

신년사로 본 금융권 경영전략

“디지털금융 도래... 리스크 관리, 고객신뢰 갈수록 중요”

김정태 하나금융그룹 회장

“모든 이해관계자 가치 높여야”

김광수 농협금융그룹 회장

“공급자 중심→소비자 중심 전환”

진옥동 신한은행장

은행권 첫 ‘목표 달성률 평가’ 도입



은성수 금융위원장



조용병 신한금융그룹 회장



윤종규 KB금융그룹 회장



김정태 하나금융그룹 회장



손태승 우리금융그룹 회장



김광수 NH농협금융그룹 회장

2020 경자년을 맞은 금융권의 화두는 ‘리스크 관리’와 ‘고객 신뢰 회복’이다. 금융권 역시 저성장·저금리·저물가의 3저(低) 현상의 부정적 영향을 피할 수 없는 데다 파생결합펀드(DLF) 사태로 고객 신뢰 역시 무너진 상황이다.

새로운 10년을 준비하기 위해 지속가능한 성장기반으로 디지털 전환과 글로벌 진출도 한층 가속화할 전망이다.

김정태 하나금융그룹 회장은 1일 신년사를 통해 “가치관과 기술이 급변하는 2020년대에는 함께 성장하지 않으면 생존할 수 없고, 행복을 나누지 않으면 신뢰받기 어렵다”며 “이제 손님 중심에서 손님과 직원, 주주, 공동체를 아우르는 모든 이해관계자의 가치를 높이는 방향으로 목표를 재정립해야 한다”고 강조했다.

김 회장은 “더이상 ‘손님의 기쁨’이 아닌 ‘모두의 기쁨’을 위해 사회적 가치를 창출할 수 있도록 그룹의 사업모델과 프로세스를 새롭게 만들어야 한다”며 “디지털 금융혁신을 선도해 새로운 비즈니스로 금융소외계층을 지원하고, 혁신 금융 생태계를 조성해 국가 혁신성장에도 기여해야 할 것”이라고 밝혔다.

◆“금융도 소비자 중심으로...”

김광수 농협금융그룹 회장 역시 신년사를 통해 “지금까지 어느 한 해 경영여건이 좋았을 리 없었지만 올해는 특히 상황이 예사롭지 않다”며 “앞으로 10년 동안 있을 많은 변화가 생존의 시험대로 작용하게 될 것”이라고 내다봤다.

김 회장은 이와 함께 “본격적인 디지털금융 시대의 도래로 전통적인 영업채널과 영업별 경쟁구도가 재편되고 있는 등 금융회사 간 경쟁은 날로 치열해지고 있다”며 “과거 공급자 중심의 우월적 지위가 소비자 중심으로 완전히 전환됐다”고 판단했다.

신한은행은 올해 고객과 직원이 함께 성장하고, 본업과 혁신을 모두 놓치지 않는 은행으로 나아가길 계획이다.

진옥동 신한은행장은 올해부터 새로운 성과평가체계인 ‘같이 성장(Value up together) 평가제도’를 시행한다. 단순 상품판매 중심의 기존 성과평가에서 벗어나 고객에게 적합한 상품판매 및 사후관리 여부를 평가하고, 은행권 최초로

‘목표 달성률 평가’를 도입한다.

디지털 전략으로는 오픈뱅크 환경에 가장 최적화된 금융플랫폼으로 고객중심의 디지털금융을 제공한다. 1100만 이용고객의 ‘신한솔(SOL)’을 중심으로 완전한 디지털 기업으로 탈바꿈 해 나간다는 방침이다.

글로벌 사업은 신년이 진출한 20개 국가별로 보다 차별화된 전략으로 추진하며, 각 국가에 진출한 카드, 금투, 생명 등 계열사와의 협력도 한층 강화한다.

KB국민은행은 예상 가능한 모든 리스크에 대해 철저히 분석해 선제적으로 대응해 나갈 계획이다. 은행의 이자이익은 대폭 감소할 것으로 보이는 가운데 투자심리 위축과 시장 침체 등으로 비이자이익 역시 기대기 힘든 상황이다.

