

Digital Identity를 활용한

금융서비스 혁신

[요약문] 금융 IT 동향 특별 기고

2017. 3. 7 | 금융 IT Lab

채흥식 수석컨설턴트
hshs.chae@samsung.com

서영민 주임컨설턴트
yeongmin.seo@samsung.com



1. 금융환경의 변화

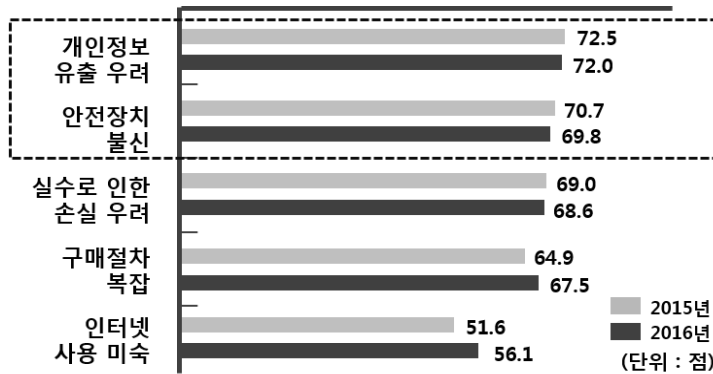
모바일 금융의 확대

우리는 지금 누군가에게 돈을 보낸다면 어떻게 보내고 있는가? 아마 대부분은 모바일 뱅킹이나, 인터넷 뱅킹을 이용하여 계좌를 조회하고 이체할 것이다. 마지막으로 은행 영업점을 찾은 게 언제인지 잘 기억나지 않을 정도이다. 대출이나 금융상담을 위해서 창구를 찾는 경우를 제외하고는 단순한 조회나 이체를 위해 은행 영업점을 방문하는 경우는 거의 드물다.

작년 한해 모바일 뱅킹의 이용률은 전 연령대에서 큰 폭으로 상승하였으며, 대부분의 경제인구들이 모바일 뱅킹을 이용하고 있다고 해도 과언이 아니다. 최근 3~4년간 모바일 뱅킹 서비스를 이용한 건수, 금액은 모두 약 3배 이상이 늘었다.

모바일금융 보안의식 확대

모바일 금융서비스가 확대되면서 고객들은 쉽고, 편리한 금융서비스와 동시에 안전한 모바일 금융을 원하고 있다. 쉽고, 편리하면서 안전하다는 것은 상반적 이지만 고객들은 이러한 서비스를 원하고 있으며, 우리가 앞으로 나아갈 방향인 것이다.



[그림 1] 모바일금융서비스 未 이용 이유⁸⁾

모바일 금융의 사용이 지속적으로 확대되고 있지만, 아직도 사용하지 않는 고객들은 모바일 서비스가 갖고 있는 안전성에 대한 우려가 가장 큰 것으로 드러나고 있다. 이러한 이론을 뒷받침 하듯이 고객은 보안성이 잘 보장된다면 금융서비스 뿐 아니라 교통, 쿠폰, 포인트 등 모바일을 통한 부가적인 서비스를 적극적으로 이용할 의향을 보이고 있다.

이는 고객들이 바라고 있는 모바일 금융의 필수적인 요소가 쉽고, 편리하고, 안전성이 높은 서비스라는 것을 명확히 보여주고 있다.

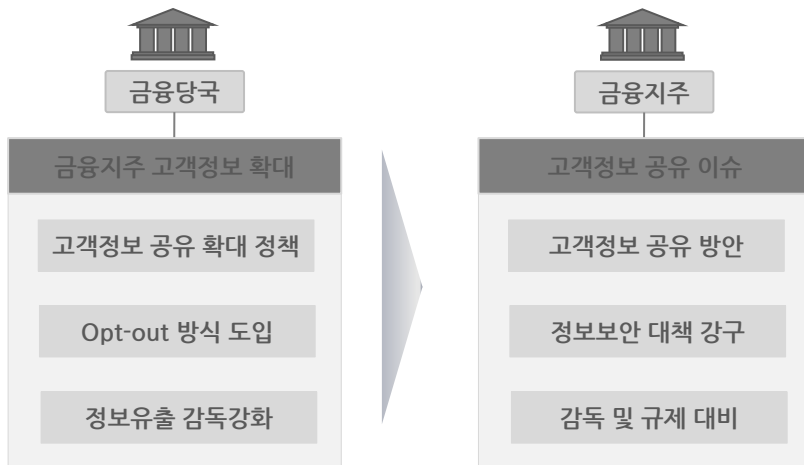
1. “2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점”, 한국은행 (‘16. 12월)

