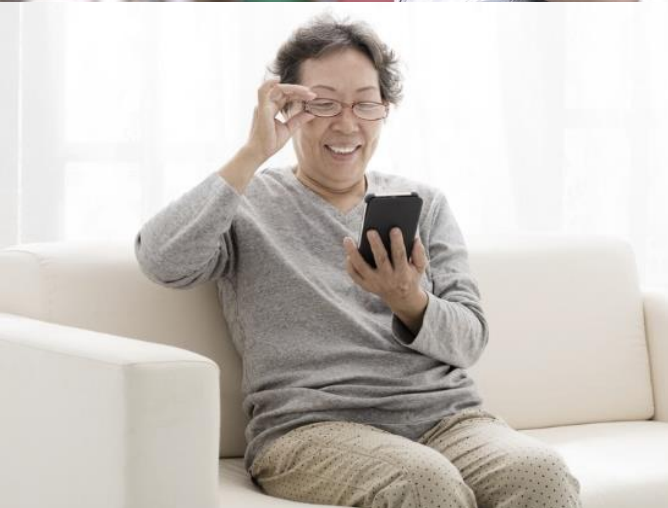


비대면 인증 그에 관한 오해와 진실

비대면 얼굴 확인 솔루션 '리모트콜 페이스'



비대면 인증, 제대로 알고 도입해야

1993년 금융실명제 도입 당시, 실명 확인은 대면(face-to-face) 즉, 얼굴을 직접 보고 해야 한다 정부의 유권 해석이 있었습니다. 그러나 IT 인프라와 핀테크의 발달, 인터넷 전문은행 출범 등으로 비대면 인증의 필요성이 대두되면서, 약 22년 만에 금융당국이 비대면 인증을 인정하는 것으로 유권 해석을 확대하게 되었고 이에 대한 시행 방안도 도입하기로 결정했습니다.

비대면 인증이 활성화되면, 고객 입장에서는 점포 방문 없이 시간, 장소에 구애 받지 않고 계좌 개설 등의 금융 거래 서비스를 이용할 수 있게 되고, 이러한 온라인 거래의 편의성을 기반으로 인터넷 전문은행 설립 기반 마련 및 자본시장 활성화에도 기여할 것으로 기대되고 있습니다.

이러한 비대면 인증은 아직 금융회사의 의무 도입 사항은 아니지만, 실제로 소비자의 비대면 채널(CD/ATM, 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹)을 통한 금융 서비스 이용 비중이 90%에 육박하고 있는 시장 현황에 비추어 볼 때, 금융 회사에서도 시대의 흐름에 맞는 서비스 제공을 위해 적극적으로 비대면 인증 방식 도입을 검토하는 추세입니다.

이와 같은 추세 속에서, 금융회사가 비대면 인증 방식을 도입함에 있어 도입 초기에 흔히 할 수 있는 오해들을 짚어 보고 이에 대한 진실은 과연 무엇인지 확인해 보겠습니다. 이를 통해 실제 금융 현장에 가장 적합한 비대면 인증 방법을 제시함으로써 제도의 안착과 금융회사의 올바른 선택을 돕고자 합니다.

[오해1] 비대면 인증을 도입하면 고객 로열티가 무너진다?

금융회사에게 고객과의 유대관계와 로열티는 매우 중요합니다. 점점 치열해지는 금융시장 속에서 고객과의 유대관계를 돈독히 맺어 두는 것은 그 무엇보다 커다란 경쟁력이 될 수 있습니다. 이러한 유대관계는 그 동안 은행 창구에서 서로의 얼굴을 맞대는 대면 만남에 상당 부분 의존했던 것이 사실입니다. 그렇다면 비대면 인증 방식으로 거래하는 고객과는 로열티 있는 유대관계 형성이 불가능할까요?

비대면 인증이 이토록 중요한 고객 로열티를 배제한 방식이라는 생각은, 비대면 인증을 하면 사람이 개입되지 않고 시스템에서 자동으로 인증이 끝날 것이라는 오해에서 비롯됩니다.

