

[여의도 프로페셔널] 금융 언택트, 스마트 기술에서 해법을 찾다

»» 브랜드 스토리

코스콤의 사업 소개, 사회공헌 활동, 각종 이벤트 및 행사 등을 소개합니다.



금융 언택트, 스마트 기술에서 해법을 찾다

유동식 상무 | 삼성증권 정보시스템담당

코로나 펜데믹의 공포는 금융권에도 어김없이 찾아 들었다. 일상적인 사무부터 대고객 업무까지 많은 부분이 마비되거나 정체될 것처럼 보였다.

그러나 모든 해법은 IT 기술에 있었다. 다소 엄중한 시기에 진행된 삼성증권 유동식 상무와의 대화에서 '언택트 문화'에 이미 준비된 우리 증권업계의 스마트한 진보를 가늠할 수 있었다.

오랜 시간 금융 정보시스템 분야에 몸 담으며 변화를 고스란히 지켜본 유동식 상무에게 마이데이터, 클라우드, 핀테크 등 현재 증권업계가 고민 중인 금융 IT의 향방을 들었다.

Q1. 대우증권 시스템개발부, KDB대우증권 스마트금융본부, 미래에셋대우 스마트금융본부, 미래에셋대우 디지털솔루션본부 그리고 현재 삼성증권 CIO에 이르기까지 오랜 기간 금융 IT의 일선에 계셨습니다. 디지털 측면에서 시대적 변화를 몸소 느끼고 계실 것 같습니다. 초창기와 비교할 때 어떤 변화가 가장 인상적인가요?

최근 3년간 디지털 측면의 기술 변화가 과거 10년 이상의 변화보다 더 빠르다는 걸 피부로 느끼고 있습니다.

모바일의 활성화와 인공지능, 빅데이터, 클라우드 등 신기술의 급격한 발전과 더불어 기술 상호간 융합을 통해 기존에는 예상치 못했던 온라인 디지털 서비스와 콘텐츠가 금융업계에도 빠르게 확산되고 있어요. 소위 핀테크, 테크핀으로 대표되는 IT 기술 기반 업체의 금융업 진출이 디지털과 금융업 접목을 더욱 가속화하는 계기가 되기도 했고요.

특히 주목할 것은 스마트폰 등장 이후 소비자가 금융에 접근하는 것이 훨씬 쉬워져서 투자에 대한 인식도 빠르게 변화하고 다양화되고 있다는 점이에요.

이제 금융 경쟁력 확보를 위해서는 정교한 데이터 분석을 통해 투자자의 니즈를 선제적으로 파악하는 것이 어느 때보다 중요한 시기라고 보고 있습니다.

Q2. 최근 중요하게 생각하는 금융 IT관련 이슈가 있으신가요?

마이데이터 제도의 시행을 주시하고 있습니다. 아직 구체적인 시행령이 발표되지는 않았지만, 올 7월이면 마이데이터 관련 비즈니스의 구체적인 모습이 드러날 것으로 예상합니다.

마이데이터 제도의 시행은 고객의 금융 데이터 주도권을 보장하는 것 외에도, 어느 금융사가 데이터 분석을 활용해 고객에게 유의미한 서비스와 상품을 더 충실히 제공할 수 있는지 보여주는 중요한 계기가 될 겁니다.

향후 금융과 데이터의 조합을 통해 다양한 융합 서비스와 상품이 등장할 겁니다. 마이데이터 사업자, 데이터 중개자, 데이터 분석자 등 관련 사업과 연관된 비즈니스 기회도 발생할 것이 분명하기 때문에 이와 관련한 IT 기반 기술과 인프라 확보도 중요한 시점입니다.

삼성증권도 이를 위한 시스템과 인프라를 선제적으로 확보하기 위한 작업을 진행하고 있습니다.



“

마이데이터 제도의 시행은
고객의 금융 데이터 주도권을 보장하는 것 외에도,
어느 금융사가 데이터를 분석을 활용해
고객에게 유의미한 서비스와 상품을
더 충실히 제공할 수 있는지
보여주는 중요한 계기가 될 겁니다.

”

Q3. 클라우드와 AI, 빅데이터 등은 금융업계에서 중요하게 여기는 이슈입니다. 어떻게 접근하고 계신가요?

현재 당사는 대용량의 산술 계산을 위해 CPU 자원을 많이 사용하는 운용, 리스크 관리부터 퍼블릭 클라우드까지 IaaS를 활용 중입니다.