2. 금융사 시너지추진 이슈 및 기회

고객정보공유 환경변화 및 이슈

최근 금융위원회는 금융그룹 관계사 간 고객정보 공유를 확대할 것이라고 밝혔다. 금융연구원은 국내 금융사의 글로벌 금융그룹 도약을 위해 겸직, 업무위탁 규제 완화, 정보공유 규제의 틀 전환, 감독체계 개선, 공통 후선 업무 통합, 지주회사 지배구조 보완 등 다양한 개선책을 발표하였으며, 이는 고객정보를 활용한 금융서비스의 새로운 변화를 가져올 계기가 될 것으로 보인다.

금융당국의 금융그룹 관계사간 고객정보 공유 활성화에 따른 시너지 추진 방안은 우리나라의 금융발전을 위해 매우 환영할 만한 정책이지만 금융사의 실무적인 이슈 해결 및 실행에 대한 구체적인 방안이 필요할 것으로 보인다. 실제로 금융당국은 고객정보 공유는 활성화하되 개인정보 유출과 같은 사고발생에 대해서는 책임을 크게 물을 것이라고 감독강화에 대한 부분을 언급하였다.



[그림 13] 금융지주 고객정보 확대 및 이슈¹²⁾

금융사는 금융당국의 고객정보 확대방안은 환영하지만 실제로 이러한 기회를 실무에 적용하기 위해서는 넘어야 할 과제들이 있다. 금융그룹 관계사 간의 고객정보를 공유하는 방안 및 시스템 구현에 대한 계획과 이에 따른 정보보안에 대한 보안대책을 효율적인 방법을 통해 강구해야 할 것이다. 또한 고객정보 공유 확대가 방만하게 운영되어 자칫 카드사태와 같은 일이 재발되지 않도록 하기 위한 보안 방안 및 금융당국의 감독 및 규제에도 대비해야 할 것이다.

10. “글로벌 금융그룹으로의 도약을 위한 국내 금융지주회사 발전방안”, 한국금융연구원 (16. 12월)

금융사 시너지 추진 개선방안

금융지주는 고객정보 공유 확대의 정책적 변화에 대한 기회를 당면한 이슈들을 효율적으로 해결하여 금융그룹 관계사 간의 상호 시너지 추진이 될 수 있는 계기로 만들어야 할 것이다. 정보보안을 강화하면서 고객정보 공유를 확대하기란 사실상 상호 이율 배반적이기 때문에 이러한 이슈를 해결하기란 쉽지 않은 과제이다. 또한 고객정보 확대 정책이 정보유출에 대한 사고로 이어질 수 있는 리스크가 있어 보안 및 금융당국 감독에 대비할 수 있는 방안을 강구해야만 한다.

금융지주 고객정보 공유 과제 해결방안 및 고려사항

과제 해결방안	고려사항 및 효과
① 각 사별 연계 시스템 구축 및 보안강화	<ul style="list-style-type: none"> • 각 사별 연계 시스템 구축 리소스 투입 • 시스템 연계 시 데이터 오류 및 보안대책
② 금융지주 중심의 고객정보 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 금융지주 중심의 통합관리 용이 • 금융지주 대형 시스템 구축작업 및 비용
③ 신기술 도입을 통한 고객정보 공유 망 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 블록체인 기반의 효율적이고 안전한 모형 산출 • 금융지주 관계사 별 API연계로 개발 용이

[그림 14] 금융지주 고객정보 공유 이슈 해결방안 및 고려사항¹³⁾

금융사의 고객정보 공유를 활성화 하기 위한 다양한 방법이 있겠지만 금융사는 가장 효율적인 방법으로 최대의 효과를 내야 할 것이다.

신기술 도입에 따른 금융그룹 고객정보 공유 망을 구축하는 것으로 블록체인 기반의 고객정보 공유 망을 통해 효율성을 높이고 보안성을 강화한 모델을 구축하는 것이다. 각 금융그룹 관계사는 엔터프라이즈 형 블록체인 시스템을 API형태로 연계하여 비교적 개발도 용이하다.

금융지주는 새로운 기술도입을 통해 효율적이면서도 안전한 고객정보 공유 방안을 구축하고 이를 통한 새로운 시너지형 비즈니스 기회도 마련할 수 있다.