비대면 인증을 통해 본인임을 확인하는 방식에는 여러 가지가 있습니다. 물론 그 중에는 지문, 홍채, 정맥 등 생체 정보를 인식하여 본인 여부를 시스템이 자동으로 인증하는 방법도 포함되어 있습니다. 이러한 경우 고객은 은행 직원과의 접점이 전혀 없기 때문에 정서적인 유대관계를 형성하기 어려울 수도 있습니다.

[진실] 리모트콜 페이스(RemoteCall Face)는 고객이 스마트폰 상의 간단한 조작만으로 금융회사 직원과 서로 얼굴을 마주보고 대화할 수 있는 솔루션입니다. 단지 인증 절차만을 위한

것이 아니라, 금융 상담이나 일상 안 부까지 전할 수 있는 가장 고객 친화적인 비대면 인증 방식입니다.

비대면 인증이라는 단어는 얼굴을 보지 않는다는 '비대면'의 의미도 들어 있지만, 더 정확하게는 창구를 방문하지 않는 '무방문'으로 해석하는 것이 타당합니다. 따라서 방문하지 않아도 얼굴을 눈으로 확인하고 대화할 수 있는 방법이 있다면, 고객과의 커뮤니케이션을 놓치지 않으면서 무방문 인증의 편의성도 가져갈 수 있게 됩니다.



[리모트콜 페이스 영상 화면을 통해 고객의 얼굴을 확인]

[오해2] 비대면 인증 시스템을 도입하려면 시간과 비용이 많이 든다?

금융권은 그 어느 산업분야보다 철저한 전산 시스템과 고객지원센터를 구축하여 전문성 있게 운영하고 있습니다. 따라서 새로운 정책 도입은 매우 조심스러울 수 밖에 없으며, 기존에 운영 중인 시스템과의 연동이 무엇보다 중요합니다.

비대면 인증은 22년 만에 시행된 금융 대 혁신입니다. 정부에서도 이를 적극 장려하고 최근 금융권의 최대 이슈로 떠오르고 있습니다. 이와 같은 새로운 정책을 도입할 때, 금융권의 가장 민감한 이슈는, 기존 시스템을 최대한 유지하면서 새로운 시스템을 한 발 앞서서 도입하여 경쟁력을 확보할 수 있는 최적의 솔루션을 찾는 것입니다.

새로운 제도인 비대면 인증을 도입하려면 완전히 새로운 시스템을 도입해야 하기 때문에 시간과 비용이 많이 든다는 오해는, 이미 표준화되어 있는 고객 지원 솔루션에 기반을 두지 않고 비대면 인증 시류를 타기 위해 급조된 솔루션을 접할 때 시작됩니다.

[진실] 리모트콜 페이스(RemoteCall Face)는 고객 지원용으로 이미 표준화되어 있는 원격 영상 지원 솔루션인 '리모트콜 비주얼팩'에 비대면 인증 기능을 add-in한 업그레이드 솔루션입니다.

단순한 영상 통화 솔루션이 아니라 영상을 통한 고객 지원에 최적화되어 있는 표준 솔루션이므로, 기존의 고객 지원 시스템을 그대로 사용하면서 이미 완성되어 있는 리모트콜 페이스를 간단하게 추가하기만 하면 됩니다.

비대면 인증을 단순히 인증 방식 중 하나로만



인식해서는 안 됩니다. 이는 고객과의 새로운 커뮤니케이션 방식이며, 고객이 금융 거래를 더 편하게 할 수 있도록 지원해 주는 한 단계 더 발전된 고객지원 방식입니다.

이렇게 고객과의 가장 중요한 접점 역할을 하는 비대면 인증 솔루션을 도입하고자 할 때, 발주 후에야 개발을 시작하고 오픈 소스를 이용하는 버그 투성이의 제품을 선택할 수는 없습니다. 시장에서 상용화되어 이미 안정적인 서비스를 제공하고 있고, 검증 받은 자체 기술을 보유하고 있는 알서포트의 리모트콜 페이스를 선택하는 것이 가장 현명한 선택입니다.

