

# “개방·도전으로 초일류 카드사… 빅데이터로 상생”

## 카드, 飛上 2020 전략

### 원기찬 삼성카드 사장

올 경제 장기침체에 ‘새 길’ 전략 ‘디지털 혁신’으로 고객경험 고도화 업계 첫 ‘링크’ 서비스 고객에 호응 링크 파트너즈 구축으로 상생 성과

삼성카드는 2020년 전략을 ‘개방’과 ‘도전’으로 잡았다.

원기찬 삼성카드 사장은 신년사를 통해 “2020년은 미래 환경에 대응하기 위한 체질과 역량을 확보하고, 개방과 도전을 통해 미래를 혁신하는 일류 카드사로 나아가야 할 시기”라고 강조했다.

### ◆삼성카드만의 시각으로 ‘일류 카드사’ 달성

올해 카드업계가 처한 경영환경은 결코 희망적이지 못하다. 국내외 경제가 장기침체 국면에 돌입했고, 빅테크 기업이 금융업에 진출하게 되면서 경쟁이 본격화됐기 때문이다.

무엇보다도 빠른 기술과 환경의 변화로 미래에 대한 불확실성이 커지고 있어, 예측에 기반한 준비와 대응이 어려워졌다.

이를 극복하기 위해 삼성카드는 기존과는 근본적으로 다른 시각과 접근을 활용해 삼성카드만의 새로운 길을 만들어 나간다는 전략을 제시했다.

올해 중점 추진과제로는 ▲회원기반 확대 및 개인화된 고객경험 강화 ▲데이터 분석 및 디지털 활용 역량 심화 ▲



원기찬 삼성카드 사장

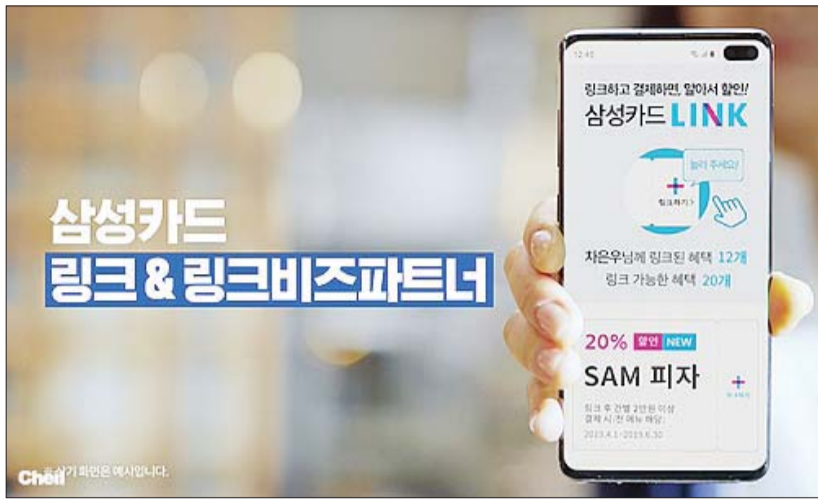
결제·금융을 넘은 새로운 고객가치 창출 등을 꼽았다.

우선 삼성카드는 회원기반을 확대하기 위해 자사의 디지털 역량을 한층 심화시킬 계획이다. 원 사장이 그동안 경영 화두로 내세운 ‘실용주의적 디지털화’를 바탕으로 비용은 절감하고, 이를 소비자 혜택으로 되돌려주는 방식을 강화한다는 복안이다.

그동안 삼성카드는 업계 최초로 24시간 365일 카드 심사 발급체계를 구축하고, 회원 모집을 태블릿PC 기반으로 전면 대체해 카드 발급까지 걸리는 기간을 평균 3일 가량 단축했다. 향후 삼성카드는 이같은 노하우를 바탕으로 프로세스 효율화를 지속해 소비자 편의성을 높이고, 회원기반을 넓힐 전망이다.

디지털 혁신 정책을 통해 개별 고객의 경험도 한층 고도화한다.

지난 3월 삼성카드는 업계 최초로 인공지능(AI) 기반 챗봇 ‘샘’을 도입했다. 샘은 고객이 디지털 채널 또는 콜센



삼성카드가 카드업계 최초로 출시한 ‘링크(LINK)’ 서비스.

