

KB국민 vs 신한 vs 하나...은행권 '차세대 AI' 물밑경쟁 본격화

강진규 기자 | 승인 2023.06.21 07:30

상표 출원, 데모 사이트 운영 등 챗GPT 대응 나서



KB국민은행이 운영하고 있는 KB-GPT 사이트 모습 [사진: KB-GPT 사이트]

[디지털투데이 강진규 기자] KB국민은행, 신한은행, 하나은행 등 시중은행들이 챗GPT에 대응하는 인공지능(AI) 물밑경쟁을 시작했다. 누가 먼저 승기를 잡아 차세대 AI 은행으로 거듭날지 주목된다.

21일 금융권에 따르면 하나은행은 최근 특허청에 '하나GPT', '하나지피티', 'HanaGPT' 상표를 출원 신청했다. 하나은행은 특허청에 해당 상표를 금융서비스, IT 제품 등에 활용할 것이라고 설명했다.

하나GPT는 하나은행과 챗GPT를 결합한 상표명으로 풀이된다. 챗GPT는 오픈AI가 개발한 대화형 인공지능(AI) 서비스다. 지난해 말 출시된 후 전 세계적으로 돌풍을 일으키고 있다.

KB국민은행은 최근 KB-GPT라는 데모 사이트를 오픈했다. 이 사이트는 KB국민은행 금융AI센터가 개설한 것으로 알려졌다. 도메인은 6월 7일 등록됐다.

이 사이트는 KB금융 업무를 위한 'KB-GPT'를 표방하고 있으며 검색, 채팅, 요약, 문서작성, 코딩 등을 제공한다고 설명하고 있다. 사이트는 KB-서치GPT, KB-챗GPT, KB-론GPT, KB-뉴스GPT, KB-docGPT, KB-코볼GPT, KB-sqlGPT, KB-adGPT, KB-RPAGPT 등 세분화 된 AI 기능을 제공하는 것으로 알려졌다. 현재는 KB국민은행 내부 직원들만 계정 생성과 이용이 가능하다.

신한은행은 최근 챗GPT 관련 프로젝트를 추진한다고 사업 공고를 냈다. 신한은행은 향후 1년 간 챗GPT를 활용을 위한 퍼블릭 클라우드 구축을 추진한다.

사업 문건에서 신한은행은 현재 구축 예정인 '오픈(Open) 응용프로그래밍인터페이스(API) 포털' 신규 구축 프로젝트 사업에 최신 기술 트렌드인 챗GPT 활용한 다양한 서비스 구현하고자 퍼블릭 클라우드 기반 환경을 구축한다고 설명했다. 즉 챗GPT 서비스를 신한은행이 구축하고 있는 포털에 적용하겠다는 것이다.

하나GPT 하나지피티 HanaGPT

[사진: 특허청]

이와 관련 은행 관계자들은 모두 말을 아끼고 있다. 아직 결정된 사안이 없다거나 프로젝트 초기 상황이라는 입장이다. 상표 출원에 대해 하나은행 관계자는 “인공지능과 관련된 사업과 전략을 논의하는 과정에서 상표를 우선적으로 확보하는 차원에서 출원이 이뤄졌다”며 “현재는 초기 상황으로 상표와 관련해 결정된 사안이 없다”고 설명했다.

은행권에서는 각 은행들이 자신들의 전략이 노출되는 것을 우려해 물밑에서 챗GPT 관련 개발을 추진하고 있는 것으로 보고 있다. 또 AI 활용 시 나타날 수 있는 부작용 가능성, 금융당국의 방침 등을 감안해 신중한 언행을 하고 있다는 관측도 나온다.

은행권 관계자들에 따르면 시중은행들은 챗GPT를 다방면에 활용하는 방안을 검토하고 있다. 우선 거론되는 것은 은행 직원들에게 맞춤형 챗GPT 서비스를 제공해 업무 효율성을 높이는 방안이다.

고객 서비스에 은행 특화 챗GPT를 제공하는 것도 매력적이라는 분석이다. 은행들은 AI를 기반으로 한 챗봇 상담과 AI은행원을 선보이고 있다.

이미 신한은행, KB국민은행, NH농협은행, 하나은행 등이 AI은행원을 개발했다. 하지만 현재는 이를 신기한 대상으로 보는 시각이 더 많다. 부자연스러운 AI은행원의 한계를 지적하는 사람들도 있다. 그런데 AI은행원에 챗GPT 기능을 결합할 경우 실제 사람 같은 응대가 가능해질 수 있다.

은행 챗봇 서비스 역시 단순 문답 형태에서 벗어나 심층적인 자문, 상담이 가능해질 것으로 예상된다.

시중은행들이 챗GPT와 관련해 칼을 갈고 있는 만큼 올해 연말부터 내년까지 다양한 서비스들이 나올 것으로 예상된다. 챗GPT 활용을 둘러싼 은행들의 치열한 경쟁이 펼쳐질 전망이다.