[리모트콜 페이스의 특징점]

- 음성 통화는 콜센터 기존 전화기를 사용하고, 영상 통화만 리모트콜 페이스를 도입하는 방식으로 도입 시간과 비용이 단축됩니다.
- 리모트콜 페이스에서 녹화된 영상은 음성과 정확하게 sync된 파일로 저장되어 실명 확인 증빙자료로 언제든지 활용할 수 있습니다. (끊김, 재 연결, 음 소거 등 다양한 음성 통화 상태를 구분하여 음성을 수집합니다.)
- 복잡한 CTI 연동 작업 없이도 상담사 어플리케이션 화면에서 영상 녹화 파일을 바로 조회할 수 있으며, 기존의 CRM 솔루션이나 보안 정책도 그대로 적용 가능합니다.

[오해3] 비대면 인증 중, 생체 인증이 가장 정확하다?

비대면 인증 방법으로 지문, 홍채, 정맥, 안면 인식 등의 생체 인증 방식이 인정되면서 이에 대한 솔루션도 쏟아져 나오고 있습니다. 모바일 간편 결제 서비스의 확산도 생체 인증이 비대면 채널의 대세로 자리잡는 데에 큰 기여를 했습니다.

생체 인증은 고객이 금융 회사에 본인의 생체 정보를 한 번만 등록하면, 이후에는 번거로운 절차 없이 센서로 인증을 끝내고 금융 거래를 할 수 있다는 장점이 있습니다.

생체 인증이 가장 정확하다는 오해는, 생체 정보는 위·변조가 불가능하므로 정확한 정보인증 기준이 될 것이라는 점만 생각하고, 유출 시의 위험성은 정확히 인식하지 못할 때 발생합니다.

[진실] 리모트콜 페이스(RemoteCall Face)는 이미 등록된 정보를 보관하고 있다가 고객이 인증을 시도하는 정보와 비교하는 방식이 아닌, 실시간으로 움직이는 고객의 얼굴을 금융 회사 직원의 육안으로 정확히 확인하도록 하는 솔루션입니다.

생체 인증과 달리, 등록 정보 자체가 없으므로 변조는 물론 유출될 위험도 없으며, 설령 영상 인증 녹화 파일이 유출된다 하여도 이를 타인이 인증 용도로 도용하는 것은 불가능합니다.



[리모트콜 페이스로 고객의 얼굴을 실시간 확인]

생체 정보는 위조나 변조가 불가능한 것이 사실입니다. 바로 그렇기 때문에 그 정보가 유출된 경우에는 더욱 위험해 집니다. 비밀번호를 변경하듯 쉽게 훔채를, 지문을, 안면을 바꿀 수는 없기 때문입니다.

고객과의 영상 통화를 통해 직원의 눈으로 얼굴을 확인하는 리모트콜 페이스는, 고객의 앞 모습, 옆 모습, 표정의 변화 등 미세한 부분까지 가장 정확하게 감지할 수 있습니다. 시스템에 의하여 정보가 일치한다 또는 일치하지 않는다 만을 판단할 수 있는 생체 인증과는 근본 기술과 출발점이 다르기 때문입니다.

또한 본인임을 확인하기 위한 질문들을 상황에 맞도록 유연하게 운영할 수 있어 기존 방식에서는 불가능한 인증 처리까지 가능합니다.

리모트콜 페이스는 양방향 커뮤니케이션을 기반으로 합니다. 기술이 아닌 사람이 중심이 되는 솔루션입니다.



[얼굴 특징을 정보화하여 자동 인증하는 안면 인식]

[오해4] 리모트콜 페이스도 다른 영상 통화 솔루션과 다를 게 없다?

비대면 인증 방법으로 영상 통화를 통한 얼굴 확인이 각광을 받게 되자, 영상과 관련된 모든 솔루션이 비대면 인증용 솔루션으로 둔갑하여 난립하고 있습니다.

리모트콜 페이스가 타사의 영상 통화 솔루션과 차별되는 점이 없다는 오해는, 비대면 인증을 위한 전문 영상 솔루션과 일반 영상 통화와의 차이를 정확히 알지 못하기 때문에 발생합니다.

[진실] 리모트콜 페이스(RemoteCall Face)는 일반 영상 솔루션 업체와는 출발점이 다릅니다. 일반 영상 솔루션은 H/W 기반이지만, 알서포트의 리모트콜 페이스는 S/W 기반입니다.

