

헤드라인  
(요약과 압축)

신한은행 'AI 물리', 금융 사고 막고 서류업무 '척척'

기사링크

<https://n.news.naver.com/article/newspaper/015/0004454673?date=20201124>

본문  
(본문 내용 복사)

[입사 1년 만에 슈퍼 행원 된 신한은행 'AI 물리'  
전세대출 상품 추천해주고 부동산 감정가도 실시간 알려줘  
직원들 실수 많이 줄여주는 종합 상담플랫폼으로 진화]

“물리랑 가로수길 낙엽 사이로 산책 어때요?”

신한은행 직원들이 컴퓨터를 켜면 나오는 인공지능(AI) 은행원 'AI 물리'의 인사말이다. AI 물리는 작년 11월 신한은행이 금융권 최초로 도입한 AI 채팅형 지식관리시스템(KMS). 도입 당시 'AI 행원'으로 이름을 붙였고, '88881520'이라는 행원 번호도 받았다.

신한은행 지점에선 이제 직원들이 대출 상담을 앞두고 보조자료를 출력하는 일이 없어졌다. 숙지하지 못한 업무를 소비자와 상담하며 진땀을 흘리는 사례도 줄었다. 도입 1년이 된 AI 물리가 은행원의 단순 반복 업무를 도와주면서 자가학습을 통해 점차 기능을 고도화하고 있기 때문이다.



## 2년차 AI 행원 물리는 누구?

물리는 채팅형 커뮤니케이션 플랫폼의 일종이다. PC 화면을 켜면 한쪽에 휴대폰의 모바일 앱과 같은 AI 물리가 자리잡는다. 처리할 수 있는 업무량은 상당하다. 실시간으로 금리와 환율 등을 알려주고, 소비자별 실명확인 서류를 조회한다. 대출 심사에 필요한

서류를 찾아주거나 최적의 전세대출 상품도 추천해준다. 기업 신용평가를 할 땐 재무제표를 자동으로 입력해준다.

메뉴는 개인별로 자유롭게 설정할 수 있다. 가장 많이 물어보는 업무 위주로 사전에 추천 검색어 기능도 제공된다. 지금까지 대출 규제가 촘촘해졌을 땐 특히 위력을 발휘한다. AI 물리의 주택담보대출 조회 메뉴에 들어가 부동산 주소만 입력하면 지역별 담보인정비율(LTV), 총부채원리금상환비율(DSR) 규제 등에 적용되는지를 판별한다.

'탁상감정'도 자주 이용되는 기능이다. 서류상으로 부동산에 대한 대략적 감정 결과를 보여주는 업무다. AI 물리가 5000만 건의 전국 부동산에 대한 예상 감정가를 실시간으로 적용해 업무를 도와준다. 신한은행 관계자는 "AI 물리를 도입한 초기에는 13가지 업무를 지원했지만, 기능이 점차 개선돼 지금은 지원 업무가 32개로 늘었다"고 설명했다.

### 물리가 제시하는 은행원의 미래

AI 물리는 이제 입사 만 1년이 지난 '막내급' 행원이지만, 능력은 상당하다. 무기는 신속함과 정확함이다. 은행원들의 '업무 내비게이터' 역할은 기본이다. 신한은행은 은행원 개인의 실수를 없애고, 전반적인 업무 시간을 줄이는 효과를 거두고 있다.

신한은행 직원 1만3000여 명 중 금융 소비자들과 창구에서 대면하는 직원 수는 약 1만 명에 달한다. 신한은행은 물리가 1년여간 4만4000여 시간에 해당하는 업무를 줄였다고 보고 있다. 1년간 직원 20명 이상의 업무량을 소화한 셈이다. 최근에는 업무 절감 시간이 월 7000시간으로 늘었다. 절감 효과를 두 배 이상으로 높이는 게 신한은행의 목표다.

