

2025년 글로벌 은행권이 주목해야 할 트렌드 12선

이상원 | 글로벌은행부장(3705-6216)

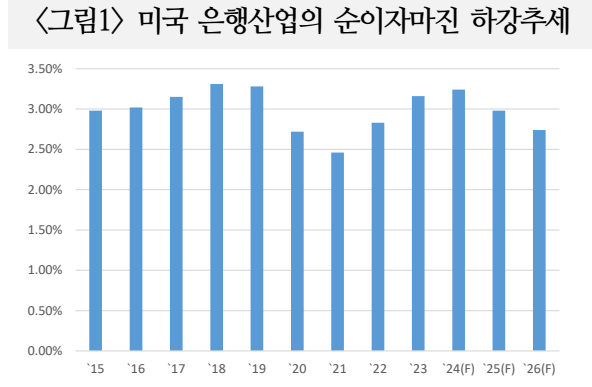
황원정 | 책임연구원(3705-6156)

- [이슈] 해외 분석기관들은 2025년을 경제 불확실성 심화, 고객 경험 및 충성도 저하에 직면한 은행 등 금융기관에게 중요한 전환점으로 평가
- [2025 बैं킹 트렌드] Forbes紙 등은 2025년 글로벌 은행산업이 당면한 도전에 대응하기 위해 주목해야 할 12가지 주요 트렌드를 소개
 - ① 디지털 발전으로 '뱅킹 접근성' 강화(Technology enables banking for all)
 - ② 은행 규제 강화의 풍선효과(Regulators quest to eliminate risk is creating new risk)
 - ③ 비즈니스 추진 시 '규모의 경제' 중요성 부각(Scale matters more than ever)
 - ④ '에이전틱^{Agentic} AI' 시대 도래(Customer experiences go back to the future)
 - ⑤ '고객 중심' 상품 전략으로 대전환(Product strategy: From siloed to inseparably connected)
 - ⑥ 일자리 및 근무 방식의 변화(A different way of working)
 - ⑦ 업무 변화를 '가치 창출 기회'로 활용(A shift from 'waste out' to 'value in')
 - ⑧ '오픈소스'가 미래 은행 운영체계의 중심(The future is open source)
 - ⑨ 프로그램 코딩 시 '상품 정의'가 중요(Traditional coding fades into the past)
 - ⑩ 플랫폼 기업의 '혁신가 딜레마'(Platform providers face the innovator's dilemma)
 - ⑪ '보이지 않는 은행'의 부상(The rise of the invisible bank)
 - ⑫ Save Now, Pay/Buy Later(SNPL or SNBL) 예금 혁신
- [평가 및 시사점] 글로벌 은행들은 2025년 금융환경 급변과 치열한 경쟁 하 갈림길에 서 있으며 고객 충성도 및 신뢰 제고를 위한 '혁신' 노력이 중요. 특히, 디지털에서 AI 시대로 이동하면서 성공의 핵심 열쇠는 '민첩성'과 '적응성' 그리고 '문화임'을 강조

□ [이슈] 해외 분석기관들은 2025년을 경제 불확실성 심화, 고객 경험 및 충성도 저하에 직면한 은행 등 금융기관에게 중요한 전환점으로 평가

○ 경기둔화 및 정책금리 인하로 은행산업의 수익성이 타격을 입을 가능성 등 험난한 거시경제 환경이 '25년 은행의 회복력과 성장잠재력을 시험할 소지(Deloitte)

- 은행권 경영진들이 우려하는 인플레이션 압력 지속 및 지정학적 갈등 심화 현실화 시 미국의 '25년 성장률이 1.0%에 그칠 우려
- '25년 은행권의 순이자수입은 금리 인하에도 예금 비용이 높은 수준을 유지하면서 하강압력을 받을 것으로 예상<그림1>



자료: Deloitte

- 또한 정치적 불안정성이 더욱 커질 가능성도 소비자와 기업 활동에 부정적인 영향을 줄 수 있는 위험요소로 잠재(Celent)
- '24년 미국 은행권의 고객경험 지수가 3년 연속 하락하였고, EU도 '23년부터 큰 폭으로 하락. 호주의 경우 동 지수가 역대 최저 수준을 기록. '25년에도 하락추세가 이어질 전망(Forrester)
 - 홍콩과 싱가포르 은행산업 고객들 가운데 은행에 대한 신뢰가 높다고 생각하는 비율이 30%에도 미치지 못하는 수준
 - 고객 경험 저하는 은행 고객의 충성도 약화로 연결되기 때문에 경영진들이 사업전략 수립 시 고려해야 할 핵심요소
- 따라서 2025년 은행업계에 어떤 일이 일어날 것인지, 그리고 미래 은행산업의 전략을 이끌 주요 트렌드에 대한 해외기관들의 분석을 종합 점검할 필요
 - 은행들은 기대감과 두려움이 혼재된 분위기 속에서 '25년을 맞이할 전망(Designit)