리모트콜 페이스는 금융 회사가 구입한 고급 H/W 사양에 영상 인증 S/W를 맞출 수 있어 보다 유연한 방식으로 도입할 수 있습니다. 또한 원격 전문 기업 알서포트의 원천 기술에 의한 영상 전송 처리 방법을 적용하여 낮은 대역 폭에서도 끊김 없는 영상 통화가 가능합니다. 음성 과 영상이 각각 전송되는 방식을 채택하여, 음성이나 영상 중 어느 한쪽이 끊겨도 다른 한 쪽은 계속 연결 상태가 유지되므로 업무 처리 효율이 증대됩니다.

리모트콜 페이스, 또 하나의 진실

모든 금융 회사는 안정성과 신뢰를 가장 큰 가치로 삼고 있음에도 불구하고, 최적의 솔루션을 선별하는 방법을 정확히 알지 못하기 때문에 발생한 오해로 인해, 노하우와 실전 운영 경험이 부족한 회사의 솔루션을 검토하는 사례가 종종 있습니다.

처음 도입되는 제도를 통해 치열한 시장에서 차별화에 먼저 성공하기를 원하십니까? 그렇다면, **처음부터 '실패하지 않을' 솔루션을 선택하십시오. 다양한 환경과 고객 요구에 맞는 영상 지원 솔루션을 공급/운영하면서 노하우를 축적한 알서포트의 솔루션, 리모트콜 페이스입니다.**

“알서포트는 2002년 PC 원격 지원을 시작으로 모바일 원격 지원을 거쳐,
2013년 가장 먼저 영상 지원 기술을 개발하여 상용화에 성공하고
원격 영상 지원 서비스 ‘리모트콜 비주얼팩’을
국내 및 글로벌 다수 기업에 공급하여 우수성을 인정 받았습니다.

그리고 2016년, 알서포트의 영상 지원은
‘리모트콜 페이스’로 또 한번 진화하였습니다.”

비대면 인증이 도입되기 훨씬 전부터 이미 영상 인증을 준비해 온
검증된 기업의 솔루션을 도입하는 방법이 궁금하시다면

리모트콜 페이스 상담 전용 창구
s_sales@rsupport.com
070-7011-1339

RSUPPORT Co.,Ltd. | Connecting Lifestyle | www.rsupport.com / www.remotecall.com

Korea

138-827 서울시 송파구 위례성대로 10
(방이동 44-5) 에스타워 10~15층
전화 : +82-70-7011-3900
팩스 : +82-2-479-4429
기술문의 : support.kr@rsupport.com
구매문의 : sales.kr@rsupport.com
기타문의 : info.kr@rsupport.com

Japan

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-2-20
第3虎の門電気ビル
TEL : +81-3-3539-5761
FAX : +81-3-3539-5762
お問い合わせ : support.jp@rsupport.com
Sales : sales.jp@rsupport.com
Info : info.jp@rsupport.com

USA

333 Sylvan Ave. STE#110,
Englewood Cliffs, NJ 07632, USA
Phone : +1-888-348-6330
Fax : +1-888-348-6340
Tech : support.us@rsupport.com
Sales : sales.us@rsupport.com
Info : info.us@rsupport.com

China

北京市朝阳区广顺南大街16号嘉美中心写
字楼1210
电话 : +86-10-8256-1810
传真 : +86-10-8256-2978
支持咨询 : support.cn@rsupport.cn
业务咨询 : sales.cn@rsupport.cn
销售咨询 : info.cn@rsupport.cn

© 2016 RSUPPORT Co., Ltd. All rights reserved. All other trademarks are the property of their respective owners. RSUPPORT and the RSUPPORT logo are registered trademarks of RSUPPORT Co., Ltd. The information herein is for informational purposes only and represents the current view of RSUPPORT Co., Ltd. as of the date of this presentation. Because RSUPPORT must respond to changing market conditions, it should not be interpreted to be a commitment on the part of RSUPPORT, and RSUPPORT cannot guarantee the accuracy of any information provided after the date of this presentation. RSUPPORT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AS TO THE INFORMATION IN THIS PRESENTATION.

