

“손만 있으면 다 되네” 계좌부터 통장·상품 확인까지

크로포
디지털뱅킹 현장을 가다
우리·기업·수협은행

우리은행 은행상품 디지털확인
기업은행 바이오 정보등록
수협은행 디지털창구 시범 운영

은행들이 금융소비자의 디지털 경험에 주목하고 있다. 단순히 이자만 많이 주는 상품을 고르기보다 선택 과정에서 더 만족스러운 경험을 주는 상품을 택하는 소비자가 늘고 있어서다. 은행들은 키오스크나 태블릿 PC 등을 활용해서 더 쉽고 빠르게 편리한 금융경험을 제공하기 위해 본격 나섰다.

◆클릭 한번에 최신 금융상품 확인...우리은행 '디지털 사이니지'

디지털을 활용한 홍보도 늘어나는 추세다. 14일 방문한 우리은행 본점에는 8대의 디스플레이를 연결한 큼직한 디지털 사이니지가 눈에 들어왔다. 디지털 사이니지는 포스터, 안내표시, 광고 등을 디지털 디스플레이어나 나타내는 것으로 기존에 종이포스터나 플래카드와 은행과 은행 상품을 알렸던 모습과는 다른 모습이었다.



우리은행 디지털 키오스크 /나유리 기자

대기표를 뽑고 자리에 앉아 순서를 기다리니 직원 뒤편에 위치한 디지털 사이니지에서 영상이 흘러나왔다. 1분 10초가량 이어지는 영상에는 우리은행을 소개하는 내용이 담겨 있었다.



우리은행 디지털 사이니지에서 우리은행 홍보영상이 나오고 있다 /나유리 기자

창구 내 주변에는 태블릿 PC방식의 디지털 사이니지가 설치돼 있었다. 이용방법도 간편했다. 스마트폰처럼 손으로 클릭하니 최신 금융상품은 물론 여행과 맛집, 영화, 패션정보까지 쉽게 확인할 수 있었다.

특히 금융상품은 물론 기존 가판대에 꼽혀있던 상품 팸플릿이 화면으로 모두 옮겨져 있는 듯 했다.

관심 있게 보던 청년 주택청약상품을 몇 번의 클릭으로 확인하고 대기번호에 맞춰 직원과 바로 상담할 수 있다는 일석이조의 효과도 누릴 수 있었다.

우리은행 관계자는 “영업점에 디지털 사이니지가 도입되면서 영업점 내부는 쾌적해지고 고객은 더욱 편리하게 금융을 이용할 수 있게 됐다”며 “인천지점 등 각 영업점 내 인테리어 간판도 비디오월로, 종이포스터는 디지털포스터로 교체해 나갈 계획”이라고 말했다.

◆손바닥으로 통장가입...기업은행 '디지털 뱅킹존'

지난 14일 오전 계좌 개설을 위해 IBK 기업은행 남대문지점 디지털 키오스크 앞에 섰다. 디지털 키오스크는 기존 금융자동화기기(ATM)에 은행 창구 업무 기능이 더해진 다기능 ATM이다. 정맥 스캐너나 신분증 투입구 등이 포함해 일반 ATM보다 1.5배 정도 커 확연히 눈에 띄었다.

바이오 정보등록을 위해 오른손을 정맥 스캐너 위에 올리자 곧바로 본점에 있는 고객센터 직원과 화상상담이

진행됐다. 상담직원이 화면을 통해 고객의 움직임 하나하나를 확인하고 있던 것. 안내에 따라 신분증을 스캔하고, 개인정보를 입력하니 계좌가 개설됐다. 인증부터 계좌개설까지 10분가량 소요됐다.



IBK 기업은행 남대문점의 디지털 뱅킹존 정맥 스캐너. /송태화 수습기자

등록절차가 끝나니 이용방법은 의외로 간단했다. 주민번호를 입력한 후 손바닥을 갖다 대니 전체 메뉴에 있는 50개 입금·출금·이체 등 금융서비스를 이용할 수 있었다. 손바닥 인증 후 해당서비스 화면으로 넘어가는데도 채 20초가 걸리지 않았다.

디지털키오스크의 최대관문은 이용이 아니라 바이오 정보등록 과정이었다. 20대 기자가 이용하는데도 어려움을 느낄 정도였기 때문. 10분이라는 시간 동안 복잡한 절차로 손바닥을 댄다 떼기를 반복하고, 중간에 오류가 나서 초기화면으로 돌아가기도 했다. 등록카



디지털 창구를 운영하고 있는 송파구 수협은행 본점 /김상길 수습기자

지 복잡한 절차를 최소화하지 못한다면 장·노년층 고객의 눈길을 사로잡기엔 어려움이 있어 보였다.



IBK 기업은행 남대문점의 디지털 뱅킹존. /송태화 수습기자

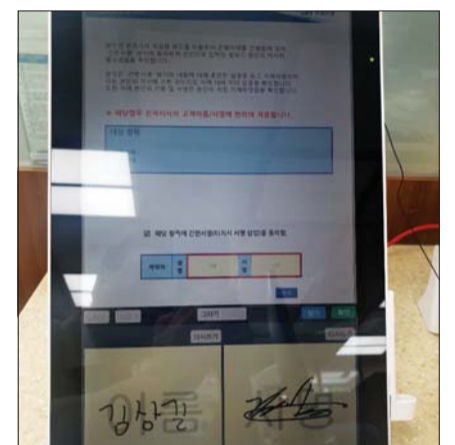
기업은행 남대문지점 관계자는 “가입절차가 복잡하게 느껴질 수 있으나 등록만 하고 나면 카드나 통장을 활용할 때보다 훨씬 편하게 이용할 수 있다”고 말했다.