□ [2025 बैं킹 트렌드] Forbes紙 등은 2025년 글로벌 은행산업이 당면한 도전에 대응하기 위해 주목해야 할 12가지 주요 트렌드를 소개¹

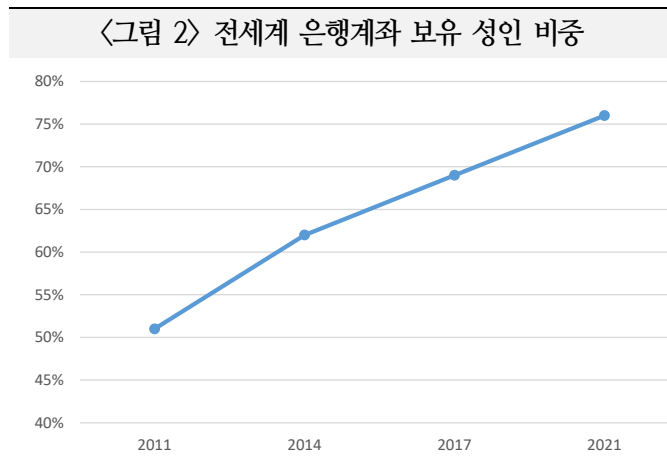
¹ “Top 10 Trends For Banking In 2025 – The Future Is Back”, Forbes/Michael Abbott (2025.1.13), “The 10 Most Important Banking And Financial Technology Trends That Will Shape 2025”, Forbes/Bernard Marr (2024.11.13), “Banks Need To Get Ready For A Major Challenge In 2025”, Forbes/Forrester(2024.11.25), “Banks Navigate Budget Challenges With An Eye On Growth In 2025”, Forbes/Paul Davis(2025.1.2), “Banking 2025 : The rise of the invisible bank”, American Banker/Penny Crosman(2025.1.12)” 등

① 디지털 발전으로 '뱅킹 접근성' 강화(Technology enables banking for all)

○ 디지털 기술, 클라우드 서비스 및 오픈소스 기술의 출현으로 서비스 비용이 크게 감소하면서 전세계적으로 은행계좌를 보유한 성인의 비중이 '11년 51%에서 '21년 76%로 확대. 이는 은행 고객 수가 16억명 이상 증가함을 의미<그림 2>

- 브라질은 '21년 기준 성인의 84%가 정식 금융계좌를 보유. '17년 70%, '11년 56%에서 증가하며 지난 10년간 금융포용성(financial inclusion) 측면에서 큰 진전

- 브라질의 대표 디지털 은행 Nubank의 경우 1억명이 넘는 자사 고객들에게 투입되는 인당 평균 영업비용은 월 \$2 미만에 불과



자료: World Bank

○ 따라서 은행권은 디지털 경쟁업체의 전략을 채택하고, 對고객 서비스 비용을 대폭 감축시킬 방안을 강구할 필요

- 전세계적으로 약 14억 명의 성인들이 여전히 은행 상품 이용이 힘든 상황에서 금융접근성 향상이 경제적 충격에 따른 회복력 제고로 연결되어 글로벌 경제성장에 긍정적 영향을 줄 것으로 기대(Mastercard)

② 은행 규제 강화의 풍선효과(Regulators quest to eliminate risk is creating new risk)

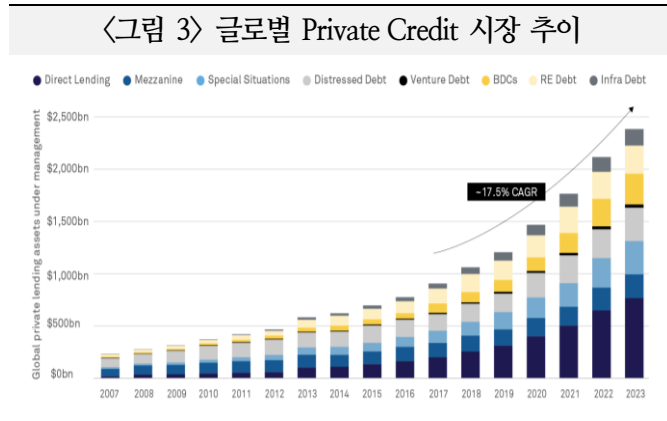
○ 글로벌 금융위기 이후 은행권 신뢰 회복 차원에서 은행시스템 규제 강화가 추진되었고, 이는 사모신용(Private Credit) 등 비은행 금융기관의 폭발적 성장으로 이어져 은행시스템 밖으로 리스크가 확대되는 풍선효과를 초래

