금융권, ‘AI 돌풍’에 인력 재배치 현실화

[디지털 일자리 위협]

소비자 상담·금융사기 적발
AI 서비스 속속 도입 ‘분주’
대대적인 조직개편 ‘불보듯’

시중은행을 비롯해 보험·카드 등 금융업권에 불고 있는 인공지능(AI) 돌풍이 매섭다. 소비자 상담과 금융사기 적발에서부터 초개인화 마케팅까지 전 금융권에서 하루가 멀다하고 새로운 AI 서비스가 도입되면서 업무구조 변화에 따른 인력 재배치가 이슈로 떠올랐다.

현재 금융권에서 가장 적극적으로 도입하는 AI 서비스는 고객상담과 금융사기 적발이다.

3일 금융권에 따르면 고객상담에서 단순 상담은 AI를 활용하고 기존 인력은 고난도 상담에 집중해 효율성을 높이는 등 인력 재배치로 분주하다. 소비자 상담에 AI 서비스 도입은 이미 시행중이다. 신한카드는 오는 2025년까지 고객 상담 커버리지 50%를 AI로 대체하겠단 목표를 밝혔다. 하나카드는 상담업무에서 AI 대체 비율을 지난 2022년 23%에서 지난해 말 31%까지 올렸다. 보험사들도 챗봇과 AI상담사를 도입해 효율성을 높이고 있다.

금융사기 방지도 금융권의 AI 활용 주요 방안 중 하나로 꼽힌다. 삼성카드와 KB국민카드, 우리카드 등은 현금서비스에 부정거래 탐지시스템(FDS)를 적용 중이다. 이상거래 징후를 탐지하면 일단 인출을 차단한 후 상담사가 고객과 연락해 이에 대해 확인한다.

삼성카드는 2020년부터 인공지능(AI) 머신러닝 기반 보이스피싱 전용 FDS체계를 구축했다고 밝혔다. 현대카드도 데이터 사이언스 기술을 적용한 ‘이상거래탐지 시스템’을 운영해 고객 피해를 방지하고 있다. 하나카드도 올해부터 채권 회수, 카드 사기와 관련된 고객 보호 분야에 AI활용을 도입할 계획이다.

신용 분석 및 리스크를 관리 업무에도 AI가 적극적으로 도입되고 있다. 현대카드는 고객 서비스에도 AI 기반 데이터 기술을 적용해 회원 이탈률을 낮추는 한편 연체가 예상되는 고객을 찾아내고 이들을 관리하는 데도 데이터에 기반한 AI를 사용하는 것으로 알려졌다.

사무 부문에서도 ‘로보틱스처리자동화(RPA) 시스템’이 적용되고 있다.


시중은행을 비롯해 보험·카드 등 금융업권에 불고 있는 인공지능(AI) 돌풍이 매섭다. 사진=신한카드

RPA 시스템은 사람이 하던 단순 반복된 업무를 자동화하는 것으로, 사무 업무의 효율성을 크게 높인다. 저축은행의 경우 기존에는 업무 담당자들이 전일자와 새벽에 수행되는 작업을 익일 오전에 확인해 결재를 올렸지만 현재는 RPA를 통해 기존에 사람이 하던 작업을 자동화한 상태다.

금융권에서 급격한 사업 방식의 변화가 이뤄지면서 금융권에서는 인력 재배치가 주요 화두로 떠오르고 있다. 카드사들은 “AI로 인한 인력 감축은 없는 것으로 알고있다”며 선을 그었지만 대대적인 조직개편을 발표하는 등 인력 재배치에 열중하는 모양새다.

신한카드는 2024년 정기 조직 개편의 일환으로 기존 7그룹 체계를 5그룹 체계로 슬림화하고, 전사 비용 내실화 및 혁신을 위한 전담 조직을 신설하겠다고 밝혔다. 현대카드도 지난해 점포 축소에 나서면서 대대적인 조직개편을 실시했다.

김다정 기자 2426w@

세계 주요 원자재 선물시세

<4월 3일 기준>

금속

LME(3M)	전일정산가	일 등락률	LME재고증감(t)
전기동	8991	1.4%	-550
알루미늄	2380	1.8%	-3075
아연	2479.5	1.7%	-350
납	2020.5	-1.7%	1225
니켈	17030	1.7%	624
주석	27897	1.6%	15

Comex	월물	단위	가격	일등락률
금	Jun	$/oz	2282	1.1%
은	May	$/oz	26	3.4%

에너지

	월물	단위	가격	일등락률
WTI	May	$/배럴	85.15	1.7%
Gasoline	Apr	$/갤런	2.759	1.8%
Brent	May	$/배럴	88.92	1.7%
천연가스	May	$/MMBtu	1.86	1.4%

농산물

	월물	단위	가격	일등락률
Corn	May	¢/bu	426.5	-2.1%
Soybean	May	¢/bu	1174	-1%
Wheat	May	¢/bu	545.25	-2.1%
Coffee	May	¢/lb	197.75	3.1%
Sugar	May	¢/lb	22.32	-1.8%
Cotton	May	¢/lb	90.81	-2.1%

<자료·삼성선물>

국제유가, 80달러대 후반 ‘최고치’
정유업계 vs 석유화학 ‘희비교차’

정유, 정제마진 개선 수익성↑
석화, 원료가격 상승에 ‘한숨’

국제유가가 배럴당 80달러 후반까지 상승하며 올해 들어 사상 최고치를 기록했다. 이에 정유·석유화학 업계의 희비가 갈리고 있다.

