이터 검색만 하루에 12시간이나 걸리는 등 빅 데이터 환경에서 중요한 로그 스토리지, 검색, 상호연관성 분석에 있어 효율성과 속도가 떨어졌다.

국민은행은 투씨에스지와 협업하여 점점 더 교묘해지고 지속적으로 진화하고 있는 ATP 공격으로 인터넷 교환 시 발생하는 보안 리스크는 물론 속도 지연을 관리하고 실시간 보안 로그에 대한 상호 연관성을 분석하는 시스템을 도입했다.

최우수 인사 시스템(HR) 프로젝트 (화이트정보통신& KB 데이타시스템즈 공동수행)

자산 및 자본거래량 기준 한국 내 최대 은행인 국민은행은 전국민의 절반이 넘는 2800만명의 고객에 금융서비스를 제공하고 있다.

급여시스템에 등재된 임직원이 2만1천여명이 넘는 국민은행으로서는 기존의 노후 HR을 하드웨어나 소프트웨어 양측면에서 완전히 교체해야만 했다. 국민은행은 자사의 인사시스템을 완전히 바꾸기위해 화이트정보통신과 손을 잡았다. 이렇게 해서 구축된 "MyHR" 로 국민은행은 은행 전반의 인사시스템을 표준화 했을 뿐 아니라 인사 프로세스 역시 훨씬 효율적으로 진행할 수 있게 되었다.

결론

국민은행은 위의 9개 프로젝트에서 거둔 뛰어난 성과를 통해 은행이 보유하고 있는 금융IT에 대한 역량에 대해 다시 한번 인정을 받았다. 또한 이들 프로젝트들은 오늘날 한국 은행 산업에 있어서 대표적인 선진 IT 프로젝트 추진 사례로 기록 될 것이다. TAB

전방위 평가 및 실질 가치 측정을 위한 리스크 관리 툴 도입

NH농협증권-피스트 글로벌, 정확성, 성능및 확장성이 대폭 강화된 리스크 관리 시스템인 RiskCraft™.MARKET 도입

금융 시장이 전세계 금융 위기로 위축되었지만 리스크 관리가 더욱 엄격해지면서 이에 부합하기 위한 금융 툴들은 점점 더 시장에 많이 나오고 있다. '스마트 인스트루먼츠' 불리는 이들 금융 툴들은 금융 기관들이 불황이나 경기 침체와 같은 비우호적인 시장 환경에서 발생할 수 있는 손실을 최소화하면서도 매출을 창출할 수 있는 새로운 기회를 제공하기 위해 개발되었다. 리스크를 관리하면서도 이러한 시장 기회를 실질적인 매출로 연결시키기 위해 금융기관들은 수익과 리스크에 대한 정확한 평가를 내릴 수 있는 시스템을 갖춰야만 한다.

2006년부터 NH농협 증권은 자사의 IT 파트너인 피스트글로벌의 RiskCraft™.MARKET R2 버전을 시장 리스크 관리 시스템으로 사용해왔다. 그러나 금융 환경, 규제, 시장 포지션및 금융 상품들은 점점 더 복잡해졌고 기존 버전들은 더 이상 시장 리스크를 관리하는데 한계를 보이기 시작했다. 새로운 리스크및 시장 요건들에 대응하기 위해 NH농협 증권은 시스템 업그레이드를 추진했다. 회사측은 시장에서의 경쟁우위를 유지하기위해, 급변하는 금융 시장 환경과 규제에 대응하기 위한 보다 유연한 고성능 시스템을 필요로 했다. 이를 위해 고성능 계산 엔진, 유연하고 사용자 친화적인 인터페이스와 바젤2.5 요건을 맞추면서도 결과를 검증할 수있는 투명한 시스템을 개발하는 데 목적이 있었다.

이슈, 목적과 타켓

본 프로젝트의 목표는 신규 규제및 금융 환경 변화에 대응하는 유연한 사용자 인터페이스, 바젤2.5 규제준수, 결과 검증 및 평가 시, 몬테 카를로 시뮬레이션(MCS)이 필요한 동시에 투명한 사용자 인터페이스를 요구하는 복잡한 구조화 상품을 다룰 수 있는 고성능 엔진을 구축하는 데 있다.