- Private Credit 시장이 연 약 20%의 고성장세를 보인 가운데, 지난해 가을 Citigroup과 Apollo Global Management가 향후 5년간 \$250억 규모의 Private Credit 거래를 공동 진행하기로 합의하는 등 은행권의 관심이 증가

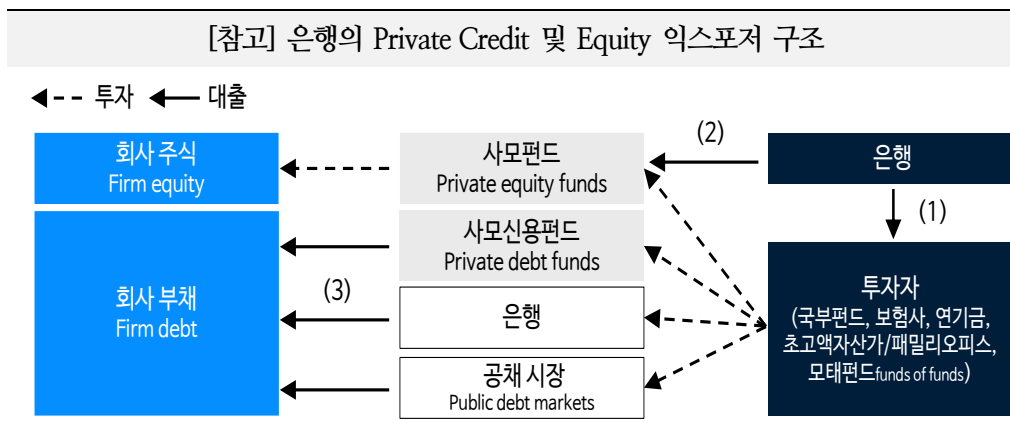
- '07년 이후 10배 넘게 성장한 Private Credit 시장AUM의 규모가 '28년 \$3.5조에 이를 전망(BNY)<그림 3>

- 따라서 은행권은 감당할 수 있는 리스크와 비즈니스 전략 측면에서 $우위_{moats}$ 가 무엇인지 정확하게 인지하는 것이 중요. 특히, 규모와 복잡성은 극복하기 어려운 요소라고 역설

- Private Credit은 충분한 감독과 책임이 없는 상태에서 운영되는 등 불투명성 문제가 있고, 10대 Private Credit 펀드가 사모자금 모집의 90% 이상을 독점하는 등 집중 위험도 상당한 수준



- 작년 11월 ECB는 유로존 은행들이 급성장 중인 Private Credit 및 Equity 시장 익스포저를 제대로 파악하지 못해 과소평가되고 있음을 우려하면서 관련 리스크에 대한 감독 강화 의지를 피력



③비즈니스 추진 시 '규모의 경제' 중요성 부각(Scale matters more than ever)

- 글로벌 은행산업 비즈니스에서 수익성이 가장 우수한 ▲컨슈머 बैं킹 Consumer Banking과 ▲웰스 매니지먼트 Wealth Management(WM)의 경우 규모 측면에서 글로벌 소비자 브랜드를 구축할 수 있는 능력을 구비한 은행이 유리
- 특히, 전반적 실적 둔화 우려를 방어할 주요 비이자 수입원으로 은행들이 큰 관심을 보이고 있는 WM의 경우 규모에 기반한 사업으로 보다 많은 자산으로 더 많은 고객을 확보할수록 수입이 증가하는 특징을 보유

- 글로벌 WM 시장에서 은행의 비중이 32%에 그치는 등 WM 부문은 여전히 서비스가 부족해 underserved 성장잠재력이 큰 편. 그 중 부의 축적이 가장 강력한 아시아태평양 지역에 대한 관심이 필요(Deloitte)
- 한편 매출 규모가 가장 큰 분야인 ▲커머셜 뱅킹 Commercial Banking 사업은 전세계 고객을 대상으로 서비스를 제공하는 은행이 유리. 다만, 지역 고객과의 관계도 중요한 영업 무기인 만큼 소규모 지방은행에 대한 수요도 병존

④ '에이전틱 Agentic AI' 시대 도래(Customer experiences go back to the future)