정유업계는 정제마진 개선에 따른 수익성 개선이 예상되지만, 석유화학 업계는 원료가격 상승 등으로 인해 한숨이 더 깊어질 전망이다.

3일 한국석유공사 유가정보시스템 오피넷에 따르면 지난 2일 중동 두바이유와 영국 브렌트유, 미국 서부텍사스산원유(WTI)는 각각 배럴당 89.04달러, 88.92달러, 85.15달러를 기록, 올해 들어서 가장 높은 수준을 기록했다.

이는 지난해 10월 초 90달러에 접근한 이후 최고 수준이다. 국제 휘발유(92ron)와 경유(0.001%) 가격 또한 배럴당 100달러를 넘어섰다.

유가 상승은 계속되는 우크라이나-러시아 전쟁, 중동 갈등 등 지정학적 위기와 석유수출국기구(OPEC)와 비(非)오펙 산유국들이 모인 오펙플러스(OPEC+)의 자발적 감산 기조로 인한 공급 차질 우려 때문이다.

이런 가운데 정유업계와 석유화학 업계의 희비가 갈리는 모습이다. 정유업계는 국제유가 상승과 더불어 정제마진이 손익분기점을 웃돌고 있어 실적개선이 예상된다.

지난달 둘째 주 기준 정제마진은 배럴당 5.9달러를 기록 중이다. 정제마진은 휘발유·경유 등 최종 석유제품에서 원유를 포함한 원료비를 뺀 것으로 4~5달러를 손익분기점으로 본다.

업계 한 관계자는 “유가 상승에 따른 우호적인 업황이 이어지고 있다”고 했다.

반면 석유화학 업계는 유가가 상승하면 기초원료인 납사 가격이 올라 원가 부담이 높아진다. 중국발 공급 확대 등 및 수요 침체로 어려운 시기를 보내고 있는 석유화학 업계에 유가 상승이라는 부담이 하나 더 생긴 것이다.

실제 석유화학 업계의 수익성을 나타내는 에틸렌 스프레드(에틸렌 판매가와 원료인 납사 가격 차이)는 2일 기준 t당 185.4달러로 손익분기점(300달러)을 밑돌고 있다.

백영찬 상상인증권 연구원은 “정유업체들은 1분기 실적 기대치를 상회할 것으로 판단된다”며 “반면 화학기업들의 실적개선은 제한적일 것”이라고 했다.

김정희 기자 jh1320@



서울의 한 주유소에 유가 정보가 게시되어 있다. 사진=연합뉴스

현대차그룹, KT 최대주주 등극…시너지 노린다

국민연금, 1.02% 처분 영향
AAM분야 통신사 협업 절실
KT경영 나설 가능성 적어


현대자동차는 미래 도시를 위해 UAM(도심 항공 모빌리티), PBV(목적 기반 모빌리티), Hub(모빌리티 환승 거점) 등 3가지 모빌리티 솔루션을 제시했다. 사진=HMG저널

국민연금공단의 KT 지분 매각으로 현대자동차그룹이 KT의 최대 주주로 등극했다. 이에 같은 계열사가 되는지, 일종의 해프닝인지에 대한 관심이 높다. KT가 기간통신사업자인 만큼 최대주주가 되면 정부의 규제가 더해질 수 있어 가능성이 없다는 게 중론이다.

3일 관련업계에 따르면 KT는 최대주주가 국민연금(7.51%)에서 현대차그룹(7.89%)으로 변경됐다고 전날 공시했다. 현재 현대차그룹은 현대차가 4.75%, 현대모비스가 3.14%의 KT 지분을 소유하고 있다. 국민연금은 KT 주식 1.02%를 처분해 2대 주주가 됐고, 3대 주주는 5.64%를 보유한 신한은행이다.

다만 현대차그룹이 실질적으로 KT의 최대 주주로 이사회 및 경영에 참여하기 위해선 전기통신사업법에 따라 주무부처인 과학기술정보통신부의 공익성 심사 및 과기정통부 장관의 인가 등 절차를 거쳐야 한다.

이에 현대차그룹이 향후 KT의 경영권을 실질적으로 지배하려는 의지가 있을지에 관심이 쏠리고 있다. 지금까지 현대차그룹과 KT는 2022년 자사주를 맞교환해 미래 모빌리티 분야에서 혈맹 관계를 맺어왔다.

특히 현대차그룹이 미래항공모빌리티(AAM) 분야를 미래 먹거리로 정하고 상용화를 진행 중인 만큼 통신사와의 협업이 절실해 시너지를 발휘할 수 있을 것이라는 전망도 있다.

이 밖에도 현대차그룹의 미래사업 분야인 자율주행과 커넥티드카 등 통신망이 미래모빌리티 분야에서 없어선 안되는 상황이다.

이런 이유 때문에 현대차그룹 계열사에 KT가 편입될 가능성이 언급되고 있다.

하지만 증권가에서는 현대차그룹이 자발적으로 KT의 최대 주주가 된 것이 아니라는 점에서 주식을 일부 매각할 것으로 예상하고 있다. 기간통신사업자 최대 주주가 되면 각종 정부 규제가 더해질 수 있다. 또 현재 현대차그룹이 KT 주식 대량 보유가 가져다주는 실익이 적은 것도 매각 이유로 꼽히고 있다.

앞서 KT의 2대 주주였던 일본기업 NTT도코모도 국민연금의 지분 매각으로 한때 1대 주주가 된 적이 있었다. 하지만 국민연금이 KT 주식을 추가 매입해 해프닝으로 지나간 바 있다.

김태우 기자 ghost427@

