

단순업무 덜어줘도 실력은 ‘글썄’... 로봇, 아직은 기계

디지털금융 2라운드 RPA

〈下〉신통치 못한 봇

연중무휴·업무자동화 도입 가속도 데이터 누적돼야 성능 향상 ‘특성’ 맡기 못알아듣는 소비자 불편 그대로

“대출 만기 날짜를 알려줘.”

“마이뉴스통장대출은 심사결과에 따라 1년 단위로 연장할 수 있어요. 최대 10년까지 연장할 수 있어요. 원하는 답이 아니면 상담원을 연결해 드릴까요?”

RPA(로보틱프로세스자동화)는 사람이 하던 표준화 업무를 로봇 소프트웨어로 자동화 하는 것을 말한다.

단순 반복 업무라면 로봇은 더 빠르게

〈금융권역별 챗봇 도입 주요 현황〉

(자료=금융감독원)

권역	주요서비스 내용	챗봇 도입비율
은행	· 24시간 금융 관련 상담 · 간편이체, 적금가입, 환전신청 · 각종 금융상품 안내 등	10.5% (57개사 중 6개사)
보험	· 보험상품 및 서비스 소개 · 보험계약대출 및 상환 · 보험계약 조회 및 보험료 납입 등	18.1% (55개사 중 10개사)
저축은행	· 대출신청 및 대출가능 한도조회 · 예·적금 상품 추천 및 고객센터 등	3.7% (80개사 중 3개사)
카드	· 카드신청 및 발급·고객별 카드 추천 · 결제금액 조회 및 카드별 부대 서비스 안내	37.5% (8개사 중 3개사)
증권	· 종목검색, 시세조회, 펀드추천 등	5.4% (55개사 중 3개사)

수행할 수 있고, 연중 무휴로 24시간 모니터링을 하는 것도 가능하다. 업무자동화로 비용은 줄이고, 사람보다 실수도 덜 한다. 금융사들이 업무 효율성과 비용절감을 위해 로보틱프로세스자동화(RPA)를 속속 도입하고 있지만 아직은 기대에 못미치는 실정이다.

고객서비스 분야 RPA인 챗봇이 대표적이다.

수 백 명의 인원을 투입해야 하는 콜센터를 대체할 수 있다며 금융사들마다 챗봇을 내놓고 있지만 정형화된 일부 질문은 제외하고는 ‘말귀’를 알아듣지 못할 때가 많다. 데이터가 누적되고 학습이 거듭

될수록 성능이 향상되는 특성을 감안한다고 해도 소비자들은 불편을 그대로 감내해야 한다.

반면 RPA 확대에 따른 사이버리스크는 더 커졌다. RPA의 장점인 연중 무휴, 24시간 가동은 그대로 금융사고나 소비자 피해가 언제든지 발생할 수 있는 단점이 되기도 한다.

RPA 도입이 초기단계인 만큼 리스크를 줄일 정책적 뒷받침도 아직 미흡하다.

RPA를 어디까지 허용해야 할지는 물론 이에 따른 리스크 측정 방법이나 사고가 발생하면 누가 책임을 질 지도 명확하지 않다.

국제금융센터 강정현 연구원은 “과거 은행업무 전산화나 인터넷뱅킹 도입 등 새로운 시스템 도입 과정에서 전자금융거래법 제정 등 정책적 뒷받침은 필수적 요소로 작용했다”며 “향후 RPA 발전 과정에서 많은 논란이 발생할 것으로 예

상되는 만큼 선제적 정책 지원을 고려해야 할 것”이라고 지적했다.

금융권이 챗봇을 운영하는 금융회사 26곳을 점검한 결과 개인정보에 대한 보호조치 및 정보주체의 권리보장 절차를 강화할 필요가 있는 것으로 조사됐다.

장기적으로는 RPA에 따른 고용불안도 피하기 힘든 부작용이다.