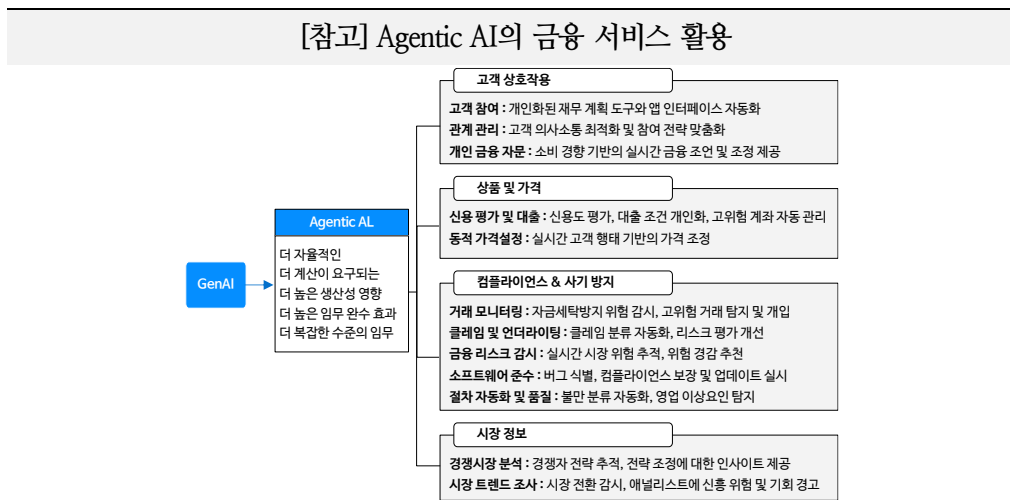
- 은행 고객이 지점을 직접 방문해 문제를 해결했던 40년전과 달리 지금은 챗봇 사용으로 24시간 연중무휴로 은행업무를 처리할 수 있어 편리. 다만 좋지 못한 경험도 이따금 발생하는 등 고객들의 불만도 접수
 - 24시간 운영되는 가상비서인 AI 챗봇은 고객이 서비스에 즉시 접근할 수 있게해 평균 대기 시간을 줄이고 응답 시간도 단축
 - 그러나 은행 고객들은 민감하거나 복잡한 문제가 발생하면 누군가와 일대일로 이야기해 해결하고 싶어하는 경향을 보임

〈표 1〉 1~3차 AI 혁명(Wave) 구분			
	1차 Wave	2차 Wave	3차 Wave
기술	GenAI 이전	GenAI	Agentic AI
시기	1940년~2022년 11월	2022년 11월~2024년 10월	2024년 10월 ~ 미정
애플리케이션	-	챗봇, 코파일럿(Copilot)	자율 에이전트 (Autonomous Agents)

자료: BofA

- 이에 따라 은행권은 생성형 Generative AI (이하 GenAI)와 에이전틱 Agentic AI* 기술을 통해 고객이 과거 지점에서 경험했던 바와 비슷하게 여러 채널을 통해 연결된 연속된 대화를 하듯이 절친한 친구와 문자를 주고받는 듯한 새로운 경험을 제공할 필요
 - * GenAI 모델이 구체적인 인간의 지시에 의존하면서 복잡하고 여러 단계로 이루어진 추론이나 조정을 독립적으로 처리할 수 없는 것과 달리, Agentic AI는 인간의 지속적인 지도 없이 독립적인 인지, 추론, 행동 및 학습과 팀 협업을 통해 진행 상황을 개선함으로써 인간과 더욱 유사하게 작업하도록 much like humans do 설계
 - '25년 들어 챗봇은 다양한 행동과 한층 복잡한 문제 해결 기술이 필요한 작업을 처리할 수 있는 'Agentic AI'로 진화하기 시작할 전망

- Agentic AI는 운영 간소화, 새로운 금융 툴 개발(개인화된 로보 어드바이저, 적응형 자산관리 시스템 등), 고객 상호작용 강화 등을 가능하게 함으로써 금융 혁신을 촉진(WEF)
 - 최근 US Bank가 CES 2025에서 등장한 Agentic AI 기술에 주목. 동 기술의 도입 시점 등을 언급하지는 않았으나 지난 2010 CES에서 신규 음성인식 기술을 인정한 이후 점차 도입을 확대한 경험 상기(일례로 '20년에 US Bank는 모바일 앱 내 음성 비서를 출시)
- 다만 노동시장 혼란, 개인정보 보호, 시장 변동성 확대 및 거버넌스에 대한 우려가 제기되는 만큼 Agentic AI에 대한 철저한 감독과 윤리적 프레임워크가 필요(WEF)



자료: WEF

⑤ ‘고객 중심’ 상품 전략으로 대전환(Product strategy: From siloed to inseparably connected)

