



# 데이터로 이루는 변화와 성장:

## 은행을 위한 3가지 위험 관리 대시보드

지난 10년간의 시간 동안 우리가 배운 점이 있다면, 그건 바로 변화는 필연적이라는 사실이며 특히 금융 분야에서 더욱 그렇습니다. 팬데믹 사태, 경제 침체 또는 2차 세계대전 이후로 가장 심각한 불황을 촉발한 2008년 직후의 부채 위기 등 그게 무엇이 되었든, 도전적인 상황은 예기치 않게 닥칩니다. 이런 문제는 더 나은 변화를 일으킬 수도 있지만, 때에 따라서는 금융 기관을 마비시킬 수도 있습니다. **McKinsey & Company**에서 전하는 바와 같이, 역사적으로 부채 위기 후 회복까지 거의 8년이 걸렸는데, 이는 금융 업계에서 최근에 겪은 패턴입니다. 그 여파로 수익 손실, 고객의 신뢰 약화, 규제 강화가 뒤따랐습니다.

변화하는 상황과 경제 위기의 결과, 은행은 더 큰 회복력을 갖는 운영 방식 및 고객과 관계 맺는 방식을 재구상해야 했습니다. BNP Paribas, Charles Schwab, JPMorgan Chase, PNC Bank 등 업계 최고 금융 기관이 위험 관리, 운영, 고객 사용 환경을 개선하기 위해 디지털 전환을 가속하고 데이터 기반 달성 노력에 집중하고 있습니다. 이들 금융 기관은 불확실성의 시대에 디지털 도구 채택, 데이터 수용, 고급 분석 기술의 활용을 주저하는 다른 은행에게 매우 영향력 있는 예시가 되고 있습니다. 또한, 미래에 대비해 더 나은 입지를 확보하고 변화 속에서 앞서 나가고 있습니다.



코로나19는 '...우리가 지난 10년간 기술 스택의 현대화를 위해 채택한 기술과 투자의 가치를 발휘하게 했습니다. 그런데 우리가 착수한 전환은 인프라를 설계한 방식에만 있는 것이 아니라, 직원들의 사고방식에서 또 하나의 큰 변화를 일으켰습니다.'

— DBS Bank CIO, Deloitte, **디지털 약속의 실현(Realizing the Digital Promise)**

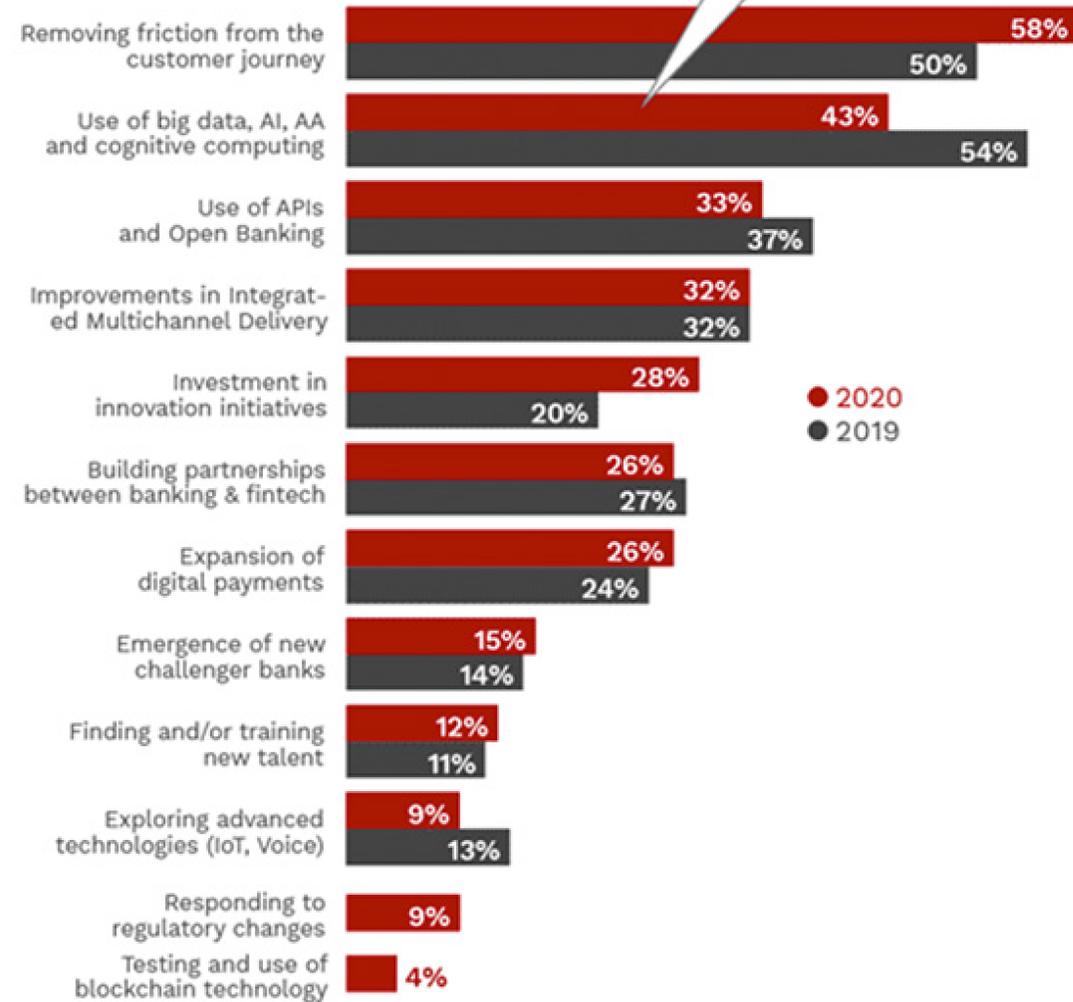
**PNC Bank는 최근에  
10년치의 변화를 두  
달 만에 압축적으로  
겪으며, 코로나19  
사태에도 디지털  
매출이 50%  
증가하였습니다.**