기본적으로는 저부가가치의 업무는 RPA가 자동으로 처리하고, 사람은 아이디어 발굴 등 고부가가치 업무에 집중토록 한다는 방향이지만 기존 인력이 모두 고부가가치 업무로 이동하는 것은 사실상 불가능하다.

챗봇 등 고객서비스나 대출 등 기본적인 은행업무 뿐 아니라 자금세탁 모니터링이나 사이버보안 등 금융 전 분야에 걸쳐 활용할 수 있다는 점에서 RPA에 따른 고용불안은 경계가 없는 셈이다.

/안성미 기자 smahn1@metroseoul.co.kr

신한금융 원스톱 금융플랫폼 ‘신한플러스’ 출시

신한금융그룹은 13일 그룹의 통합 리워드 플랫폼인 ‘신한 FAN 클럽’과 금융권 최초 통합 모바일 플랫폼인 ‘신나는 한판’을 결합한 원스톱(One-Stop) 금융플랫폼인 ‘신한플러스’를 출시했다.

새로운 One신한 금융플랫폼인 ‘신한플러스’에는 은행, 카드, 금투, 생명의 87개 주요 서비스 및 통장·카드 동시 개설 서비스 등 그룹사 간 비대면 연결서비스가 탑재됐다.

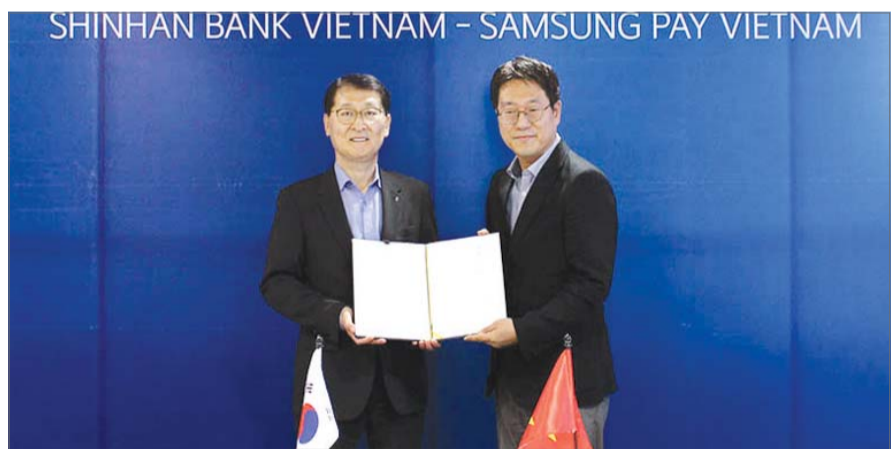
또 ‘신한플러스’를 통해 고객이 보유한 그룹의 통합 리워드 포인트도 사용할 수 있다. 신한금융은 네이버페이, 흙플러스, 항공사 마일리지 등 다양한 제휴를

통한 포인트 전환 서비스와 포인트 전용 상품물 운영 등 리워드 서비스를 제공하고 있다.

그리고 그룹의 중금리 대출 상품을 신용도 하락 없이 한번에 조회 가능한 금융권 최초의 그룹 중금리 신용대출 플랫폼인 ‘스마트대출마당’도 ‘신한플러스’를 통해 이용할 수 있다.

‘신한플러스’는 별도의 앱을 설치하지 않고 신한은행 대표 어플인 SOL, 신한카드의 FAN 앱, 신한금융투자의 신한알파, 신한생명의 스마트창구앱의 메인화면에 위치한 메뉴를 통해 이용가능하다.

/유재희 기자 ryousou1@



지난달 27일 베트남 호치민에 위치한 삼성전자 호치민법인에서 ‘삼성페이 선불카드 계약식’에 참석한 위성호 신한은행장(왼쪽)과 이종민 삼성전자 서비스운영그룹장(오른쪽)이 계약식을 마친 후 기념촬영하는 모습. /신한은행

신한은행-삼성페이 베트남 선불카드 시장 동반진출

신한은행은 삼성페이와 함께 글로벌 시장 최초로 베트남 선불카드 시장에 동반 진출한다고 13일 밝혔다.