/삼성카드

터를 통해 자주 이용하는 서비스인 ▲카드추천 및 신청 ▲이용내역 조회 ▲금융상품 신청 등을 맞춤형 챗봇 메뉴로 제공하고, 빅데이터 분석을 통해 고객의 라이프스타일에 맞는 상품과 서비스를 추천한다. 개인 맞춤형 서비스가 고객의 호응을 이끌며, 삼성카드는 업계 최초로 국가고객만족도(NCSI) 신용카드 부문 6년 연속 1위를 차지했다.

삼성카드 관계자는 “앞으로도 디지털을 기반으로 한 제품과 서비스를 제공해 고객 만족 경영을 지속적으로 펼칠 계획”이라고 말했다.

### ◆빅데이터로 만드는 상생 생태계

삼성카드는 미래 핵심 자산인 데이터 분석의 폭을 넓히고 깊이를 심화시킨 실시간·개인화 마케팅을 고객에게 선보인다.

2014년 카드업계 최초로 선보인 ‘링크(LINK)’ 서비스가 큰 고객 호응을 얻으며, 삼성카드의 빅데이터 역량은 한층 고도화했다. 링크는 빅데이터를

기반으로 개인별 특화 혜택을 제공하는 서비스로, 쿠폰이나 문자를 제시할 필요 없이 삼성카드 앱이나 홈페이지에서 본인에게 제공된 혜택을 미리 선택해 놓으면 카드결제시 자동으로 혜택이 적용된다. 이어 삼성카드는 ‘링크 비즈니스 파트너’를 출시해 고객은 물론, 중소기업들과의 상생 생태계를 구축하는 성과를 거뒀다.

링크 비즈니스 파트너는 중소기업주가 가맹점 전용 홈페이지에 고객에게 제공할 혜택을 직접 등록하면, 삼성카드가 자사의 빅데이터 분석 시스템인 스마트 알고리즘을 기반으로 해당 혜택을 이용할 가능성이 높은 고객에게 제공하는 서비스다. 혜택 종료 후 고객 인입 효과 등을 가맹점주가 일목요연하게 조회할 수 있도록 성과 분석 시스템도 함께 제공해, 소비자와 가맹점을 아우르는 공유가치(CSV)를 창출했다는 평가다.

삼성카드 관계자는 “앞으로도 링크 비즈니스파트너를 통한 타겟 마케팅을 더욱

정교화해 개별 영세중소가맹점을 지원할 뿐만 아니라, 우량 프랜차이즈 및 사회적 기업과의 업무 제휴도 지속적으로 확대해 가맹점과 상생할 수 있는 대표 마케팅 플랫폼의 위치를 공고히 할 계획”이라고 전했다.

### ◆경영·협업 유연화로 미래 불확실성 대비

삼성카드는 이밖에도 다양한 산업군과 함께하는 오픈 콜레버레이션을 진행해 사업 생태계를 확장한다.

올해 삼성카드는 IT 기반 물류 스타트업인 메쉬코리아와 함께 ‘부릉’에서 배달대행료를 카드로 편리하게 결제할 수 있고, 사업자에게 다양한 혜택을 제공하는 ‘부릉 삼성카드 비즈(BIZ)’를 출시했다.

이어 국내 1위 헤어 브랜드 기업인 ‘준오뷰티’와 업무 제휴 협약을 체결해 공동 멤버십 프로그램 및 디지털 협업을 추진할 예정이다.

유연한 경영체계 구축과 선제적인 리스크 관리도 적극적으로 추진한다. 원 사장이 과거 삼성전자 인사팀에서 28년 동안 일한 인사 전문가인 만큼, 미래 지속 성장을 위한 핵심 인력 확보와 조직 문화 혁신 등 다양한 분야에서 변화와 혁신을 주도해 나갈 것으로 기대되고 있다.

원 사장은 “삼성카드가 이제까지 이룩한 성과를 바탕으로 위기 상황 속에서도 흔들리지 않는 삼성카드만의 경쟁력을 더욱 강화하고, 카드업을 넘어서는 새로운 혁신을 위해 나아가 계획”이라고 말했다.

