

국민銀, 은행권 최초 '생성형 AI' 도입 추진

발행일 : 2023-06-19 06:05 지면 : 2023-06-19  2면



<출처 : KB GPT 사이트>

KB국민은행이 은행권 최초로 **생성형 인공지능(AI)** 도입을 시도한다. 챗봇, 실시간 데이터 분석 등 다양한 혁신 금융 서비스 등과 함께 금융업계 내 생성형 AI 서비스의 출시 시점을 앞당길 수 있을지 관심이 집중된다.

KB국민은행은 최근 ‘KB-GPT’ 데모 웹사이트를 개설했다. 해당 페이지는 GPT 기반으로 금융 서비스를 지원하기 위한 목적으로 만들어진 실증용(PoC) 사이트다. 해당 페이지는 관련 국민은행 직원들만 로그인 가능하도록 설정돼 외부에서 사용하는 것은 불가능하다.

KB-GPT는 KB 씨치(Search) GPT, 챗(Chat) GPT, 뉴스GPT, DOC GPT, 코볼(COBOL)GPT, sql GPT, AD GPT, RPA GPT의 8가지 GPT 기능을 선보인다. 이름에서도 드러나듯이 금융 서비스 내 검색, 채팅, 요약, 문서작성, 코딩 기능을 모두 GPT로 처리할 수 있도록 지원하고 있다.

씨치 GPT는 검색엔진을 통해 도출한 결과를 기반으로 가장 적합한 답변과 근거를 제공한다. 챗GPT는 인터넷 뱅킹에서 제공하는 질문답변(FAQ) 데이터를 기반으로 질문에 답변할 수 있다. 이를 실제 서비스에 적용하면 고객 질문에 대해 씨치 GPT가 데이터에서 유사한 답변을 찾고, 이를 질문과 종합 분석해 챗 GPT가 답변을 생성하는 것이 가능해진다. 이처럼 씨치GPT와 챗GPT를 조합하면 24시간 상품 가입에 대한 고객 질문을 해결할 수 있을 것으로 관측된다.

뉴스 GPT는 검색어와 관련된 최신 네이버 뉴스 키워드와 요약문을 제공한다. doc GPT는 내부 사업 과제에 대한 검토 결과서 작성 등을 지원한다. 뉴스 GPT와 doc GPT 등을 활용하면 직원이 처리하는 단순 업무를 줄이는 등 생성형 AI를 통해 업무 효율성을 높일 수 있다.

KB국민은행은 현재 GPT를 직접적인 금융 서비스에 적용할 시기와 서비스 종류에 대해서는 확정하지 않았으며 신중한 입장이다. KB국민은행 관계자는 “현재는 데모 사이트를 통해 내부 검토하는 수준”이라고 말했다.

금융권이 생성형 AI를 도입하면, 업계 기술장벽이 빠르게 허물어질 것으로 기대된다. AI비서로 서비스 질을 제고하고, 신용도 평가 등이 가능하다. 데이터 분석을 통한 빠른 결정도 가능할 뿐 아니라 업무 자동화가로 기존 인력을 고부가 가치 업무에 집중시킬 수 있다.

다만, 생성형 AI에 대한 정보의 신뢰성 문제나 AI거버넌스 문제 등은 선결해야 할 과제다.



여의시스템, 인텔 vPro 기술 기반 원격 관리 및 모니터링 ELMS 솔루션 론칭

[\[여의시스템\] 뉴스룸 바로가기>](#)

마경태 법무법인 태평양 변호사는 “챗봇이 고객의 법률상 권리 행사 내용을 제대로 처리하지 못하거나, 부정확한 정보를 제공하는 등의 상황을 방지하기 위한 노력이 전제돼야 본격적인 활용이 가능할 것”이라면서 “샌드박스를 통해 금융사에서 생성형 AI를 우선 다양하게 활용할 수 있는 환경 등을 조성하는 것도 방법”이라고 말했다.

정예린 기자 yeslin@etnews.com