

은행원 없는 은행시대 본격화

무인점포 등 확산... 고용 불안에 '디지털 실적' 압박까지

뱅크&بان커 스토리Ⅱ

⑤ 디지털 은행 가속화 (끝)

업계, 디지털 금융 경쟁력 강화로 인력 감축·영업점 통폐합 잇따라 은행 직원수 전년비 1999명 감소 스마트폰 어플 통한 실적 압박도

“예전에는 뱅커라는 자부심도 컸고, 많은 행원이 지점장을 목표로 열심히 했어요. 요즘 동기모임에 나가면 다들 퇴직 걱정이 가장 커요. 언제 은행에서 지점을 폐점시킬지 모르니 하루하루 불안하게 살고 있어요.”

한 시중은행을 다니는 A씨의 토로다. 주요 은행이 디지털 전환으로 혁신을 외치고 있는 반면, 영업현장에서는 고용에 대한 불안감이 감돈다. 은행의 영업점 통폐합이 가속화되어서다.

◆ 은행원 없는 은행

“신분증 투입구에 주민등록증 또는 운전면허증을 넣어주십시오.”

신한은행 무인점포는 비대면 본인인증 절차 등을 통해 카드발급부터 예·적금 신규, 환전, 대출까지 지원한다.



비대면 본인인증 절차 등을 통해 카드발급부터 예·적금 신규, 환전, 대출까지 지원하는 신한은행 무인점포. /유재희 기자

점포에 들어가면 보안카드(OTP) 재발급 등 주요 업무에 대한 절차가 안내되고, 기기 화면에는 이용 가능한 창구업무와 함께 무인점포 체험과 필요시 상담사와 연결을 할 수 있는 방법도 제공된다. 은행원 없는 은행시대가 본격화되고 있는 것.

10일 금융감독원에 따르면 국내 18개 은행의 올해 3월 말 현재 은행에 근무하는 직원수는 총 10만6607명으로 전년동기(10만8606명)에 비해 1999명이 줄어 들었다.

은행의 비대면 상품 판매와 거래 비중이 증가하면서 지점 역할이 줄어들고 있

다. 수익이 신종치 않은 지점에 대한 통폐합이 가속화할 전망이다.

실제로 영업점 수는 지난해 3월 말 6531개 달했으나 올 1분기 6257개로 나타나 274개의 영업점이 문을 닫은 것으로 나타났다.

앞으로 PC와 스마트폰 등을 활용한 비대면 채널이 활성화됨에 따라 신한·국민·우리·기업은행 등 은행권의 무인점포 확대 바람이 더 거세질 전망이다. 비대면 금융에 대한 선호도가 커진데다 무인점포와 챗봇, 인공지능을 활용한 비대면 채널에 대한 금융 고객의 수요가 한층 높아지고 있기 때문이다.

이에 따라 급속히 진화 중인 인공지능(AI) 성장 속도를 볼 때 머지않아 은행원의 단순 업무 대부분을 AI 은행원이 전담할 수도 있다. 이에 따라 은행권의 인력 감축과 영업점 통폐합 속도가 빨라질 것이라는 게 전문가들의 중론이다.

금융업계 관계자는 “올해 시중은행이 디지털 금융 혁신을 경쟁력 강화의 주요 경영 전략으로 내세운 만큼 은행권에선 모바일플랫폼을 비롯한 AI서비스 경쟁이 확대될 것”이라고 예상했다.

또 다른 관계자는 “디지털 기술이 활성화되면 판매 관리비만 드는 점포는 계속

정리가 될 것”이라고 밝혔다.

다만 로봇이 대체할 수 없는 은행원만이 할 수 있는 대면 영역이 분명히 존재하기 때문에 기존 행원의 자리를 크게 위협하진 않을 것으로 보인다는 지적도 나온다.

B은행 관계자는 “고객자산가는 아직까지 비대면보다 은행원의 직접 상담을 받는 대면 채널을 선호하는 경향이 있다”면서 “단순영역은 기계가 대체할 수 있겠지만 소통이 필요한 직접 대면 영역이 사라지진 않을 것”이라고 말했다.