신한은행 위성호 은행장의 ‘디지털 퍼스트’ 전략이 국내를 넘어 베트남으로 확대되고 있다. 최근 신한베트남은행은 베트남의 카카오 ‘잘로(Zalo)’를 포함한 부동산 플랫폼 ‘무하바나닷(Muabannhadat)’, 전자지갑 ‘모모(MoMo)’ 등 대표 디지털 플랫폼과 제휴 사업을 추진했다.

신한은행은 한국을 대표하는 삼성전자와 손을 잡고 새롭게 베트남 선불카드 시장에 진출함으로써 베트남 디지털금융 생태계 구축을 가속화 하고 있다.

이번에 출시되는 ‘삼성페이 선불카드’

는 삼성전자 휴대폰 갤럭시노트9에 탑재되는 전자지갑형 선불카드로 자동충전, 이체 및 결제가 가능하다. 특히 온라인 전용카드로 발급되기 때문에 삼성페이가 가능한 휴대폰 사용자는 누구나 은행에 방문하지 않고, 스마트폰으로 직접 선불카드를 발급받을 수 있다.

또한 상대의 전화번호만으로 이체가 가능한 ‘연락처 이체서비스’, 삼성페이의 MST(Magnetic Secure Transmission·마그네틱 신용카드 정보를 무선으로 전송해 결제하는 방식)를 활용한 ‘오프라인 결제서비스’ 등 사용자 편의성을 고려한 다양한 금융서비스가 제공되며, 올해 안으로 온라인 결제, Bill Payment 등 서비스도 추가로 선보일 예정이다. /유재희 기자

손보사 상위 5곳 ‘적자’... 보험료 인상 만지작

하반기 손해율 증가 예상에 급물살 손보업계, 車보험료 4% 인상 주장

올 상반기 국내 손해보험사 상위 5곳의 순이익이 모두 감소했다. 자동차보험 손해율이 악화된 데다 장기 보험 사업비가 증가한 탓이다.

하반기에는 적정 정비요금 공포, 건강보험 적용확대 등으로 손해율이 더 오를 것으로 예상되면서 보험료 인상 논의가 급물살을 탈 것으로 보인다.

13일 보험업계에 따르면 삼성화재, 현대해상, DB손해보험, KB손해보험, 메리츠화재 등 상위 5개 손보사의 상반기 순이익이 큰 폭으로 감소했다.

5개사 중 메리츠화재의 순이익 감소폭이 가장 컸다. 메리츠화재의 상반기 순이익은 1320억원으로 전년 동기(2035억원) 대비 35.1% 감소했다. 이 기간 영업이익도 2691억원에서 1827억원으로 32.1% 줄었다. 반면 매출액은 전년 동기(3조1620억원) 대비 9% 늘어난 3조4478억원을 기록했다.

메리츠화재 관계자는 “2분기 장기보장성 보험 매출이 지난해 164억원에서 올해 283억원으로 72.4% 성장하면서 추가상각 등 비용 증가로 순이익이 감소했다”고 설명했다.

다음으로 순이익이 크게 감소한 손보사는 DB손보다. DB손보의 순이익은 3001억원으로 전년 동기(3698억원) 대비 18.8% 감소했다. 매출액은 6조2017억원에서 6조2109억원으로 증가했으나 영업이익은 4967억원에서 4280억원으로 13.8% 감소했다.

손보업계 1위인 삼성화재는 전년 동기(7798억원) 대비 14.6% 감소한 6656억원



올 상반기 손해보험사 상위 5곳의 순이익이 자동차보험 손해율 상승에 따라 모두 감소한 것으로 나타났다. /연합뉴스

의 순이익을 기록했다. 매출액은 9조1832억원에서 9조1380억원으로 0.5%, 영업이익은 1조238억원에서 9446억원으로 7.7% 줄었다.

