**1. 수협은행의 금융상품 관련 질문**

* **현재 지점에서 제공하는 금융상품**은 어떤 것들이 있나요?  
  (예: 예금, 적금, 대출, 펀드 등)
* **= 예금, 대출, 펀드, 공제, 신탁, 외환, 신용카드 등**
* **고객들이 주로 이용하는 금융상품**은 무엇이며, 이를 관리하는 과정에서 발생하는 주요 어려움은 무엇인가요?

**개인금융: 개인의 자산형성을 위한 금융포트폴리오제시**

**목돈 만들기 (적금), 목돈굴리기 (예금) 등 목적에 따른 상품제안**

**사회와 환경을 생각하는 공익후원 ESG 상품 판매**

**주택구입, 생활안정 자금 및 서민금융지원**

**(개인정기예금, 펀드, 신용카드, 공제 등)**

**기업금융 : 기업의 원활한 자금지원 및 운용**

기업의 생산, 판매활동에 소요되는 자금지원

우수 기술과 성장 잠재력을 보유한 중소기업지원 대출

* **대출 상품을** 관리할 때 신용정보, 대출 리스트 등을 어떻게 평가하고 관리하시나요?
* **== 신용정보관리규약에 의한 신용정보통합 조회 시스템에서 산출하여 고객의**
* **등급을 산정하여 고객 신용정보를 관리함,**

**대출 등도 신용평가 기관의 정보 데이터 추출을 통한 고객 등급 산정하여**

**당 점의 등급과 통합 등급 산출하여 평점 산출함**

**2. 고객 및 거래처 관리 방식에 대한 질문**

* 지점에서 **고객** 및 **거래처**의 정보를 관리할 때, 주로 어떤 방식으로 데이터를 기록하고 관리하나요?  
  (예: 고객 정보 입력, 금융상품 가입 내역 관리 등) (업무 진행의 대략적인 흐름을 말씀해주시면 감사드리겠습니다)

== 답변 : 고객별 , 상품별, 특성별로 고객의 정보를 관리하고 데이터를 추출하여

관리기록하고 있으며 내부통제에 의해서 장기간 보관이 어렵습니다.

* **고객과 거래처의 금융 기록**을 관리할 때 발생하는 가장 큰 어려움은 무엇인가요?  
  (예: 정보의 업데이트, 고객의 금융상품 변동 내역 추적 등)

**== 답변 : 고객정보 암호화 와 주민번호 뒷자리 마스킹 처리되어 데이터가 추출이 되어 고객 정보 풀을 다시한번 확인해야 하는 번거로움도 있으며 개인정보 노출 등**

**법 규제를 통한 강화로 (내부통제 강화 등) 고객데이타를 장기간 보관이 어려움이 있음.**

**3. 데이터 관리 및 시스템 개선에 대한 질문**

* 현재 지점에서 사용하는 **고객 및 거래처 관리 시스템**에서 **금융상품**을 효율적으로 관리하기 어렵다고 느끼시는 부분이 있나요?  
  (예: 고객 정보, 대출 내역, 금융상품 관리 등이 직관적이지 않거나 불편한 점)

== 시스템 상에서 고객에게 필요한 상품을 즉시 추천해줄수 있는 시스템 개발이 필요하다고 생각함

* 고객의 금융 정보나 대출 기록을 조회할 때, **기존 시스템에서 불편함**을 느끼시는 부분이 있나요? 개선이 필요한 점이 있다면 무엇인가요?

== 고객 정보를 조회할 때 마다 조회 사유코드를 입력해야 하며 모든 암호화를 사용해야 하고 장기간 보관이 어렵고 주민번호, 전화번호 등 개인정보관련은 마스킹 처리되어 한번에 활용하기가 번거로움이 있음

* **고객의 금융상품을 변경하거나 추가할 때** 해당 정보를 시스템에 반영하는 과정이 복잡한가요? 만약 그렇다면, 개선할 방법이 있을까요?

**== 모든 개인정보의 사항이 있기 때문에 서류와 개인확인 절차가 필요하므로**

**본인이 인증서를 통한 확인 절차 등을 통한 간편 절차도 있지만**

**지점에서의 변경이나 추가는 본인 확인절차와 신분 확인등 절차 등을 걸쳐야 한다**

* **어업인들의 금융 지원 요청**이 있을 때, **신속하게 대출 승인이 이루어지는지** 혹은 이를 개선할 여지가 있는지 궁금합니다.