13. “글로벌 금융그룹으로의 도약을 위한 국내 금융지주회사 발전방안”, 한국금융연구원 (16. 12월), 금융 IT Lab Revised

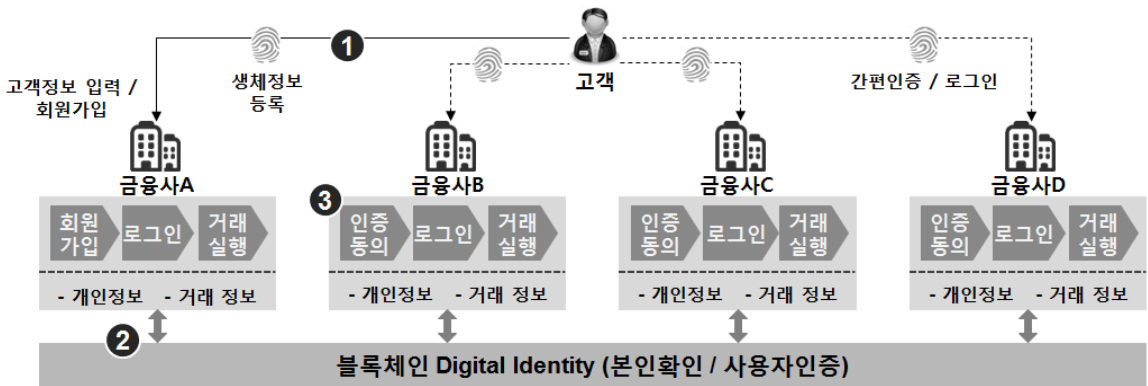
3. Digital Identity와 고객정보 활용방안

블록체인 Digital Identity

누구나 한번쯤은 온라인이나 모바일을 통해 회원가입을 하다가 공인인증서나 통신사 인증을 하는 부분에서 중도 포기하는 경우를 경험해 보았을 것이다. 그것도 회원가입에 관련한 성명, 전화번호, 주소 등 여러 페이지에 정보를 입력한 이후 공인인증서를 통한 인증이 필요하다고 나온다면 고객입장에서 민원을 유발하거나 다시는 재가입 하지 않을 것이다. 기업 입장에서는 저비용 고효율 온라인 채널의 고객을 잃는 순간이다.

블록체인의 다양한 특징들과 장점을 활용하여 금융지주사의 고객정보에 활용한다면, 고객이 모바일 시대에 원하는 쉽고, 편리하며, 안전한 금융서비스를 구현할 수 있을 것이다.

블록체인기반 금융그룹사 고객정보 공유



[그림 21] 블록체인 Digital Identity 활용 서비스 구조 (To-Be)

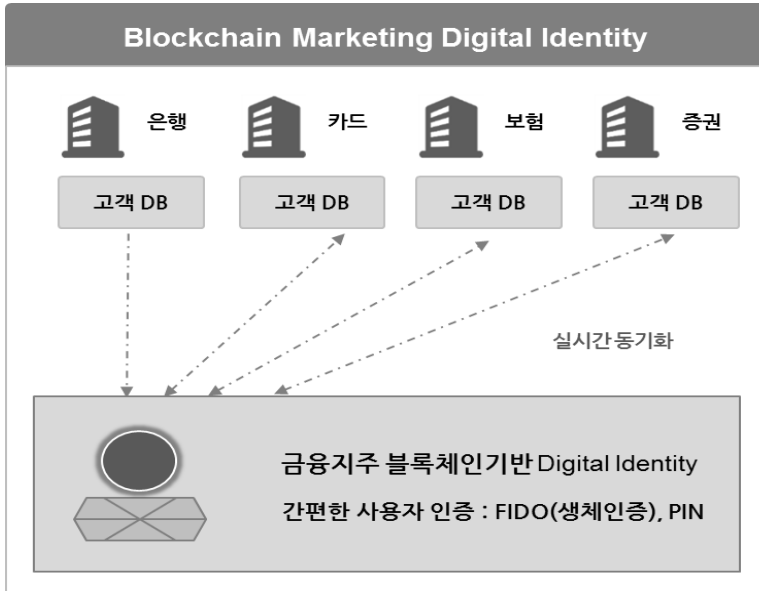
기존의 고객정보 수집 및 관리가 금융사 간 개별적으로 이루어지고 있어 동일한 정보를 반복적으로 입력하고 고객의 불편함을 야기시켰다면 이는 금융그룹 관계사 간 고객정보 공유가 확대되는 현시점에 블록체인 기술을 활용하여 혁신적으로 개선될 수 있을 것이다.