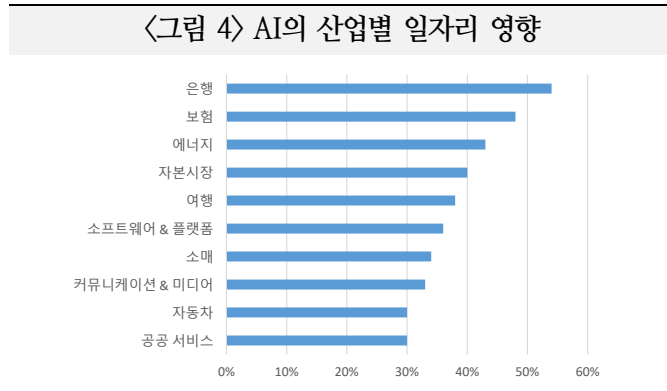
- 지난 수 십년에 걸쳐 은행권은 상품 중심적^{product-centric} 접근방식에 기반해 조직을 구성하여 고객들에게 다가갔으나, 미래에는 오픈뱅킹 등의 기술로 수 천개의 상품이 소개되고 개인 경험에 대한 맞춤화가 가능해짐에 따라 은행도 변화의 필요성에 직면
- 따라서 개별 상품 중심의 사일로적^{siloed} 사고방식에서 벗어나 ‘고객 중심^{customer-centric}’적 접근방식으로 전환하는 등 은행 내부에서 손익을 창출하는 방법에 대한 급진적 태도 변화가 요구
 - 은행은 제품 사일로 전반에 걸쳐 고객으로부터 전체 가치를 인정받을 수 있는 상품을 개발할 필요

⑥ 일자리 및 근무 방식의 변화(A different way of working)

- GenAI 도입이 은행의 일자리에 미칠 영향에 대한 논의가 활발한 가운데 은행업계는 AI 도입으로 가장 큰 타격을 입을 것이고, 업무 시간의 67%가 GenAI 기술에 의해 바뀔 것으로 예측

- 은행산업의 업무role 중 절반 이상이 AI가 주도하는 일자리로 대체될(displacement) 위험에 노출(vs 소매 34%, 자동차 30%)<그림 4>

- Bloomberg에 따르면 AI가 더 많은 업무를 처리하면서 향후 3~5년 내 글로벌 은행권 일자리 중 최대 20만개가 소멸될 것으로 예상



자료: Citi

- 다만 과거 경험에 비추어 볼 때 AI 등 최첨단 신기술로 새로운 업무가 창출되고, 그간 인력난으로 수행이 어려웠던 업무가 빛을 발할 가능성. 직원들도 과거와 마찬가지로 새로운 작업 방식에 대해 수용적일 소지

- 1979년 당시 현재 Excel로 알려진 VisiCalc가 출시되면서 금융산업 내 많은 일자리가 사라질 것이라는 우려가 있었으나 오늘날 더 많은 일자리가 존재

- AI 도입 과정에서 은행의 '문화'가 승자와 패자를 결정하는 궁극적인 차별화 요소로 중요. 특히, 호기심을 자극하는 문화를 가진 은행이 선두권에 위치할 가능성이 높음

- AI의 발전으로 2030년 금융시스템은 2025년과 비교해 훨씬 많은 경제적 가치를 창출할 것이며, 더 많은 양질의 고임금 일자리를 제공할 것으로 기대(Bloomberg)

- AI 기반 효율성 향상의 결과로 '27년까지 글로벌 은행산업의 세전이익이 최대 \$1,800억 증가할 것으로 추정

- AI의 기회 활용의 걸림돌인 기술격차(skills gap) 해소가 '25년의 핵심과제로 이를 극복하기 위해서 업스킬링/리스킬링, 채용 다양성, 평생학습 기회 제공 위한 교육 파트너십 구축 등이 중요

⑦ 업무 변화를 '가치 창출 기회'로 활용(A shift from 'waste out' to 'value in')

- AI 등 기술 혁신에 따른 업무의 성격 변화로 근로자들이 시간에서 자유로워짐에 따라 은행권은 이를 ①손익계산서 상 이익 제고에 활용할 것인지 아니면 ②매출 성장을 위한 투자에 투입할 것인지에 의사결정이 중요

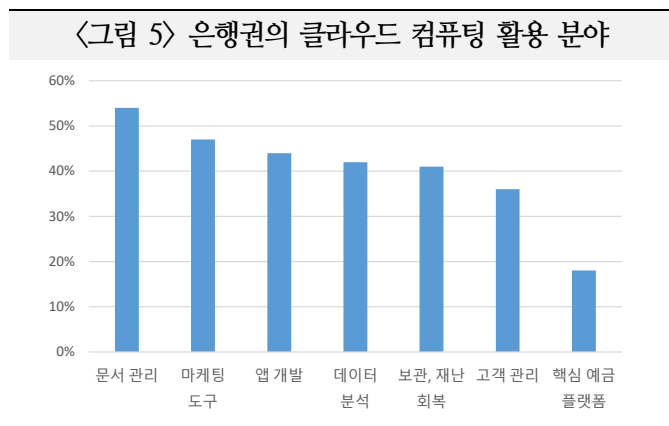
- 현재 금융전문가의 43% 이상이 GenAI를 사용하고 있으며, 나머지 55%는 GenAI 사용을 고려 중(Citi)