◆ 스마트에서 시작하는 은행원

은행권의 디지털 전환으로 은행원의 영업환경과 근무 내용도 변화를 맞았다.

시중은행에서 근무중인 A씨는 “요즘 엔 카드, 펀드뿐 아니라 스마트폰 어플까지 실적을 내야 한다”고 했다. 디지털·온라인뱅킹 시대에 발맞춰 은행 창구에서 디지털서비스 마케팅 경쟁이 벌어지고 있어서다.

다른 은행원 C씨는 “몇 년 전부터 은행들은 어플도 개발하고 빅데이터 분석을 통한 신규 상품을 내놓고 있다. 은행마다 어플이 3~4개가 넘는다. 은행원에게 실적으로 할당돼서 가입자 유치 압박을 주고 있다”고 말했다.

/유재희 기자 ryusoul91@metroseoul.co.kr

보이스피싱, 매일 116명이 10억원 피해 “신한 SOL의 혁신, 디지털 금융의 모범 되다”

8월 말 피해액 2631억원 작년 1년간 피해액 넘어서

보이스피싱 피해가 끊이지 않고 있다. 올해 들어서도 매일 116명이 10억원의 피해를 입은 것으로 나타났다.

10일 금융감독원에 따르면 올해 상반기 보이스피싱 피해규모는 1802억원으로 지난해 같은 기간보다 73.7%나 급증했다. 매일 116명의 피해자가 10억원의 피해를 당하고 있는 셈이다.

지난달 말 기준 피해액은 2631원으로 이미 지난해 1년간 피해액 2431억원을 넘어섰다.

규모의 차이는 있으나 전 연령대에서 피해가 발생했다. 40·50대가 996억원으로 가장 많았고, 20·30대와 60대 이상이 각각 425억원, 350억원이다.

신규 또는 저금리 전환대출을 가장해 수수료나 대출금을 가로채는 대출방자형

보이스피싱 피해금액 비중이 70.7%를 차지했다. 나머지는 검찰·경찰 등 정부기관을 사칭하거나 자녀 납치 등을 가장해 돈을 가로챘다.

주춤했던 대포통장도 다시 늘었다.

올해 상반기 중 발생한 대포통장(보이스피싱에 이용되어 지급정지된 계좌)은 2만6851건으로 전년 동기 대비 27.8% 증가했다. 이에 따라 금감원과 금융권은 공동으로 10월 한 달간 ‘보이스피싱 제로(Zero) 캠페인’을 실시할 계획이다.

상습적으로 대포통장으로 이용되는 계좌의 명인 정보(성명, 등록번호, 계좌 개설 기관 등)는 금융권과 공유를 강화하고, 고액현금을 인출할 때 실시하는 현행 문진제도도 보완할 방침이다.

이와 함께 민간회사와 협업체 인공지능(AI) 앱을 통해 사기범의 음성 탐지 후 즉시 통화를 차단하는 시스템도 구축을 추진한다. /안상미 기자 smahn1@

페이스북 마케팅 서밋 2018 위성호 신한은행장 미래비전 제시

위성호 신한은행장은 10일 서울 삼성동 인터컨티넨탈 파르나스에서 진행된 ‘페이스북 마케팅 서밋 2018(Facebook Marketing Summit Seoul 2018)’에 참석해 신한은행이 추진하고 있는 ‘정보의 디지털화(Digital Transformation)’와 ‘은행업의 재정의(Redefine), Be the NEXT’ 사례를 중심으로 디지털 금융의 미래 비전을 제시했다.

‘페이스북 마케팅 서밋’은 페이스북이 전 세계에 걸쳐 진행하는 행사로 디지털 비즈니스 인사이트 전략 및 사례 공유와 더불어 2019년 디지털 마케팅 방향성을 가늠해 볼 수 있는 자리다. 국내 200여개 대기업 임원 및 홍보 담당자 등 역대 최대 규모로 총 1500여명이 참석했다.