16. “자금세탁방지 및 공중협박자금조달금지에 관한 업무규정”, 금융정보분석원 (‘10. 7월)

Digital Identity Marketing

모바일 금융서비스를 사용함에 있어서 고객은 금융사 별로 진행되는 회원가입, 각자 다른 아이디/패스워드 방식, 공인인증서 등을 통한 어려운 인증 등 단계별로 진행되는 과정에서의 불편함을 호소하고 있다.

이러한 고객의 불편함을 블록체인 기술을 적용하여 효율적으로 개선하고 금융사의 마케팅활동을 활성화하는 방안을 구현할 수 있다.



[그림 28] Blockchain Marketing Digital Identity³³⁾

블록체인 Marketing Digital Identity의 특징

- 금융그룹 정보공유 : 은행에서 받은 고객 정보를 금융그룹 전체로 공유 (은행 → 카드, 보험, 증권)
- 실시간 정보 공유 : 고객정보 입력, 변경 정보에 대한 실시간 공유
- 정보보안 강화 : 블록체인 기반의 안전한 정보 공유

Digital Identity는 금융그룹의 관계사 간의 실시간 정보 공유를 통하여 모바일 금융에서의 불편함을 개선하고 생체인증 등을 통한 간편한 프로세스를 적용하여 고객의 사용성을 향상 시킨다.

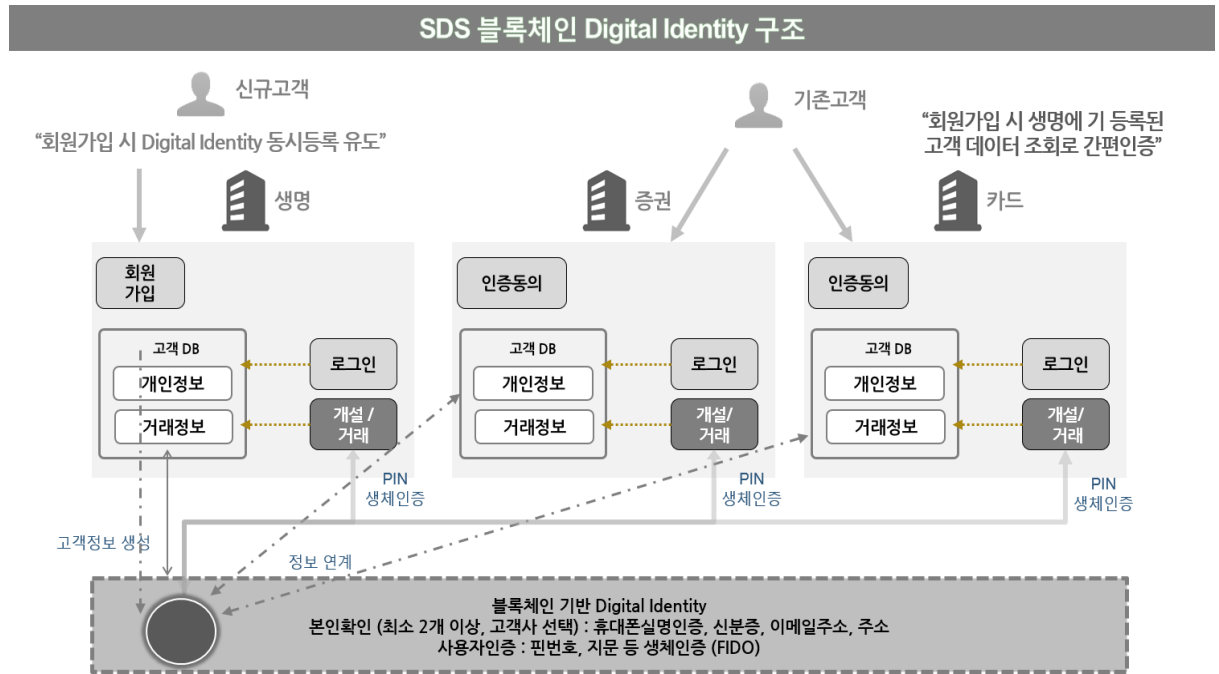
이러한 Digital Identity의 특징들은 금융그룹의 관계사 간의 금융 교차판매 등 시너지 추진에 있어 기반이 된다.

33. “Blockchain KYC Digital Identity를 활용한 금융서비스혁신”, 금융IT Lab (17. 1월)

4. Nexledger Digital Identity

블록체인의 보안성, 분산원장을 통한 실시간 정보공유, 자동 동기화, 안정적인 시스템 운영 등의 기술적 특징을 통해 구현된 Digital Identity는 모바일 금융의 새로운 기회를 가져올 수 있다. 삼성SDS는 금융기관이 본업에 활용할 수 있도록 실시간 거래처리, 관리 모니터링, 신속한 글로벌 적용이 가능한 Enterprise급의 블록체인 플랫폼 Nexledger 개발을 완료하였으며, 이를 기반으로 인증, 보안, 전자문서, Digital Identity, 모바일 지급결제, 디지털 포인트서비스 등 다양한 영역의 솔루션들을 개발하였다.