삼성화재 관계자는 “계절적 영향에 따른 자동차보험 손해율 상승이 보험영업효율 상승에 큰 영향을 미쳤다”고 설명했다. 삼성화재의 보험영업효율을 판단하는 합산비율(손해율+사업비율)은 102.2%로 전년 동기(101.1%)보다 1.1%포인트 상승했다.

KB손보의 상반기 순이익은 1881억원으로 지난해 같은 기간 대비 약 11.5% 감소한 것으로 나타났다.

손보업계 2위인 현대해상의 순이익은 2822억원에서 2565억원으로 9.1% 줄어 감소폭이 가장 작았다. 매출액은 6조3369억원에서 6조4533억원으로 1.8% 늘었으나 영업이익은 3840억원에서 3631억원으로 5.4% 줄었다.

대형 손보사들의 순이익이 감소한 배경은 지난 1분기 폭설과 한파 등 계절적 요인으로 인해 자동차보험 손해율이 상승했기 때문이다. 손해율(발생손해액/경과보험료)은 고객으로부터 받은 보험료 대비 지급한 보험금의 비율로, 보험사의

수익성과 직결되는 지표다. 여기에 장기 보험 사업비가 증가하면서 수익성 악화에 영향을 미쳤다.

실제 상위 5개 손보사의 올해 평균 자동차보험 손해율은 81.7%로 전년 동기 77.5%에 비해 4.2%포인트 상승했다.

하반기 전망도 밝지 않다. 겨울 한파에 이어 여름철 폭염이 이어진 데다 정비요금 인상, 건강보험 적용확대 등으로 손해율이 더 오를 것으로 예상돼서다.

국도교통부는 지난 6월 29일 표준 작업 시간에 시간당 공임을 곱한 적정 정비요금을 공표했다. 또 지난 7월부터 상급종합·중합병원의 2~3인실에 대한 건강보험 적용이 실시됐다.

이런 상황에서 손보업계는 자동차보험료를 4% 가량 인상해야 한다고 주장하고 있으나 금융당국이 제동을 걸면서 보험금 인상을 놓고 줄다리기가 이어질 전망이다.

보험업계 관계자는 “날씨 요인, 정비요금 인상 등의 영향으로 자동차보험 손해율 상승 탓에 실적 악화가 우려되는 상황이다”며 “업계 차원에서 보험료 인상 논의가 이뤄질 것”이라고 말했다.

/김희주 기자 hj89@

삼성카드

소비자 혜택 이벤트 ‘핑핑’

삼성카드가 8월 소비자들의 일상생활에 유용한 혜택을 제공하는 이벤트를 진행한다고 13일 밝혔다.

삼성카드는 오는 31일까지 스무디킹

행사 대상점에서 삼성카드로 자몽 갈라만시 또는 자몽 그릭요거트를 구매하면 동일 음료를 1잔 무료 증정한다. 단 스몰 사이즈는 행사에서 제외되며 1일 1회, 1인당 2잔 구매까지 혜택이 적용된다.

삼성카드 taptap 회원을 위한 이벤트도 진행한다. 삼성카드 홈페이지에서 이벤트 응모 후 행사 대상 카드로 건별 5만

원 이상 결제하면 총 10명을 추첨해 다이슨 선풍기 ‘AM-06 실버’ 모델을 증정한다. 행사 대상 카드는 ‘taptap O’, ‘taptap S’, ‘taptap I’, ‘네이버페이 taptap’, ‘삼성 리워드 삼성카드 taptap’, ‘삼성페이 삼성카드 taptap’, ‘CU·배달의민족 삼성카드 taptap’, ‘Toss taptap S’ 총 8종이다. /나유리 기자 yul115@