디지털 세상의 규범:  
데이터 분석을 수용하여 변화의 시대 향해하기



## Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

신용 불량 규모가 커지고 고객의 현금 흐름이 감소하는 지금과 같은 상황에서, 은행들은 재정적 고통을 겪는 고객을 돕고 자신의 자본 및 유동성 기반을 보호하는 노력을 펼치는 개선 전략에 점점 더 주력하고 있습니다. 미국 중소기업청 급여 보호 프로그램(SBA PPP)의 운영으로 전개된 새로운 상황에서 은행이 큰 대출 규모를 처리하기 위해 고객 데이터를 한눈에 볼 수 있는 능력이 무엇보다도 중요해졌습니다. 수천 개의 소기업이 대출을 이용해 계속 영업하며 고객에게 서비스를 제공하는 한편, 은행은 데이터 분석을 통해 재무적 관계와 비즈니스 운영 실태를 모두 정확히 파악하여 대출 승인 또는 거절 여부를 신속히 결정할 수 있습니다. 분석은 또한 대출 상환 면제 또는 유예와 같은 다음 단계에까지 사용됩니다.

역사상, 이런 종류의 개선 작업에는 시간과 자원이 많이 들었습니다. 하지만 **McKinsey**에서 주목했듯이, 더 많은 은행에서 늘어난 데이터와 거래 빈도 때문에 거버넌스 개선을 위한 프로세스를 구현하고 있으며, 또한 다양한 문제의 우선순위를 정하고 적정 규모로 개선하기 위해 자금을 할당하고 있습니다. 그 한 예로 Tableau 고객인 **St. Mary's Bank**를 들 수 있고, Citizens Bank of Edmonds 역시 데이터와 CRM을 기반으로 하여 책임을 맡은 팀과 명확히 소통하며 PPP 대출의 상환 면제를 개선할 필요성을 **표현했습니다**.

데이터 및 분석 통합은 디지털 고객 사용 환경 개선, 운영 비용 절감과 더불어 소액 거래 은행에게 중요한 3대 우선순위 중 하나입니다. 이 순위는 2019년과 2020년의 업계 3대 예측을 내놓기 위해 전 세계의 은행, 신용 조합, 공급업체와 최신 동향에 대한 의견을 공유한 결과 도출된 순위입니다.

—디지털 금융 보고서, 2020년 소매 금융의 동향과 우선순위

이처럼 증가하는 개선 집중 전략은 2008년 금융 위기 이후에 은행들이 본연의 가치를 지키고 경쟁력과 수익성을 유지하는 한편으로 미래의 충격파에 대비하기 위해 채택한 보호 조치와 비슷한 느낌이 듭니다. 그 당시 조치 중에 몇 가지만 예로 들면 시각적 분석, CRM 소프트웨어, 클라우드, API와 같은 디지털 기술의 채택과 활용이 있었는데, **Forbes**에 따르면 이들은 모두 은행의 영업과 고객 사용 환경을 향상하는 강력한 기반이 되었습니다.