◆10번 서명은 한번으로 끝...수협은행 '디지털 창구'

지난 14일 방문한 송파구 수협은행 본점. 입구부터 늘어진 각각의 거래 창구에는 태블릿 PC들이 줄지어 있었다. ‘예금 상품에 가입하고 싶다’는 말에 직원은 종이 대신 ‘옆에 보이는 화면을 봐 달라’는 말을 건넸다.

태블릿PC 화면 속에는 기존의 종이 서류들이 그대로 나타났다. 예금 통장을 만들기 위한 몇 장의 서류가 있었지

만 첫 화면에서 ‘간편 서명’을 한 이후에는 서명란이 자동으로 채워져 나왔다. 10번에 걸쳐 서명해야 했던 과정이 한번으로 줄어든 것. 신규 간편서명으로 창구에 앉아 계좌를 개설하고, 통장을 건네 받기까지는 채 5분이 걸리지 않았다.



태블릿 PC화면속 한번만 서명하면 자동으로 서명이 입력돼 서명입력 10번을 한번으로 줄일 수 있게 된다 /김상길 수습기자

다만 첫 신규고객에 한해서는 개인정보를 종이 서류에 기입해야 번거로움이 있었다. 수협은행 관계자는 “태블릿 PC에 신규 고객에 대한 개인정보 기재란은 마련되지 않았다”며 “소비자가 편리하게 금융을 이용할 수 있도록 디지털 창구를 시범 운영하며 부족한 부분을 개선해나갈 예정”이라고 말했다.

/나유리 기자, 김상길·송태화 수습기자
yul15@metroseoul.co.kr

잠자는 금융재산 8.9조... 파인으로 찾아보세요

(금융소비자정보포털)

금감원 Q&A
휴면금융재산 찾기

Q. 얼마 전 예탁결제원으로부터 미수령 주식 1만주(2억5000만원)를 찾아가라는 연락을 받았습니다. 20년 전 지인의 부탁으로 벤처기업에 투자했던 사실을 잊고 있었는데 금융감독원의 ‘휴면금융재산 주인 찾아가기 캠페인’을 통해 주식을 찾을 수 있게 됐습니다. 저와 같이 휴면금융재산 등이 있다는 사실을 모르는 사람이 많을 것 같은데 이런 재산을 찾을 수 있는 방법을 자세히 알려주세요.

A. 2015년 6월 이후 금감원 등은 국민

이 찾아가지 않는 금융재산을 찾아주기 위해 노력을 기울이고 있지만 아직 시중에는 약 8조9000억원의 휴면금융재산 등이 남아 있습니다. 지난해 말 기준 휴면금융재산은 1조2000억원, 3년 이상 미거래 금융재산은 7조7000억원에 달합니다.

이런 안타까운 상황이 줄어들 수 있도록 금융소비자들에게 도움이 될만한 몇 가지 팁을 알려드립니다.

우선 금감원 금융소비자정보포털 ‘파인(fine)’을 이용하세요. ‘잠자는 내 돈 찾기’ 메뉴를 통해 예·적금(은행·저축은행·협동조합 포함)은 물론 휴면보험금, 휴면성권, 미수령 주식, 신용카

드 포인트, 미환급 공과금까지 한눈에 확인할 수 있습니다.

상속인이라면 파인의 ‘상속인 금융거래조회’ 메뉴를 클릭해 망인의 휴면금융재산 내역과 상속에 필요한 서류 등을 찾아볼 수 있습니다.

앞으로 휴면금융재산이 발생하지 않도록 예방하는 금융습관도 중요합니다.

먼저 금융상품의 만기에 ‘자동 재예치’ 또는 ‘다른 계좌로 자동 입금’ 될 수 있도록 관련 서비스를 신청하세요. 이 서비스는 상품 가입 이후에도 신청이 가능합니다.

/김희주 기자 hj89@

명절 대비 15조지원... 대출금리 1.2%p 우대



우수 기술 보유 기업 등 중점 지원

우리은행이 일시적인 자금부족을 겪고 있는 중소기업에 대해 추석 명절 특별지원을 실시한다고 18일 밝혔다.

우리은행은 다음달 30일까지를 중소기업 추석 명절 특별지원 기간으로 정하고, 신규 6조원, 만기연장 9조원 등 총 15조원 규모의 자금을 지원한다.

우리은행은 B2B대출, 구매자금대출, 채권담보대출, 할인어음 등을 통해

소상공인과 중소기업의 운영자금을 지원한다.

기업의대출만기연장에 대한 부담을 줄여주기 위해 연장이나 재약정 조건을 완화하고, 대출금리는 최대 1.2%포인트까지 우대한다.

특히, 고용창출에 기여하는 기업, 4대 사회보험 가입 기업, 우수 기술 보유 기업 등을 중점적으로 지원한다.

우리은행 관계자는 “일시적인 자금부족을 겪고 있는 중소기업에 대해 매년 설날과 추석 명절에 특별지원을 실시하고 있다”며 “올해 추석은 일본 수출규제 등으로 피해를 입은 기업의 자금 수요가 있을 것으로 예상된다”고 말했다.

/나유리 기자