- GenAI의 이점을 어떻게 활용해야 할 것인가라는 사고방식의 변화가 시간이 경과함에 따라 은행의 가치를 평가하는 핵심요소로 인식
- 글로벌 주요 은행들은 업무 프로세스 상 낭비^{waste}를 없애고 ②대출을 늘리는 데 가치를 두는 사고방식을 채택할 가능성에 무게
- GenAI를 통한 콜센터 상담 시간 절약(통화당 2~4분)을 일부 은행은 이익 제고로 활용하는 반면 일부는 고객과 소통 확대 및 추가 상품 교차판매 기회로 인식
- 또한 일부 은행은 GenAI를 통한 대출 프로세스 간소화를 이익 개선을 위해 사용하는 데 반해 일부는 보다 많은 대출신청을 평가할 수 있는 기회로 활용

⑧‘오픈소스’가 미래 은행 운영체계의 중심(The future is open source)

- 1970년대 대부분의 은행들은 IBM의 OS/360이라는 단일 운영체제(OS)를 사용했으나 인터넷 보급에 힘입어 1990년대 초 대표적인 오픈소스 운영체제인 Linux가 소개되면서 관심이 점점
- Linux는 GNU General Public License로 무료 배포. 소스 코드 수정 및 배포가 가능한 오픈소스 커뮤니티의 자발적 참여로 빠르게 발전. 또한 안정성과 보안성이 높아 서버 및 임베디드 시스템에 널리 사용

- 오늘날 대부분의 신규 banking 플랫폼이 Linux 시스템에 기반하고 있어 시장점유율이 꾸준히 증가하고 있는 추세. 이에 따라 Linux가 은행산업의 신규 공통기반^{common foundation}으로 자리매김



자료: American Banker

- Linux는 거의 모든 클라우드 시스템의 가동에 있어 핵심 운영체제로 채택
- 아울러 은행권은 핀테크 오픈소스재단^{FINOS} 등과의 파트너십 구축으로 미래 표준 수립을 위한 내부 코드를 공유

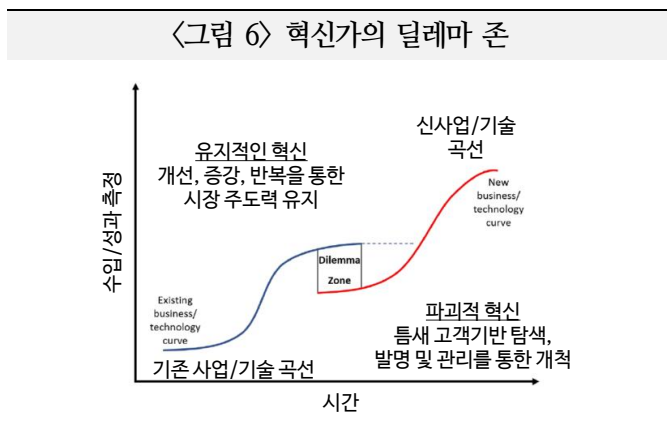
⑨ 프로그램 코딩 시 '상품 정의'가 중요(Traditional coding fades into the past)

- GenAI 기술로 인해 더 이상 프로그래밍 언어가 중요하기 않기 때문에 더 이상 직접 코드를 만드는 것이 아닌 상품의 정의가 코드를 규정
 - 은행권이 차세대 코드를 테스트 중인 가운데 AI는 소프트웨어 수명 주기 개발 프로세스를 근본적으로 변경할 수 있는 인코딩 과정에서 역할이 중요

⑩ 플랫폼 기업의 '혁신가 딜레마'(Platform providers face the innovator's dilemma)

- 은행권은 금융데이터 처리 등을 위한 자체 소프트웨어 개발 시간 단축 목적으로 외부 업체로부터 패키지를 구입하고, 이를 은행의 환경에 적합하게 맞춤화
 - 또한 인터넷과 클라우드의 부상으로 한층 구성이 용이한 BaaS도 등장
- 이에 따라 은행권에 소프트웨어를 제공하는 플랫폼 업체들은 GenAI 시대에 과거 은행 데이터와 은행 시스템에 축전된 방대한 비정형 데이터를 활용할 수 있는 방법을 고안해야하는 과제에 직면

- 1997년 발간된 「The Innovator's Dilemma」의 저자 Clayton Christensen이 기존 조직은 자체적으로 혁신하지 않으면 소멸될 것이라는 주장에 주목하면서 이는 모든 금융기관에도 적용(The Financial Brand)