은행도 늘어나는 데이터 회사의 하나로 합류하면서, 은행원이 일상적인 의사 결정을 내리는 데 데이터를 사용하고 그에 의존하는 방식이 진화했습니다. 분석 성숙도가 높아지는 한 가지 징후로, 이런 은행에서 한층 강력한 데이터 문화가 발전하고 있습니다. 즉, 전 직급의 직원이 데이터 및 셀프 서비스 분석 기술을 사용할 수 있습니다. 현재 고객과 디지털 활동으로부터 생성되는 데이터의 양과 다양성을 고려할 때, 신뢰할 수 있고 입증된 최고의 분석 전문가를 동반 파트너로 삼는 것이 필수적입니다.

Tableau의 셀프 서비스 분석 서비스는 전 세계 은행과 금융 업계의 리더, 분석가, 지점 창구 직원과 관리자, 비즈니스 팀 리더 등의 모든 종사자가 더욱 정확하고 충분한 정보를 바탕으로 특정 상황에 꼭 맞는 의사 결정을 내리는 데 결정적으로 중요한 인사이트를 쉽게 발견하도록 도와드립니다. 이런 의사 결정은 일상적인 업무 운영에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 위기가 오기 전, 위기 시, 그 이후에 필요한 안정화도 지원합니다. 이로써 은행은 위험 관리 및 고객 사용 환경 개선을 주요 성과로 하는, 실행 가능한 계획을 가지고 자신 있게 전진할 수 있습니다.

디지털 전용 은행의 평균  
소득 대비 비용 비는  
**47%로, 중요성이  
덜한 은행의 평균  
73%보다 훨씬  
낮습니다.**

— Deloitte,  
**디지털 약속의 실현**  
**(Realizing the Digital Promise)**

# 위험 관리 및 고객 사용 환경을 위한 세 가지 대시보드

다음 세 가지 Tableau 대시보드를 사용하면 여러 출처에서 데이터를 수집해 신뢰감과 속도감 있게 위험을 관리할 수 있습니다. 이로써 직원의 업무상 역량을 강화하고 고객을 위한 더 큰 가치 창출을 생각할 수 있습니다. 이 세 가지 대시보드를 다운로드하고 활용하여 변화의 시대를 향해가고 은행의 디지털 전환을 추진하는 데 도움이 되시기 바랍니다.