NH 농협증권은 모든 요건 사항 및 입력 데이터를 정의한 뒤 IT파트너인 피스트글로벌과 협업하여 RiskCraft™.MARKET R3 버전에 기반한 시장 리스크 시스템의 새 버전을 구축했다.

> ***"본 프로젝트는 구조화 상품의 측정 시간을 낮췄을 뿐 아니라 리스크 관리 방법론, 그 가운데에서도 가치평가 평가 방법을 적용하여 마켓 리스크 관리를 최적화하였다"***

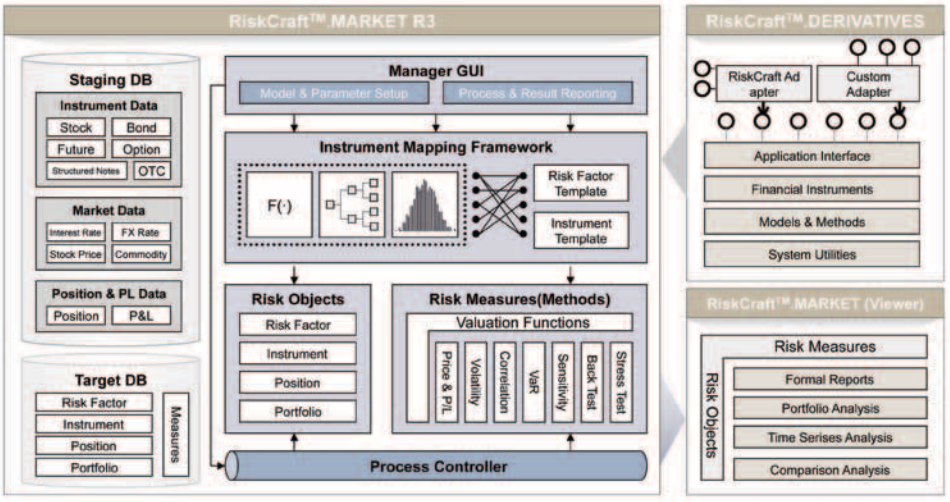
결과

정확성과 적시성을 제공하는 리스크 측정은 본 프로젝트의 주요 성과였다. 본 프로젝트는 구조화 상품의 측정 시간을 낮췄을 뿐 아니라 리스크 관리 방법론, 그 가운데에서도 가치평가 평가 방법을 적용하여 마켓 리스크 관리를 최적화하였다. 시장 리스크에 대한 적시 리포팅과 동시 모니터링 역시 수행되었다.

금융기관들의 트레이딩 계좌 규모와 매출이 점차 늘어남에 따라 시장 리스크 관리는 특히 중요해지고 있다. 시장 리스크 관리 시스템은VaR측정을 도출할 뿐 아니라 수요 인덱스 측정과 분석적 리포트를 생산해준다. 이러한 기능들은 리스크 관리에 특히 중요하다. 본 프로젝트에서는 영업일 시작 전 조기 리포팅과 같은 다양한 인덱스가 도입되었다. 뿐만 아니라 새 시스템의 한층 강화된 성능으로, 트레이딩 부서에서 사용되는 정확하고 가치가 높은 정보가 생성되었다. 이러한 정보는 본 프로젝트로 인해 시뮬레이션 횟수가 한층 늘어난데 따른 것이다.

피스트글로벌의 Fast MCS 방법론 적용은 가격 책정 테크닉과 시뮬레이션 프로세싱에 요구되는 만큼 구조화 상품에 매우 중요하다. 특히 피스트글로벌은 RiskCraft™.MARKET R3에 새로운 MCS엔진을 추가했다. 이로 인해 동일한 환경에서 동일한 수준의 정확도를 유지하면서도 처리 시간은 100분의 1로 단축되었음이 입증되었다.