허인 국민은행장이 잡은 2020년 목표는 ‘견고한 경쟁우위 확보를 통한 고객·직원 중심의 KB 달성’이다. 고객지향 채널의 경쟁력을 강화하고, ESG(환경·사회·지배구조) 경영으로 지속가능한 금융을 실현할 계획이다. 이와 함께 전

사적으로 디지털 혁신을 고도화하고, 리스크 관리체계도 강화한다.

◆ 디지털 혁신 가속화

KEB하나은행의 올해 중점 추진과제는 새로운 성장모델 발굴과 글로벌·디지털 혁신 가속화다.

먼저 고객 수익률 중심으로 성과평가를 확대하고, 고객관점의 완전판매를 시스템화해 금융소비자보호를 은행의 문화로 정착시킬 방침이다. 현지 금융기관 인수합병(M&A)과 지분투자, 현지 사업자 제휴 등 해외 진출은 다각화한다.

이대훈 NH농협은행장은 디지털 전환에 좀 더 중점을 둘 계획이다. ‘더 새롭게, 더 쉽게, 더 빠르게, 더 편리하게’ 끊임없이 설계하고, 농협은행만의 사람냄새나는 ‘따뜻한 디지털 은행’을 구현한다.

농협금융그룹 차원에서 상품과 서비스의 디지털화는 물론 기획부터 출시, 사후관리까지의 모든 프로세스를 디지털화한다. 이와 함께 그룹형 플랫폼 서비스를 구축해 각 계열사별로 분산된 사업을 재구성하고, 고객·상품·서

비스의 통합관점에서 금융서비스가 제공될 수 있도록 전 계열사의 역량을 집중할 계획이다.

우리은행은 2020년 경영목표를 ‘신뢰·혁신·효율’로 잡았다.

먼저 고객중심 성과평가와 영업문화 개선 등으로 고객신뢰를 강화한다. 지속가능한 성장기반을 다지기 위해 글로벌·기업투자금융(CIB) 등 미래성장분야를 강화하고, 디지털 혁신에 대응하기 위한 디지털 BIB(Bank In Bank) 체제도 고도화할 방침이다.

◆ 당국 정책화두는 ‘혁신금융’

금융당국은 올해 정책 화두로 ‘혁신금융’을 꼽았다. 은성수 금융위원장은 “경제상황을 돌파하고 미래성장잠재력을 제고하기 위해서는 금융부문의 적극적 역할이 필요하다”며 “이런 차원에서 2020년은 기술력·미래성장성 있는 혁신기업이 자금을 원활하게 조달할 수 있는 금융환경을 만들기 위한 혁신금융을 화두로 삼고자 한다”고 밝혔다.

/안성미 기자 smahn1@metroseoul.co.kr

“변화 적극수용·국민 니즈 충족으로 새 성장동력 확보해야”

금융 단체장 신년사

김태영 은행연합회장

“소비자이익 최우선, 신뢰 높여야”

신용길 생명보험협회장

“저금리 시대, 새 제도 적극모색”



김태영 은행연합회장



신용길 생명보험협회장



김용덕 손해보험협회장



김주현 여신금융협회장

은행연합회, 생·손보협회, 여신협회 등 주요 금융단체장은 금융시장을 둘러싼 불확실성, 변동성이 확대되고 있는 만큼 새로운 시장영역을 개척하고 경쟁력을 갖추는 등 변화에 대응해 나갈 것을 강조했다.

김태영 은행연합회장은 1일 신년사를 통해 “금융환경이 빠르게 변화하고 대내외 불확실성도 큰 상황이지만 금융 산업이 변화를 적극적으로 수용하고 환경에 맞는 새로운 경쟁력을 갖춰 나간다면 변화된 금융환경은 분명 새로운 성장기회를 제공해 줄 것으로 확신한다”고 말했다.

이어 “소비자 이익을 최우선 가치로 하고 상품, 서비스와 조직 문화 전반에 고객이익이 반영되도록 노력하는 한편 소비자 중심의 영업문화 정착과 소비자 보호시스템 강화를 통해 고객 신뢰를 더욱 높여 나가야 한다”고 강조했다.