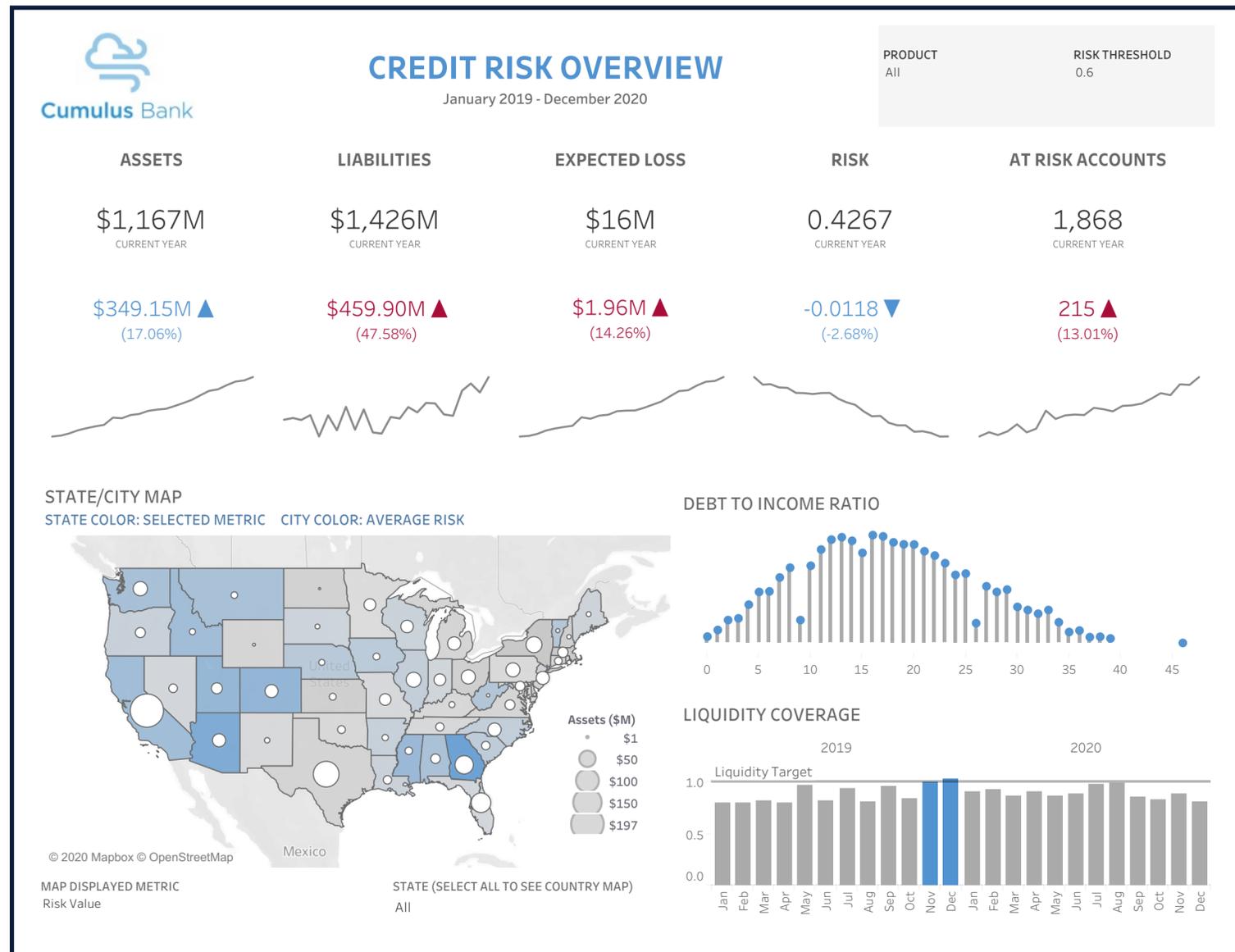
위험 관리



고객 사용 환경



# 신용 위험 개요 및 재정비 대시보드 살펴보기

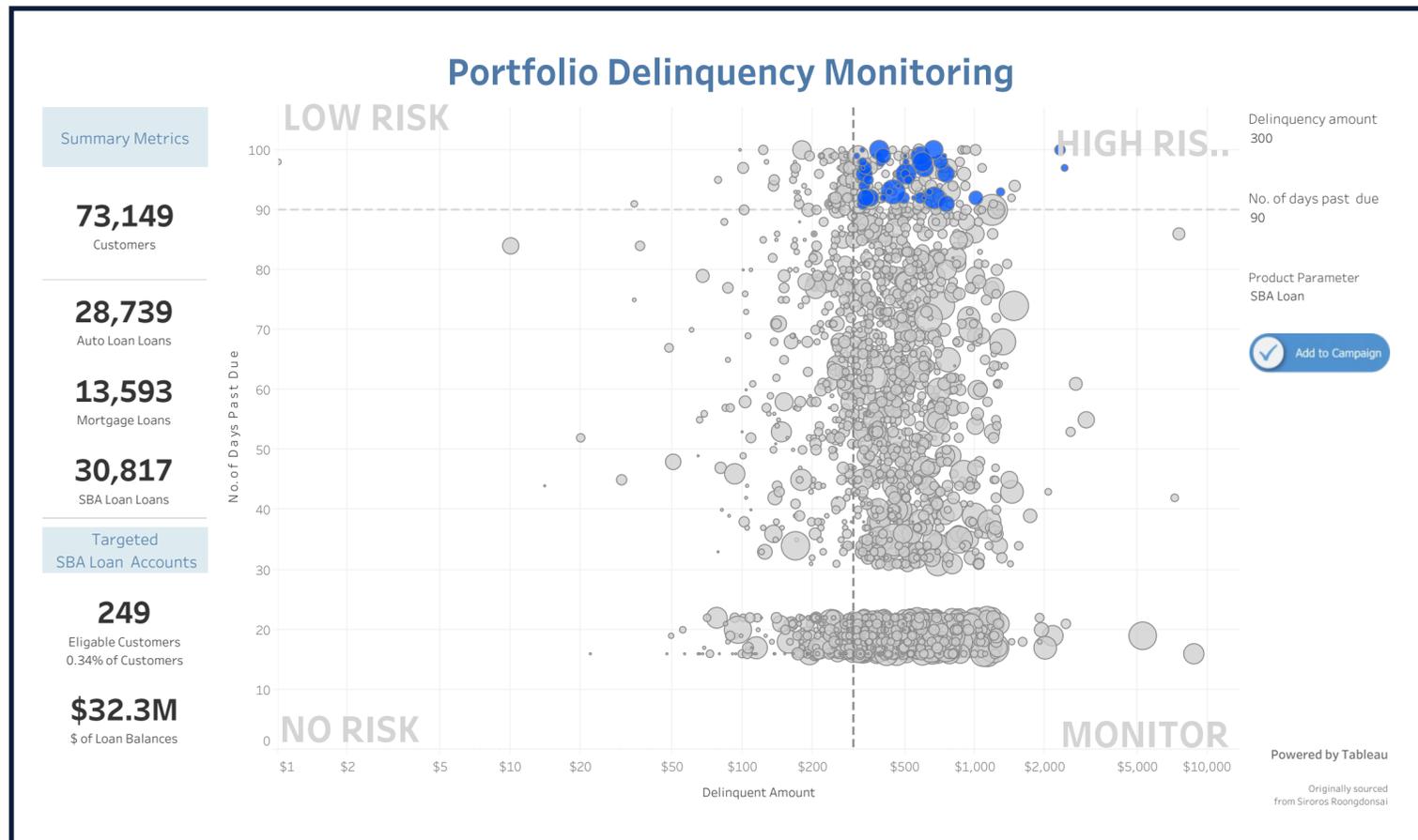


이 **신용 위험 개요 및 재정비 대시보드**는 은행에서 경제적으로 어려운 시기에 중요한 위험 관리와 유동성 유지에 도움이 되는 실행 가능한 인사이트를 보여 줍니다. 이 비주얼리제이션은 관련된 메트릭으로 심층 분석해 들어갈 수 있는 기능이 있어서 대화형으로 활용할 수 있습니다. 은행 경영진은 이 대시보드를 통해 세부 정보를 탐색할 수도 있는 동시에 종합적인 상황을 볼 수 있으므로, 은행을 최대의 신용 위험에 빠뜨리는 요인을 더 잘 파악하여 조기에 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

필터를 적용해 상품이나 제공 서비스별로 데이터를 보고 위험 임계값을 조정하여 은행의 현재 자산 가치, 위험 계좌 현황을 보고, 시간 경과에 따른 추세를 밝힐 수 있습니다. 도시와 주를 선택하여 지역별로 위험을 평가해 체납 대출과 대출 환경 사이의 잠재적 상관관계를 발견할 수도 있습니다.