또한 고객 정보가 없는 고객용 서비스도 클라우드를 통해 제공한 경험이 있어요. 규제가 허용되는 범위 내에서 다양한 서비스를 클라우드로 전환할 계획입니다.

AI와 관련해서는 고객 서비스 편의성과 업무 효율 향상이라는 두 가지 측면에서 적용을 추진하고 있습니다. 먼저 고객 편의성 측면에서는 챗봇 서비스와 인공지능 알고리즘을 활용해 고객의 과거 매매 패턴을 분석, 유사한 맞춤형 주식 종목 추천 서비스를 제공합니다.

업무 효율 향상을 위해서는 부분적으로 RPA(Robotic Process Automation)를 도입해서 업무시간 단축 효과를 누리고 있고 지속적으로 확대할 계획입니다. 빅데이터 분석 환경 또한 구축 중이고 이를 활용한 고객 맞춤형 금융상품도 고안하고 있습니다.

Q4. 최근 국민은행에서 KBDAC라는 가상자산 커스터디 서비스를 출시한다는 소식이 있습니다. 기존에 피델리티 인베스트먼트에서도 이러한 가상자산 커스터디 서비스를 선보인 바 있는데요. 이와 같은 서비스도 염두에 두고 계시나요?

해당 디지털 가상자산 커스터디 서비스는 부동산이나 미술품, 저작권 등 실물자산을 블록체인 기반으로 디지털화한 뒤, 소비자가 안전하게 매매 및 관리할 수 있도록 하는 이른바 ‘자산 토큰화(Asset Tokenization)’ 서비스입니다. 저희도 지속적으로 블록체인 선도 기업들과 협업 및 소통을 통해 비즈니스 기회를 모색할 예정입니다.

Q5. 삼성증권이 핀테크 업체와 손잡고 ‘티클 저금통 서비스’를 선보였습니다. 단순히 CMA 고객을 유치하던 것과는 새로운 시도로 읽힙니다.

최근 많은 업체에서 다양한 소액 투자 상품을 출시해서 큰 반향을 일으키고 있어요. 삼성증권도 고객에게 손쉬운 투자 경험을 제공하는 차별화된 서비스를 위해 앞으로도 여러 핀테크 업체와 협업하며 투자 콘텐츠 및 서비스를 제공할 예정입니다.

개인의 소비 습관, 투자 성향을 분석해 취향에 맞는 투자 상품을 맞춤형으로 제공해주는 투자 솔루션도 신규로 준비하고 있어요.

Q6. 코로나19로 인해 일명 ‘언택트’ 문화가 퍼지고 있습니다. 대고객 업무를 진행하는 증권사 측면에선 쉽지 않은 시기였을 것 같습니다.

업무 환경은 물론 대고객 대응 환경에 많은 변화가 있었어요. 삼성증권은 이 부분에서 고객과 직원이 불편하지 않도록 다양한 IT 지원 체계를 일찌감치 확보하고 있어요.

직원들에게는 온라인 회의, 화상 제안 설명회, 재택 콜센터, 업무 이중화 등을 통해 비상상황에서도 업무 연속성이 유지될 수 있도록 했어요. 고객을 위해서도 화상 상담, 온라인 콘텐츠(동영상, 유튜브) 제공, 비대면 서비스 편의성 제고 등 ‘언택트’ 문화에 대응하기 위한 서비스를 지속적으로 강화하고 있습니다.

언택트 마케팅은 유튜브 붐, 5G시대 개막과 함께 유통업계에서 먼저 선보였는데, 올 들어 글로벌 증시 변동성이 커지면서 증권 시장정보에 대한 고객 니즈가 급증하면서 적극적으로 부응하고 있습니다. 주식, 채권, ELS 등 각종 상품 분석과 IRP활용, 온라인 주총장 활용법 등 서비스 관련 콘텐츠에 이르기까지 다양한 동영상 콘텐츠를 제공하고 있습니다.

시황과 관련한 동영상 콘텐츠를 모바일메시지로 발송해 고객에게 시장상황에 대한 전달력도 높였고요. 유튜브 투자설명회 형식을 도입한 ‘삼성증권 Live’도 업계 최초로 진행하고 있어요.

실시간으로 고객의 질문에 답변하는 양방향 형식으로, 적극적인 소통 채널로서 활용하고 있습니다.