### 본문의 근거 (객관적인 수치)

#### ✓ AI 물리?

- 작년 11월 신한은행이 금융권 최초로 도입한 AI 채팅형 지식관리시스템(KMS)
- 채팅형 커뮤니케이션 플랫폼

#### ✓ 주요업무

- 은행원의 단순 반복 업무를 도움
- 실시간으로 금리와 환율 등을 알려주고, 소비자별 실명확인 서류를 조회
- 대출 심사에 필요한 서류를 찾아주거나 최적의 전세대출 상품 추천
- 기업 신용평가 시에는 재무제표를 자동으로 입력
- 부동산 주소만 입력하면 지역별 담보인정비율(LTV), 총 부채 원리금 상환비율(DSR) 규제 등에 적용되는지 판별
- 서류상으로 부동산에 대한 대략적 감정 결과 보여줌

	<div>✓ 도입 효과</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>- AI 물리를 도입한 초기에는 13가지 업무를 지원했지만, 기능이 점차 개선돼 지금은 지원 업무가 32개로 늘었음</li><li>- 최근에 업무 절감 시간이 월 7000시간으로 늘었음</li></ul></div>
<div>추가조사할 내용 또는결과</div> <div>(기사의 근거를 통해 바뀐 수치는 무엇인가?)</div>	<div>[ 금융권 AI 도입 분야 ]</div> <div><div>1. 업무 자동화</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>- 자료 공유, 문서 분석, 고객 식별, 이상징후탐지 등의 업무들을 머신러닝 기반으로 자동화하여 생산성을 향상시키고, 실수로 인한 기업의 리스크를 최소화</li><li>- 복잡한 현황의 통계자료 산출, 자연어 분석을 통한 업무문서의 주요 특징 추출, 임직원 및 고객이 입력한 데이터의 오류 탐지, 사고 손해액 예측 시스템에 활용</li></ul></div></div> <div><div>2. 금융 서비스</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>- 사용자 중심의 대화형(텍스트, 음성) 인터페이스로부터 고객질의를 입력 받고 머신러닝 기술로 분석하여, 고객이 원하는 다양한 금융서비스(송금, 조회, 환전, 대출, 상품 추천 등) 제공</li><li>- 머신러닝 기반의 챗봇을 도입하여 헬프 데스크, 콜센터와 같은 고객대응 업무를 수행, 이를 기반으로 송금, 조회, 이체, 금융상품 추천, 마케팅 등의 금융서비스 제공</li></ul></div></div> <div><div>3. 신용평가</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>- 기존 시스템보다 다양한 고객 정보를 머신러닝 기술로 분석하여 고객의 신용 등급을 세밀하게 평가함으로써 금융서비스 사각지대의 고객까지 서비스 범위 확대</li><li>- 머신러닝 기술을 활용하여 고객의 금융 정보뿐만 아니라 비금융정보 (요금납부기록, 통화기록, 소셜 네트워크 정보 등)까지 분석하여 신용평가 결과를 세분화하여 금융 서비스</li><li>- 개별 심사자가 한정된 고객 정보에 의존하여 고객의 리스크를 평가하므로 보다 세밀한 신용평가가 어려웠음</li><li>- 사회초년생, 노인계층과 같은 금융기록이 적은 사람들도 금융서비스를 받을 가능성이 증가</li><li>-</li></ul></div></div> <div><div>4. 트레이딩</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>- 머신러닝을 활용한 빅데이터 분석 등에 기반하여 사람의 개입을 최소화한 자동화 시스템으로 고객 맞춤형 자산 관리서비스 제공</li><li>- 고객의 투자성향과 투자금액에 따라 개인 맞춤형 자산운용서비스를 제공</li></ul></div></div>

	<div>5. 준법감시</div> <div><div>- 다양한 규제들을 지키는데 많은 비용과 시간이 요구되면서 머신러닝 기반의 준법감시 기술을 이용한 레그테크(RegTech)가 도입되어 효과적인 규제이행</div><div>- 금융회사의 레그테크 활용분야로 데이터 관리, 위험분석 및 예측, 금융거래 탐지, 고객 신원 관리, 기업내부통제, 컴플라이언스가 존재</div></div>
적용할점	00 은행이 가지고 있는 특별한 AI서비스?
연관기사 링크	<div>디지털 산업 시대, '금융과 AI의 만남'</div> <div><a href="http://www.dailybizon.com/news/articleView.html?idxno=16389">http://www.dailybizon.com/news/articleView.html?idxno=16389</a></div>