## 대출 포트폴리오 체납 현황 대시보드 살펴보기

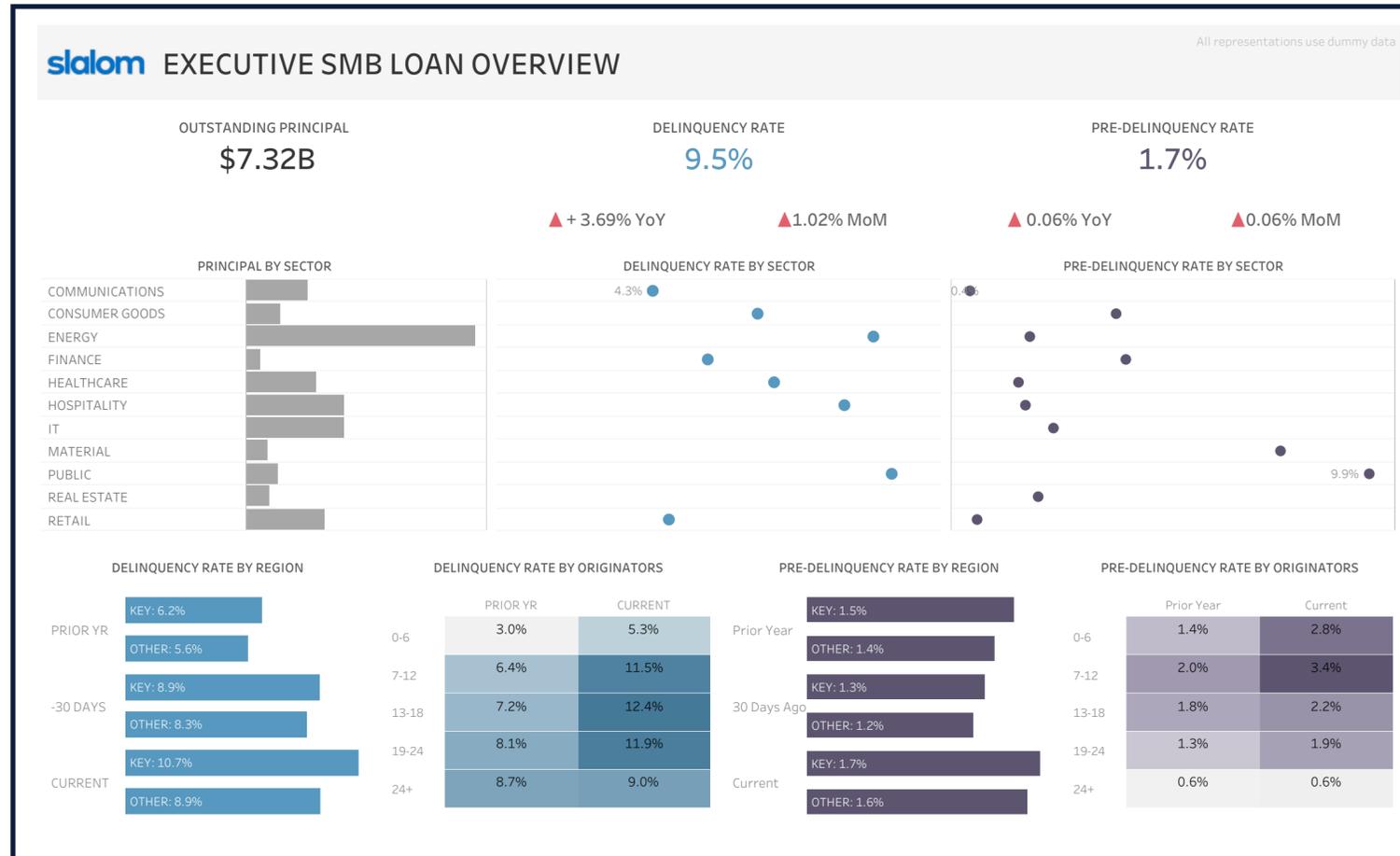


신용 및 위험 분석가는 사분면으로 구분된 분산형 차트에 대출 및 계정 데이터를 보여주는 **대출 포트폴리오 체납 현황 대시보드**에서 많은 도움을 받을 수 있습니다. 대출 유형, 체납 금액, 만기일 경과 일수별로 데이터를 필터링해 보십시오. 개인 분석가는 필터의 매개 변수를 신속히 정의하거나 편집하여 사분면 내의 참조선을 이동하여 '고위험' 및 '고충격' 혹은 단순히 '모니터링할' 계좌로 분류하는 기준을 다시 정의할 수 있다는 점이 마음에 들 것입니다. 이런 가시성을 확보하면 실행 가능한 인사이트를 한눈에 알아볼 수 있으므로, 분석가가 위험을 최소 수준으로 유지하고 고객을 지원하고 싶어 하는 계정 관리자나 은행 경영진에게 권장 사항을 제시할 수 있습니다.

이 분산형 차트에서 마크의 크기는 대출 잔액을 나타내므로, 마크가 클수록 더 집중적인 조사 대상이 될 것입니다. 마크를 선택하면 도구 설명에 대출 잔액, 체납 금액, 만기일 경과 일수와 같은 유용한 세부 정보가 표시됩니다.



# 신용 위험 분석 대시보드 살펴보기



◀ 전략, 기술 및 비즈니스 혁신에 중점을 두어 전 세계 35개 이상의 시장에서 영업 중인 현대적 컨설팅 회사인 **Slalom**의 이 **신용 위험 분석 대시보드**는 은행이 어떤 소기업 채무자가 체납하는 경향이 있거나 있을 수 있는지 이해하는 데 도움이 됩니다. 최근에 SBA PPP를 통해 제공되는 대출이 급증하면서, 이는 대출을 제공한 은행 입장에서 매우 중요한 정보입니다. 더 나아가, 불안정성이 덜한 시기에도 은행은 데이터에 의존해 변화하는 시장의 역학 관계를 더 정확히 예측하고 신속히 대응하여 장기적 계획을 개선하면서 위험 노출을 제한할 수 있습니다. 지역 및 산업 부문별로 체납 현황을 살펴보고, 총 대출 금액을 알아보고, 대출 지원을 구하는 소기업의 실업률을 확인하기에 알맞은 필터와 세부 정보가 있습니다.