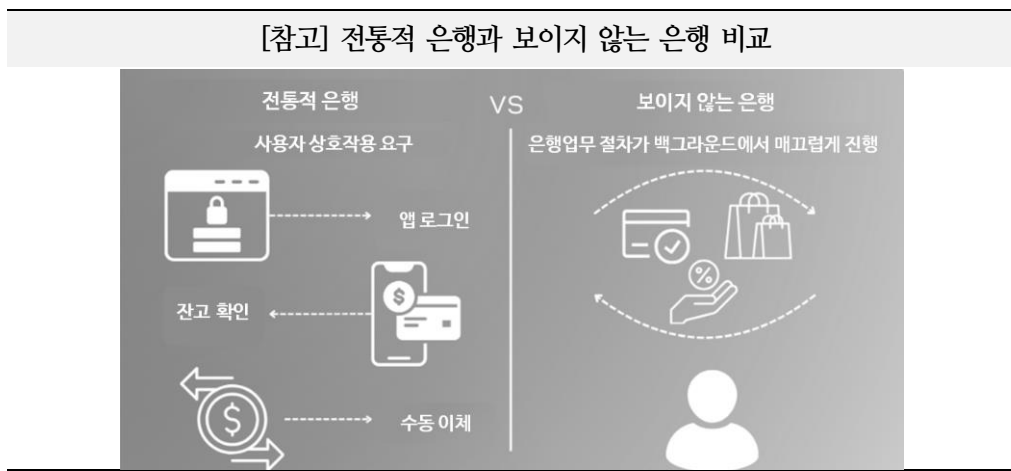
- 혁신가의 딜레마는 시장을 선도하는 기술을 가진 기업이 현재의 시장과 작은 혁신에만 매달려 더 이상 혁신을 이루지 못하면서 새로운 도전자에게 시장 지배력을 내주게 되는 상황을 의미

자료: LinkedIn

⑪ '보이지 않는 은행'의 부상(The rise of the invisible bank)

- 금융 프로세스 단순화 및 간소화로 은행 서비스가 고객의 일상 생활에 완벽하게 통합되어 사용자가 banking 애플리케이션과 직접 상호작용할 필요 없는 세상이 도래

- AI, 클라우드 서비스, 사물인터넷_{IoT}, 응용프로그램 인터페이스_{API} 등 신기술의 도움으로 디지털 뱅킹이 일상 생활의 일부분으로 자연스럽게 흡수 통합
- 거래는 디지털 인터페이스를 통해 자동으로 처리되기 때문에 고객의 경험(거래 시간 및 행동) 단순화 및 편의성 향상에 기여
 - 일례로 차량이 주차장에서 출차하면 주차요금이 자동으로 지불되고, 자녀 학자금을 목적으로 저축할 계획을 은행에 알려주면 자동으로 일정간격으로 고객의 당좌예금 계좌에서 등록금 저축용 계좌로 자금이 이동
- 오늘날 우리가 보고 있는 것은 보이지 않은 은행의 시작에 불과(Citi). 5년 후 은행업이 일상생활에 침투해 배후에 녹아 있을 가능성이 큼
- 보이지 않는 뱅킹은 금융 서비스를 일상 생활에 매끄럽게 통합하여 금융 서비스와 상호작용하는 방식을 재정의(Decta)



자료: Decta

⑫ Save Now, Pay/Buy Later(SNPL or SNBL) 예금 혁신

- 지금 저축하고 나중에 지불/구매(SNPL 또는 SNBL)는 고객이 미래 구매를 위해 저축하고, 동 단기 저축계좌 이용으로 할인 및 보상(캐시백 등) 혜택을 받을 수 있는 상품. 예금 경쟁 심화 속 은행의 매출 증가 및 차별화를 위한 기회를 제공
- 대규모 계획 구매(주택 개조, 차량, 고급품, 여행 등) 및 소규모 반복적 일상 구매(식료품, 가스, 패스트푸드 등)를 위한 저축에 적합
- SNPL 방식은 아직까지 새로 떠오르는 예금 혁신 및 결제 수단 중 하나이나 앞으로 수 년 내 인기가 치솟을 가능성(Checkout.com 등). 은행권이 경쟁에서 뒤쳐지지 않기 위해서 SNPL 등 신규 솔루션을 적극 모색할 필요

- SNPL은 인도에서 채택이 증가하고 있는 데 비해 서구 지역에서는 사용이 미미
- 다만 BNPL을 세계 최초로 출시한 스웨덴 핀테크 업체 Klarna가 작년 여름 유럽과 미국에서 SNPL 서비스 출시한 점이 여타 서구 금융기관들의 관심을 자극할 소지