김 회장은 저금리·고령화·저출산 등 뉴노멀 시대에 맞는 새로운 자산관리, 재산증식 수단 제공도 강조했다. 그는 “우리 사회가 구조적으로 변화함에 따라 국민들의 금융상품 수요도 다변화하고 있다”며 “신탁업 활성화를 통해 맞춤형 자산관리 서비스를 개발하는 등 다양해진 국민들의 니즈를 충족시켜 나가야 할 것”이라고 밝혔다.

그러면서 “우리 경제의 혁신성장을 지원하고 모험자본시장을 적극 육성해 경제 혈액으로서 지속가능한 성장을 도모해 나가야 할 것”이라며 “이로써 국가경제 성장과 산업 발전을 뒷받침하는 한편 우리 금융의 새로운 성장동력도 확보해 나가야 할 것”이라고 당부했다.

신용길 생명보험협회장과 김용덕

손해보험협회장은 저금리와 저성장, 저출산, 고령화에 따른 금융시장 변동성 확대에 대한 우려를 나타냈다. 두 협회장은 풀어가야 할 과제들이 산적한 가운데 경쟁력 강화, 신뢰 회복, 새로운 시장영역 개척 등을 강조했다.

신용길 회장은 “역사상 가장 낮은 기준금리가 또다시 인할 가능성이 예측된다. 어쩌면 과거에 겪어보지 못한 엄청난 도전에 마주할 수 있다”며 “저금리 흐름을 극복할 수 있는 대책 마련이 시급하다”고 강조했다.

이어 “과거 고금리 계약의 부채적립 부담이 높아져 이차역마진이 커질 수밖에 없다”며 “특히, 국제회계기준(IFRS17)과 신지급여력제도(K-ICS)의 경우 도입시점의 금리 수준에 따라 시장에 심각한 영향을 줄 수 있다”고 제

도적 지원방안 마련의 필요성을 언급했다.

그러면서 “업계 스스로 자산·부채 구조개선과 자본확충을 위한 노력을 일관되게 추진하고, 저금리 환경에서 새로운 제도가 안정적으로 도입될 수 있도록 세부적인 연착륙 방안을 적극 모색해야 한다”고 덧붙였다.

김용덕 회장도 “저성장, 저출산, 고령화 등으로 인해 그간 우리가 누려왔던 양적 성장을 더 이상 기대하기 어렵게 됐다”며 “새로운 시장영역을 개척하는 것은 무엇보다 중요한 과제다. 생활속 안전을 보장할 수 있는 시장을 끊임 없이 개발해 나가자”고 강조했다.

그는 “약 890만 반려동물과 함께하는 가정을 위한 반려동물보험은 앞으로 성장 가능성이 매우 높은 시장”이라

며 “관련 법·제도 정비와 함께 새로운 상품개발에 힘써야 한다”고 덧붙였다.

김 회장은 올해 과제로 혁신적인 사업모델 개발, 실손의료보험과 자동차보험의 건전한 발전, 소비자 신뢰 회복 등을 언급했다.

그는 “손해보험도 거대한 변화의 물결 속에 놓여있다”며 “소비자에게 선택받고 신뢰를 얻기 위해서는 인공지능(AI)을 활용한 보험모집, 유지관리, 보험금 지급 등 보험 전 과정에서의 혁신을 이뤄내야 한다”고 말했다.

김주현 여신금융협회장은 가맹점 수수료 산출 중간인 적격비용 산정체계를 합리적으로 개선하기 위한 내부 검토를 추진하겠다고 밝혔다.

김 회장은 “(올해에는) 당면한 현안과제의 신속한 마무리에 주력하겠다”며 “적격비용 재산정이 가맹점수료를 지속적으로 인하시키는 장치로 활용되기보다는 실질적인 시장가격체계를 반영할 수 있도록 개선해 나가겠다”고 강조했다. 이어 “정부의 금융혁신 추진과정에서 카드사가 간편 결제 등 다 결제수단 대비 불합리한 차별을 받지 않고 공정한 영업환경에서 영업할 수 있도록 당국과 협의하겠다”고 말했다.

/김지후 기자 hj89@