## Tableau를 사용해 회복하는 은행

Fortune 500 금융 서비스 회사 중 90% 이상이 선택한 엔터프라이즈 비즈니스 인텔리전스 플랫폼인 Tableau는 많은 은행에서 변화를 관리하기 위해 분석 기술을 배포하고 확장하는 것을 지원합니다. 그들의 스토리를 듣고 분석이 비즈니스와 고객에게 어떤 이점이 있는지 알아보십시오.

### JPMorgan Chase & Co.

인수 합병을 통해 성장해 온 **JPMorgan Chase & Co.**(JPMC)는 데이터가 비즈니스 운영과 전략에 매우 결정적인 역할을 하며, 위험을 줄이고 고객 사용 환경을 향상하고 주요 전략을 형성한 인텔리전스를 제공한다는 점을 확인했습니다. JPMC는 급격한 업계의 변화에 대응하고, 성공을 위한 최적화를 이루고자 IT 부서 주도의 분석에서 비즈니스 부서 주도의 셀프 서비스 분석으로 전환했습니다. 전문 센터(COE)의 적극적인 지지와 IT 지원과 함께 Tableau를 채택한 JPMC의 경우, 2011년에 400명이었던 사용자가 오늘날 30,000명 이상으로 늘어 전사적인 데이터 정확도와 위험 관리의 원동력이 되고 있습니다.

### Charles Schwab

세계 최대 규모의 상장 금융 서비스 회사로 손꼽히는 **Charles Schwab**은 데이터에 의존해 고객 사용 환경을 강화하고 운영상의 영향력을 높이고 위험을 줄입니다. 2016년 Tableau 사용자 수 6,000명으로 시작한 Schwab은 Tableau 환경의 용량 제한에 도달해 전사적으로 16,000명 이상의 사용자에게 라이선스를 제공하도록 확장 결정을 내렸는데, 이 모든 사용자를 Schwab의 IT 전문 센터(COE)에서 관리합니다. 지금은 여러 부서가 이 확장의 이점을 누리고 있습니다. 소매 금융 지점에서는 거의 150명의 관리자와 1,200명 이상의 컨설턴트가 Tableau를 사용해 고객 활동을 모니터링하고 고객 지원 기회를 식별해 고객 사용 환경 개선이라는 성과를 얻고 있습니다. Schwab의 ABI(Analytics and Business Insight) 그룹은 중앙 보고 허브로, 고위 경영진과 대고객 팀을 위해 투자, 신상품, 비즈니스 이니셔티브를 중심으로 주요 성과 지표를 분석하는 자동화된 대시보드를 만듭니다. 이런 집단적 노력 덕분에 사용량과 수요가 계속 증가함에 따라 Schwab의 활발한 Tableau 커뮤니티도 같이 발전해 왔습니다.



## BNP Paribas Group

75개국에서 영업 중인 국제적인 은행 **BNP Paribas Group**은 190,000여 명의 직원이 EMEA 지역을 주로 겨냥해 3,000만여 명의 고객에게 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 해결해야 할 주요 문제는 EMEA 비즈니스 전반에 걸친 단편화된 데이터를 수집하고 분석하는 일이었습니다. 수많은 데이터가 제각기 다른 데이터베이스에 들어 있는 상황에서 신뢰할 만한 단일 데이터 원본이 없었고 그 점 때문에 비즈니스 의사 결정을 내리기 어려운 데다 오류 가능성마저 높아졌습니다. BNP Paribas의 기업기관금융(Corporate and Institutional Banking) 사업부는 다양한 업무 운영에 Tableau를 채택하고 직원 교육을 시작해서, 총 2,000여 명의 관계 관리자와 함께 데이터 일관성과 정확도에 상당한 영향을 주었습니다. 이전에 수동으로 이루어지던 보고 중 80% 이상이 지금은 자동화되어, 팀에 새로운 분석 서비스를 제공할 시간 여유가 생겼습니다. 모든 EMEA 부서가 300~400페이지 분량의 수동으로 작성한 보고서에 의존하는 대신 대화형 비주얼리제이션을 포함하는 신뢰할 만한 단일 데이터 원본을 통해 업무를 처리합니다.