Q7. 삼성증권은 오래 전부터 해외주식투자 서비스를 제공해왔습니다. 성과도 크다고

할 수 있습니다. 이 분야에서 가장 주안점을 두고 있는 부분이 있다면요?

삼성증권은 2018년 3월 업계 최초로 환전 번거로움을 없앤 해외주식 거래 통합증거금 서비스를 시작했습니다. 시차로 인해 시간·매매·수량을 나누어 매매할 수 없었던 점을 보완한 주문고도화 등 해외주식 매매 고객을 위한 편의성을 높이고자 노력해왔습니다.

또한 중국 중신증권, 북미 RBC, 유럽 소시에떼 제너럴, 대만 KGI증권, 베트남 호치민 증권, 일본 SMBC닛코증권 등 글로벌 탐티어 증권사 및 독립리서치들과의 제휴를 통한 독보적인인 글로벌 리서치네트워크를 구축해 빠르고 정확한 해외 주식정보를 제공하고 있습니다.

“

디지털 비즈니스를 신속하게 개발할 수 있는 ‘통합 디지털 개발 플랫폼’을 구축함으로써 디지털 비즈니스를 효과적으로 지원하는 스마트 시대의 증권 IT로 자리매김하고자 합니다.

”



Q8. 급변하는 IT 시대에 CIO로서 느끼는 무게가 클 것 같습니다. 자신만의 스트레스 해소법이 있다면?

개인적으로 마인드 컨트롤을 잘하는 편입니다. 나쁜 기억은 지우고 항상 긍정적으로 좋은 일만 생각하려고 노력합니다. 업무적으로 스트레스가 생길수록 직원들과 대화를 통해 소통하려고 합니다.

대화는 업무에 국한하지 않고 사회 다방면에 돌아가는 이야기를 폭넓게 다룹니다. 모든 시간을 회사 일에 투자하는 것은 생산성을 떨어뜨릴 뿐 아니라 세상을 보는 시야도 좁게 만들어요.

다양한 직원과의 대화에서 오히려 업무 상의 해법과 아이디어를 얻을 때도 많습니다.

코로나19 이후로는 반려견을 데리고 사람들이 붐비지 않는 집 근처를 가볍게 산책하며 건강도 챙기

고, 사회적 거리 두기도 실천하고 있습니다.

Q9. 투자자는 물론 자본시장 종사자 모두에게 쉽지 않은 시기입니다. 힘들어하는 사람들에게 조언을 해준다면?

오랫동안 자본시장에 종사한 선배로서 경험한 바에 따르면, 다소 당연한 이야기일 수 있으나 ‘위기는 기회’이기도 했습니다. IMF, 유럽 금융위기, 미국 모기지 사태 등을 겪으며 지켜본 바로는 금융시장에선 위기를 겪을 때마다 중요한 변화가 새롭게 생겨나곤 했습니다.

이러한 변화를 본인의 기회로 발전시킬 수 있는 사람만이 성공할 수 있다고 봅니다. 힘든 시기일수록 본인의 역량을 키워야만 기회를 포착할 수 있는 선구안이 생길 겁니다.

Q10. 2020년 업무적 목표가 있다면?

기존 증권 고유 업무 관련 IT개발의 운용 안정성 제고와 더불어 신기술이 융합된 디지털 비즈니스를 신속하게 개발할 수 있는 ‘통합 디지털 개발 플랫폼’을 구축하고자 관련 인프라 도입을 추진하고 있습니다.

과거에는 개별 시스템마다 별도의 인프라를 투입해 개발했다면, 앞으로는 각각의 UI/UX, 빅데이터 분석, 인공지능, 오픈 API 환경을 유기적으로 통합한 디지털 개발 인프라 위에서 서비스, 콘텐츠, 애플리케이션을 신속하게 개발해 적시에 출시하는 것이 중요합니다.

올해는 지금까지 순차적으로 도입한 각각의 디지털 관련 개발 인프라의 통합된 환경 완성을 목표로 하고 있으며, 이와 함께 개발 인력 효율화와 재배치를 고려하고 있습니다. 이를 통해 디지털 비즈니스를 효과적으로 지원하는 스마트 시대의 증권 IT로 자리매김하고자 합니다.

* 저작권법에 의하여 해당 콘텐츠는 코스콤에 저작권이 있습니다.

* 따라서, 해당 콘텐츠는 사전 동의없이 2차 가공 및 영리적인 이용을 금합니다.