그림1. RiskCraft™.MARKET의 구축으로 고성능 확장성을 제공하게 되었다



출처: 피스트글로벌

그림2. RiskCraft™.MARKET은 마켓 리스크 관리에 있어 요구 되어지는 모든 기능을 갖추고 있다

Object \ Measure	Price/Value/Weight	P&L(Virtual)	Return	Volatility	Correlation	Sensitivity	Risk (Value at Risk)									Back Testing
							Parametric VaR			Historical VaR			MonteCarlo VaR			
							SA	RC	Rel.	SA	RC	Rel.	SA	RC	Rel.	
Risk Factor	•	N/A	•	•	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A
Risk Category	N/A	•	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A	•	N/A	•
Instrument	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•	N/A	•	•	N/A	•	•	N/A	N/A
Position	•	•	N/A	N/A	N/A	•	•	•	N/A	•	•	N/A	•	•	N/A	N/A
Portfolio(Real)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Portfolio(Virtual)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

SA: Standalone VaR, RC: Risk Contribution, Rel.: Relative VaR

출처: 피스트글로벌

결론

금융 툴가운데 특히 트레이딩 툴들은 경기 순환 사이클에도 불구하고 큰 진보를 거듭해왔다. 그러므로 이러한 툴들의 리스크를 관리하는 시장 리스크 시스템은 그러한 변동에 대응할 수 있는 확장적 기능을 갖추고 있어야 한다. 개방형 아키텍처에 기반한 RiskCraft™.MARKET은 기관이나 조직이 간단한 교육만으로도 자사 모델들을 시스템에 연결시키거나 해당 기관에 요구되어 지는 고유한 기능들을 기존 시스템에 손쉽게 연계시킬 수 있도록 높은 수준으로 확장성을 제공할 수 있게끔 개발되었다.

RiskCraft™.MARKET R3는 고성능 확장성을 제공하여 시장 리스크 관리에 효율적인 툴이다. 전세계 다수의 금융 고객사를 보유하고 있는 피스트글로벌은 시장 리스크 시스템 분야 선도적인 기업이며RiskCraft™.MARKET는 가치평가 전반에 대한 분석을 지원하여 기관이 모든 리스크 요인들을 참고할 수 있도록 해준다. 본 프로젝트로 NH농협증권과 피스트글로벌은 아시안뱅커 주최 TIA Korea (Korea Technology Implementation Awards)시상식에서 최우수 거버넌스 및 마켓 리스크 프로젝트 부문상을 수상했다. TAB

1

한국 금융IT부문 혁신리더 선정

지난 10월, 서울 소공동 롯데호텔에서 개최된 아시안뱅커 2013 TIA코리아 시상 축하 만찬 자리에서 금융계, IT업계의 선정된 리더들이 수상했다. (사진) '뱅크 3.0' 의 저자인 브렛 킹의 기조연설에 이어 혁신적인 베스트 사례 및 베스트 업적에 대한 금융 IT혁신 부문에 대한 시상식이 진행되었다. 아태지역 최고 권위의 금융권 IT 상으로 한국에서 개최되는 첫 행사였던 만큼 수상 기관은 테크놀로지 구축능력에서 벤치마킹의 주요 기관이 되는 동시에 국내 및 나아가 역내에서 의미 있는 평가를 받게된다.

2

3

4

1. 2013 TIA코리아에서 선정된 각 금융기관 IT리더들 모습
2. 베스트 코어뱅킹 구축 프로젝트 : KB국민은행 & 한국 IBM
3. 베스트 데이터 및 분석 프로젝트 : 한국스탠다드차타드 은행 & 테라데이타
4. 베스트 모바일 뱅킹 프로젝트: 하나은행 & 핑거

5. *베스트 HR 시스템 프로젝트 : KB 국민은행 & 화이트정보통신, KB데이터시스템즈*
6. *베스트 지점 자동화 프로젝트: 기업은행 & 한국 후지쯔*
7. *베스트 스마트 브랜치 프로젝트: KB국민은행*
8. *베스트 모바일 보안 프로젝트 : 하나은행 & NSHC , 엔시큐어*
9. *베스트 거버넌스 및 마켓 리스크 프로젝트: NH농협 증권 & 피스트글로벌*
10. *베스트 셀프 서비스 뱅킹 프로젝트: KB국민은행 & 이니텍*
11. *베스트 CRM 프로젝트: 신한은행 & LG CNS*