위성호 은행장은 4차산업 혁명시대 앞에서 있는 기존은행들의 위기, 이 위기를 기회 삼아 새로운 영역으로 발 빠르게 확



위성호 신한은행장. /신한은행

장하려는 리더의 도전과 고민 그리고 해결 과정을 사례를 통해 공유했다.

무대 연설에 앞서 ‘신한SOL’ 앱을 소개하는 인터뷰 영상을 통해 앱 다운로드부터 회원가입, 계좌개설을 거쳐 지인에게 적금을 선물하기까지 2분30초밖에 걸리지 않는 ‘신한 SOL’ 앱의 혁신성을 보여줘 이번 행사의 주제인 ‘제로 프릭션 퓨처(Zero Friction Future·고객이 불편

함을 느끼지 못하는 미래형 비즈니스)’를 신선한 방식으로 전달했다.

뒤이어 무대에 오른 위 행장은 ‘진정한 디지털 리딩뱅크’로 재탄생 하기 위해 노력한 ‘리디파이인(Redefine·은행업의 재정의), 비 더 넥스트(Be the NEXT)’에 관한 에피소드를 소개해 참석자에게 큰 호응을 받았다. /유재희 기자

NH농협은행, 추석귀향길 이동점포 운영

NH농협은행은 추석 연휴 고향을 방문하는 고객의 금융편의를 위해 오는 21일, 22일 이틀간 경부고속도로 부산방향 망향휴게소와 중부고속도로 하남드림휴게소에서 이동점포를 운영한다고 10일 밝혔다. 운영시간은 오전 9시부터 오후 4시까지다.

농협은행은 금융단말기와 자동화기기(ATM)를 탑재한 차량형 이동점포인 ‘NH윙즈(Wings)’를 이용해 무선통신망을 통한 금융서비스를 제공하고 있다.

이번 귀성기간에 농협은행 이동점포에서는 내방객들의 금융 편의를 위한 신권 교환은 물론 ATM을 통해 현금입출금, 통장정리, 계좌이체 등 각종 금융서비스



를 제공할 예정이다.

농협은행 관계자는 “앞으로도 금융소외지역의 서비스 제공 등을 위하여 여러 현장을 누비며 고객편의를 높이겠다”고 말했다. /안상미 기자

개인사업자대출119, 상반기 4801억원 채무조정 지원

지난해 동기비 44% 증가

올해 상반기 국내은행들의 ‘개인사업자대출119’ 제도(이하 119제도)의 지원 규모가 크게 늘었다.

10일 금융감독원에 따르면 상반기 중 119제도로 채무상환부담이 경감된 대출 금액은 4801억원이다. 지난해 같은 기간보다 43.6% 늘었다.

건수기준으로는 전년 동기 대비 40%

늘어난 5798건이다.

119제도는 개인사업자대출이 부실화되기 전에 원리금 상환부담을 줄여 부실채권 발생을 최소화하는 제도다. 연체 발생 전 또는 발생 후 3개월 이내 차주의 채무에 대해 만기연장, 상환유예, 금리할인 등을 지원해 준다.

대출규모는 5000만원 이하 대출에 대한 지원이 4202건으로 72.5%를 차지했다. 영세 개인사업자를 중심으로 제도가 운영되면서 5000만원 이하 소규모 대출

의 비중은 2016년 66.4%에서 2017년 69.3%로 높아지고 있다.

지원방식은 만기연장이 65.9%를 차지해 가장 많았고 ▲이자감면 30.6% ▲대환대출 2.1% ▲이자유예 1.4% 등이다.

지난 2013년 2월 119제도를 도입한 이후 상환 완료된 금액은 1조418억원이다. 총 지원액 2조9864억원의 34.9%를 차지한다. 부실처리된 금액은 지원규모의 14.8%인 4416억원이다. /안상미 기자