금융기관들이 도입하기 시작한 블록체인 기반의 보안·인증은 기존의 공인인증서, 이동통신사 인증 등 고객은 불편하고 금융기관은 비용이 발생했던 금융거래들을 생체인증, PIN 등으로 편리하고 안전하게 개선할 수 있다. 특히 삼성SDS가 개발한 Nexledger Digital Identity는 금융지주사의 금융사 간의 모바일 간편 인증 연계를 통한 모델구현으로 그룹 시너지 효과를 최대화 할 수 있도록 하였다.



[그림 39] Nexledger Digital Identity 구조

Nexledger Digital Identity 솔루션은 금융그룹 관계사의 고객정보가 블록체인으로 강력하게 보호되면서 금융그룹 관점의 고객 맞춤형 마케팅, 온라인 신상품 및 서비스 개발, 리스크 관리 등 새로운 금융그룹 시너지형 비즈니스가 가능하다.

5. Nexledger Digital Identity 특징

고객들이 모바일 금융서비스를 사용함에 있어 불편함을 개선하고 보다 효율적인 서비스를 제공하기 위해 삼성SDS의 Digital Identity는 단일화된 UX를 제공하고, 참여사의 실시간 정보공유를 통한 Compliance를 강화하며 마케팅 효과를 극대화하여 시너지 창출 기회를 제공한다.

단일화된 UX 제공

모바일 금융서비스를 이용하는 고객들은 앱마다 각기 다른 UX와 프로세스에 상당한 불편함을 느끼고 있으며, 이는 통일된 UX 및 연속성 있는 고객 경험의 필요성을 단편적으로 보여준다. Nexledger Digital Identity는 기존 각 사별로 제공된 접점을 Digital Identity 라는 하나의 채널로 통일하여, 고객의 간편인증 및 고객정보 관리를 수행한다.

실시간 정보 공유로 Compliance 강화

Digital Identity는 금융그룹 관계사 고객정보의 이상징후 및 변동사항을 실시간으로 공유하여 이를 통한 금융 리스크를 최소화 할 수 있다. 금융그룹 내 특정 금융사에서 이상상황이 발생하면 블록체인의 네트워크를 통하여 보안을 유지하면서 실시간으로 정보공유를 통해 대응할 수 있다. 하지만 각 금융사가 이러한 블록체인 기반의 네트워크를 구성하기는 쉽지 않은 일이다.

Nexledger Digital Identity는 최초 설계부터 기업에 최적화 할 수 있는 엔터프라이즈 형 블록체인으로 구성하여 금융그룹 관계사 간의 정보 공유를 효율적으로 시스템화 할 수 있는 장점이 있다. 기업에 최적화한 Permissioned Blockchain 솔루션으로 금융그룹 내 네트워크를 구성하는데 효율성과 보안성을 동시에 만족하는 특성을 가진다.

고객 정보 공유로 시너지 창출

Digital Identity를 통해 금융지주는 고객정보 공유를 통한 인증, 본인확인 등 기존에 외부기관을 통해 번거롭게 진행해야 했던 절차들을 개선할 수 있다. 또한 회원가입 등 반복적으로 금융사 별로 수행했던 고객의 불편함을 관계사의 고객정보의 공유를 통해 보다 편리하고 안전한 방법으로 개선할 수 있다.

기업형 솔루션으로 구성된 Nexledger Digital Identity는 고객 정보 공유를 통해 고객의 편리함 뿐 아니라 기업의 신규 비즈니스의 기회를 제공한다. 금융그룹 관계사는 각 사의 온라인 고객이 타 금융사 방문 시 생체인증, PIN 등을 활용하여 간편한 인증을 통해 상품 조회 및 가입을 유도할 수 있다. 금융그룹 관계사의 고객정보 공유와 Smart Contract의 자동화된 로직을 활용하여, 맞춤형 상품 추천 및 금융사 간의 시너지 상품 추천 등 금융 그룹 상호 협력 서비스 제공 기회를 마련한다.

insight to **!nspiration**  삼성SDS

<http://www.samsungsds.com>

Copyright © 2017 Samsung SDS Co., Ltd. All rights reserved