**=== 첫번째 질문지에 답변 있음**

**4. 데이터베이스 설계와 관련된 질문**

* 고객의 **금융 상품 정보**를 보다 효율적으로 관리하기 위해, 데이터베이스에서 추가로 관리해야 할 **중요한 데이터**는 어떤 것들이 있을까요?  
  (예: 대출 정보, 적금 정보, 고객 정보, 신용 등급 등)

== 개인들의 개인 성향 등 인데 이런게 데이터에 입력할수 있을지가???

* 지점에서 현재 **고객 정보를 입력하고 관리하는 방식**이 충분히 직관적이고 편리한가요? 만약 그렇지 않다면, 어떤 기능이 추가되면 좋을까요?  
  (예: 고객의 금융 기록을 자동으로 업데이트하거나 고객 유형에 따른 맞춤형 정보 제공)

= 편리하지 못함.. 일일이 직원이 다 입력해야되는 시스템.

보다 편리한 것은 고객이 정보를 정확히 입력해주는 것이거나

아니면 AI 로봇챗 에게 말을 하면 다 입력해주었으면 한다

**5. 향후 시스템 확장 가능성 질문**

* 앞으로 수협은행에서 **새로운 금융상품**을 도입하게 된다면, 이를 관리하는 시스템에서 **어떤 기능이나 데이터**가 추가로 필요할 것으로 예상되시나요?
  + 새로운 금융상품에 대하여 영업점에서 느끼는 가장 어려운 부분은 그 금융상품 판매대상 및 제한 사항 등에 대한 구체적인 규정을 숙지하고 판매하느냐에 있을 것으로 사료됩니다. 규정에 위배되어 판매된 금융상품에 대하여 문제가 발생하면 향후 고객과 분쟁이 발생할 수 있으며 불완전 판매로 인한 소송 리스크가 발생할 수도 있습니다. 따라서, 이러한 부분을 극복하기 위하여 영업점 내부에서 사용할 수 있는 AI챗봇 기능을 보완하여 금융상품 판매 시 금융상품 정보를 입력하여 기본적인 사항부터 찾아 볼 수 있도록 하고 세부적인 것은 CASE BY CASE로 질문 입력을 통하여 또는 CASE 선택을 통하여 안내를 받아서 판매를 한다면 이러한 불완전 판매에 대한 리스크는 어느정도 해소가 될 것으로 판단합니다.
* **기존 시스템과 새로운 시스템**을 연동할 때, **데이터 통합**에 있어 어려움이나 개선할 점은 무엇이 있을까요?
  + 신규 시스템 구축 후 기존 시스템과 데이터 통합이 필요한 경우가 발생한다면 은행업무 특성 상 24시간 365일 데이터가 적재되고 갱신되는 경우가 많기 때문에 시스템 중단을 하고 데이터 이관 및 통합 작업을 해야하는 경우가 발생할 수 있습니다. 이러한 작업을 위하여는 중요 은행업무가 불가한 상황이 발생 할 수 있으므로 중요 의사결정이 필요하며 섣불리 작업을 할 수 없는 어려움이 있습니다.

-> 이러한 어려움을 개선하기 위하여 데이터 변경 관리 협의체를 두어 의사결정을 하도록 하여 담당자의 데이터 통합으로 인한 업무 중단에 대한 리스크를 햇지하고, 장시간의 중단이 필요한 경우에는 거래가 드문 명절을 활용하거나 단기 중단의 경우 주말 심야 시간을 활용하여 데이터 통합을 진행하도록 하는 것이 좋을것으로 판단됩니다.

**7. 보안 및 법적 이슈 관련 질문**

* 고객의 민감한 정보나 금융 기록을 관리하는 데 있어 **보안 측면**에서 가장 중요하게 여기는 부분은 무엇인가요?
  + 고객 정보가 가장 중요한 데이터라고 볼 수 있으며 해당 고객정보를 무단 유출 할 수 없도록 개인정보 조회 및 파일 변환 후 다운로드 시 사전 승인을 받도록 하고 주기적인 개인정보 보관 실태를 스캔할 수 있도록 하여야 할 것입니다.
* **금융상품 가입이나 대출 승인 절차**에서 법적으로 요구되는 **정보 보관 방식**이나 **데이터 처리 절차**가 시스템에 잘 반영되어 있다고 보시나요?
  + 은행업무 특성상 고객의 개인정보가 그대로 노출될 수 있으므로 통합단말에서 주요 정보(주민번호, 여권번호 등)에 대하여 마스킹을 하며 데이터베이스에서 바로 조회할 경우 고객정보 암호화 및 DB접근제어를 통하여 어떠한 명령어를 수행하는지 로깅을 하고 있으며 테스트 시스템에서는 변환된 데이터를 사용하여 고객정보 노출에 잘 대비하고 있습니다.