

# Executive Summary

## What 무엇이 은행의 변화를 초래하는가?

# 밀레니얼 세대  
# 디지털 네이티브

# 인공지능·머신러닝  
# 클라우드 컴퓨팅 등

# 모바일뱅킹

# 오픈뱅킹·마이데이터  
# 마이페이먼트  
# 결제망 개방 등

# 빅테크·핀테크  
# 인터넷 전문은행



### 고객니즈 변화

- 주요 소비층으로 떠오른 밀레니얼은 금융에서도 신선한 경험과 편의성을 매우 중시



### 기술 발전·디지털화

- 기술 발전은 사회 전반적으로 디지털 혁신 촉발
- 성공적인 디지털 전환은 은행을 포함한 금융업계의 생존을 위한 필수 수단으로 부상



### 고객 접점 변화

- 고객 최대 접점으로 모바일 부상
- 영업점 중심 은행 생태계에 큰 변화 야기



### 혁신지향적 규제

- 금융 규제는 소비자 권한 강화, 데이터 개방 등 금융 혁신을 촉진하는 방향으로 변화
- 기존 은행 비즈니스 모델로 대응하기 어려운 새로운 데이터 생태계 형성 중



### 새 경쟁구도

- 기술 기반의 핀테크, 저렴한 비대면 banking 서비스의 인터넷 전문은행, 금융 진출을 가속화하는 빅테크 등으로 새로운 경쟁 구도 형성

## How 디지털·데이터 경제 시대의 banking 서비스 방향성은?