12

13

14

15

16

17

18

12. *베스트 멀티 채널 관리 프로젝트 : 한국스탠다드차타드은행 & SK C&C*
13. *베스트 금고 관리 프로젝트: KB국민은행 & 유채널*
14. *베스트 모바일 소셜미디어 참여 프로젝트: 하나은행 & 아이포유네트워크*
15. *베스트 대출 프랫폼 구축 프로젝트: KB국민은행 & KB데이타시스템즈*
16. *베스트 거버넌스 및 크레딧 리스크 프로젝트 : NH농협은행 & 피스트글로벌*
17. *베스트 보안 및 리스크 관리 프로젝트: KB국민은행 & 투씨에스지*
18. *베스트 기업 결제 프로젝트: KB국민은행 & 파이낸셜데이타시스템*

THE ASIAN BANKER®
STRATEGIC BUSINESS INTELLIGENCE FOR THE FINANCIAL SERVICES COMMUNITY

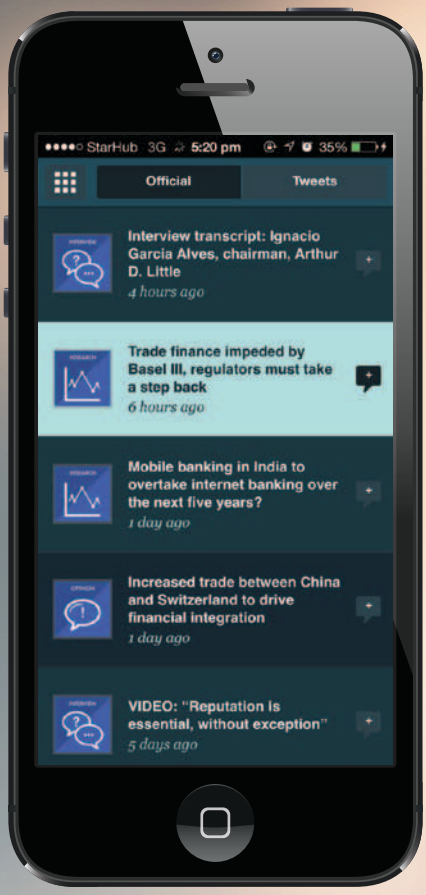
금융IT 모니터 & 국가별 프로파일 워킹그룹

최신 금융 IT 모니터 및 국가별 프로파일 워킹그룹 회원이 되시면 주요국가 각 은행의 정기 업데이트 및 아래와 같은 더 자세한 세부사항을 제공 받으실 수 있습니다.

- ✓ 금융IT 예산 지출에 따른 국가별 자세한 데이터 및 은행 정보 제공
- ✓ 금융IT 투자, 주요사업, 강점에 대한 비교분석
- ✓ 특정 은행 프로파일-개별단위 IT지출 데이터 및 시스템, 아키텍처 분석 제공
- ✓ 각 국가별 금융IT 투자현황 및 최신 주요사업 정보 제공
- ✓ 중국, 캄보디아, 홍콩, 인도네시아, 라오스, 말레이시아, 필리핀, 싱가폴, 태국, 대만, 베트남 등의 아태지역 주요국가 프로파일 열람 가능

Purchase Online
www.theasianbanker.com

or contact us at
Tel: +65 6236 6532
Fax: +65 6236 6530
Email:jchua@theasianbanker.com



YOUR SOURCE FOR LIVE FINANCIAL NEWS & DATA ANYTIME. ANYWHERE.

Scan the QR code to download the app

DOWNLOAD THE ASIAN BANKER MOBILE PHONE APP

Whether you are cracking your head over the latest regulations or figuring out better ways of increasing your wallet share, The Asian Banker mobile phone app feeds you with in-depth news analysis on current development in the financial services industry, while providing alternative standpoints made by our perceptive editors and team of researchers.

If Asia is what you are looking at, there's only one place to turn – The Asian Banker mobile phone app – available for iOS and Android download.

Enqueries or comments? Connect with
Amrita Sareen
(65) 6236 6506
asareen@theasianbanker.com