<표 2> SNPL 서비스의 장점

고객	SNPL 서비스 업체	제품 판매 업체
* 제품 구매 시 할인/캐시백	* 고객/사용자와 관계 심화	* 매출 예측 가능성 증대
* 금융 및 저축 기록 유지	* 고객 경험 개선	* 고객 확보 비용 절감
* 저축 습관 개선 가능성	* 사용 및 구매 행동 데이터	* 잠재 고객 이해
		* 거래 비용 감소
		* 초기 단계에서 소비자화 접점 강화

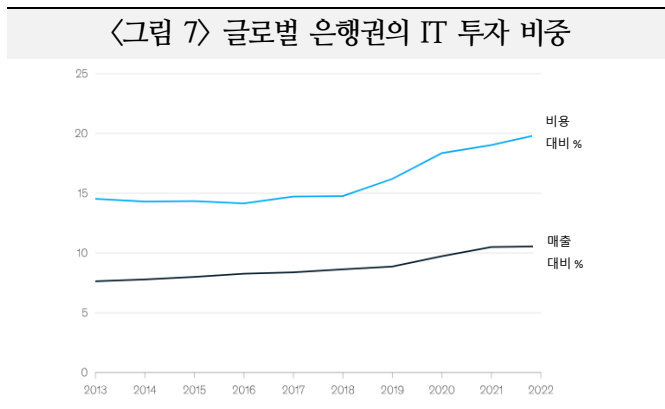
자료: Smon-Kcher

□ [평가 및 시사점] 2025년 금융환경 급변과 치열한 경쟁 하 글로벌 은행산업은 갈림길에 서 있으며 고객 충성도 및 신뢰 제고를 위한 '혁신' 노력이 중요. 특히, 디지털에서 AI 시대로 이동하면서 성공의 핵심 열쇠는 '민첩성'과 '적응성' 그리고 '문화'임을 강조

- 금융환경이 온라인 बैं킹의 급속한 진화로 큰 변화를 겪고 있는 가운데 우수한 디지털 경험을 제공하는 것이 고객 경험 중심의 경쟁 우위 확보에 있어 필수적
 - 디지털 전략을 잘못된 방식으로 도입하면 결국 고객과의 관계를 멀어지게 하는 부작용을 유발할 수도 있음을 경계
 - 디지털 기술 진화로 은행 경험이 계속 변할 수밖에 없기 때문에 은행들은 경영전략에 대한 지속적인 미세조정이 필요

○ 역사적으로 은행업계는 만연한 위험회피 문화로 변화에 느리게 대응해 왔으나 경쟁 증가와 급속한 기술 혁신에 따른 새로운 상황 변화에 빠르게 적응하는 것이 중요

- 변화를 수용하고, 고객 중심 전략을 우선시하며, 기술 투자*를 중시하는 은행은 역동적 환경 변화 속에서도 성공할 수 있을 것임(Finextra)



자료: McKinsey

- *'13~'22년 글로벌 은행산업의 IT 지출이 38% 증가. 이에 따라 동 지출은 전체 매출의 10.6%, 비용의 20.0%를 차지(McKinsey) <그림 7>
- 다만 단순히 새로운 기술을 채택하는 것이 아닌 디지털 시대에 बैं킹이 의미하는 바를 근본적으로 재구성하는 것이 은행의 성공 방정식(Forbes)
- 또한 '25년 디지털 बैं킹의 고객 만족도를 높이기 위해서는 인간 중심적 디자인(Human-Centric Design)을 통한 은행과 소비자 간 감정적 연계 강화가 필수(Decta)
- 아울러 사이버 공격 위협, 지정학적 긴장, 경제 및 규제 불확실성에 대한 회복력 입증에 '25년 금융기관이 소비자 신뢰를 재구축하는 데 있어 중요(Forbes)
- 국내 주요 은행들의 경우 '25년 신년사 및 경영전략회의에서 공통적으로 '혁신'과 '고객 신뢰'를 강조하고 있어 해외 분석기관들의 제언 및 글로벌 선도 은행들의 실제 대응에 대한 면밀할 검토와 모니터링이 필요
- 특히 국내외 정치·경제 불확실성 확대, 각종 금융사고 증가 등에 직면한 은행권 경영진은 '25년 경영과제로 효율 경영, 유연한 대응, 내부통제 강화 등을 강조

국제금융센터의 사전 동의 없이 상업상 또는 다른 목적으로, 본 보고서 내용을 전재하거나 제 3자에게 배포하는 것을 금합니다. 국제금융센터는 본 자료 내용에 의거하여 행해진 투자행위 등에 대하여 일체 책임을 지지 않습니다.
문의: 02-3705-6216 혹은 leesw@kcif.or.kr, 홈페이지: www.kcif.or.kr