## St. Mary's Bank

100여 년의 역사를 지닌 미국 최초의 신용조합 **St. Mary's Bank**는 많은 금융 기관과 마찬가지로 은행 업무, 여신, 장기 계획 서비스에 걸친 다양한 데이터를 전체적으로 파악하는 데 어려움을 겪고 있었습니다. 직원과 소통하면서 제때 올바른 정보를 보고하는 일뿐 아니라, 거래 및 대출 신청의 정확성 추적도 알맞은 기술이 없이는 비용과 시간이 많이 들고 어려웠습니다. 하지만 AWS(Amazon Web Services)를 사용하여 온프레미스에서 클라우드 환경으로 마이그레이션하고 Tableau를 엔터프라이즈 분석 솔루션으로 채택하면서 변화가 생겼습니다. Tableau는 AWS와 Snowflake에 기본적으로 연결되므로, St. Mary's Bank는 현재 총 10억 달러 이상의 고객 자산에 대해 빠르고 안정적이며 비용 효율적인 분석을 수행합니다. 40,000개에 이르는 데이터 오류를 해결하고 자동 보고를 통해 매주 거의 15시간을 절약하면서 데이터 품질과 적시성도 개선했습니다.



## 결론

우리는 금융 업계에 새로운 도전 과제가 생길 것이라는 점을 잘 알고 있습니다. 한 번도 경험한 적 없는 문제가 생길 수도 있고 무척 익숙한 상황이 펼쳐질 수도 있을 것입니다. 특히 오늘날처럼 복잡한 비즈니스 환경에서 어떤 상황이 발생하더라도, Tableau는 전 세계의 은행에 적정 규모의 분석 배포, 위험 관리, 비즈니스 성장에 도움이 되는 입증된 영구적인 파트너입니다. Tableau는 인사이트에 이르는 시간을 단축하고 경쟁 우위와 회복력을 구축하고 고객 사용 환경을 개선하는 셀프 서비스 분석을 통해, 가장 기본적인 데이터 요구부터 복잡한 데이터 요구까지 모두 충족합니다.

데이터 문화의 증진과 그에 대한 투자를 통해서 은행은 현재와 미래에 모두 알맞은 사고방식으로 앞서나갈 수 있을 것입니다. 데이터 문화가 어떻게 조직에게 중요한 변화에 영감을 주는지, 모든 직원이 데이터 기반이 되게 역량을 강화하고 권한을 부여하는 데이터 문화의 구축이 왜 중요한지, 그리고 기회를 이용하고 예기치 않은 도전에 응전하는 데이터 문화를 조성하도록 Tableau가 은행을 어떻게 지원하는지 **알아보십시오.**

공유한 세 가지 대시보드와 실제 사례에 반영되어 있는 바와 같이, 은행이 데이터 기반 인사이트를 통해 경험하는 다양한 결과는 비즈니스 중심에 강력한 분석 능력을 보유하는 것이 얼마나 중요한지 잘 보여줍니다. 이 대시보드들을 사용해 은행의 위험 관리, 업무 운영, 고객 사용 환경의 개선을 경험해 보십시오.

## 리소스

- **금융 및 자산 관리 솔루션 페이지**를 방문해 Tableau가 어떻게 데이터에서 최대의 가치를 끌어내어 고객의 현재와 미래의 성공을 준비하는지 알아보십시오.
- **Tableau Desktop** 무료 평가판을 다운로드하여 Tableau의 신뢰성과 확장성을 경험해 보십시오.
- Tableau의 파트너인 **Slalom**에 대해 알아보고 이 회사의 전략적 서비스와 Tableau 분석 플랫폼의 결합으로 고객이 데이터에 대한 사고방식, 상호 작용 방식, 학습 방식을 전환하는 데 어떻게 도움이 되는지 살펴보십시오.

## Tableau 정보

Tableau를 사용하면 데이터를 비즈니스를 개선할 수 있는 실행 가능한 인사이트로 전환할 수 있습니다. 데이터가 저장된 위치나 형식에 상관없이 손쉽게 연결하고, 애드혹 분석을 빠르게 수행하여 숨겨진 기회를 발견하게 됩니다. 끌어 놓기로 고급 시각적 분석 기능을 갖춘 대화형 대시보드를 작성하여 조직 전체에서 공유하고, 팀원들이 데이터에 대한 고유한 관점을 탐색하도록 도와줍니다. 글로벌 기업부터 신생 기업 및 소규모 비즈니스에 이르기까지 전 세계 모든 사람들이 Tableau의 분석 플랫폼을 사용하여 데이터를 보고 이해하고 있습니다.