/홍인영 기자 hong93@metroseoul.co.kr

## 예탁결제원 신임사장에 이명호 유력

29일 임시주총서 후보의결, 승인

한국예탁결제원의 22대 사장에 이명호 더불어민주당 수석전문위원이 유력한 것으로 알려졌다.

예탁결제원 임원추천위원회는 지난 10일 후보자에 응모한 이들 중 3명의 개별 면접을 마쳤다. 오는 29일 임시주총회를 통해 후보 1명을 의결한 후 금융위원회 위원장의 승인을 거칠 예정이다.

증권가에선 “이 전문위원이 사실상 내정됐다”는 얘기가 나온다. 이 전문위원은 금융위에서 요직을 지낸 관료 출신이다. 서울대 법대 졸업 후 행정고시 33회로 공직에 입문했다. 금융위 증권감독과장, 자본시장과장, 행정인사과장, 구조개선정책관(국장) 등을 역임했다.

예탁원 관계자에 따르면 늦어도 내달 초까진 신임 사장 선임 작업이 마무리될 예정이다.

이 관계자는 “철저한 비공개가 원칙이어서 후보에 관한 정보나 면접 결과는 알려줄 수 없다”고 선을 그었지만 이 전문위원과 김근의 금융정보분석원(FIU) 원장, 유광열 금융감독원 수석부원장, 제해문 예탁원 노조위원장 등이 후보로 경쟁을 펼친 것으로 알려졌다.

예탁원은 정부 관료 출신이 대부분



사장직을 지냈다. 내부 출신이 사장 자리에 오른 적은 단 한 번도 없다. 실제로 이번 후보로 거론된 이들 역시 제해문 노조위원장을 제외한 나머지는 고위 관료 출신이다. 김근의 원장은 행시 34회에 합격한 후 금감원, 금융위 등을 거쳤다. 전임 사장인 이병래 사장 역시 행시 32회에 합격한 후 재무부와 금감원, 금융위에서 활동했다. 제 위원장은 1995년 예탁원에 입사한 ‘원클럽맨’이다. 관료 출신 인사들이 유력 후보로 지목된 가운데 차기 사장 모집에 공개적으로 뛰어들어 화제를 모았다. 그는 14일 메트로신문과의 통화에서 “실무자 사이에 해프닝이 있었기 때문에 후보자 면접에 참석했는지 여부는 말해줄 수 없다”면서도 “임추위에서 이미 후보자를 특정했지 않느냐”고 에둘러 말했다.

한편 나이스평가정보에 따르면 예탁원 사장 연봉은 2018년 기준 3억9944만원 수준이다. 신임 사장은 다음달부터 2023년 2월까지 3년 동안 임기를 수행한다.

/송태화 기자 alvin@

## 파스처럼 ‘붙이는 치매약’ 글로벌 No.1 도약



도네페질 치매패치 임상 3상 눈앞 노인 약물 투입, 먹는 것보다 간편 패치형, 혈중농도 일정하게 설계

코스닥 상장 기업 아이큐어가 도네페질 치매패치 임상 3상 돌입 코앞에 두고 있다. 지난 2008년부터 시작한 제형 연구의 끝이 보이기 시작한 것이다. 아이큐어는 이 도네페질 치매패치로 치매 약물 패치 분야에서 글로벌 1위를 노린다.

아이큐어는 도네페질이라는 치매 약물의 패치를 개발 중이다. 현재 임상 3상을 진행하고 있다. 패치는 파스와 같이 붙이는 형태로 약물을 흡수하는 것이다. 말미암인 귀미테과 유사한 형태로 작용한다. 치매 약물은 리바스틱아민, 메만틴, 도네페질, 갈란타민 4가지가 있는데, 이 중 가장 점유율이 높은 것이 도네페질로 전체 치매 약물 시장의 73%를 차지한다. 아이큐어는 이 도네페질 경구제를 패치제로 바꾸는 연구를 한다.

아이큐어 장관영 이사는 치매 약물은

경구 형태보다 패치 형태가 더 효과적이라고 주장한다. 치매를 앓는 노인들은 약물 흡수 대사가 망가져 있는 상태기 때문에 약물이 과다흡수되거나 덜 흡수되는 경우가 많다. 연하곤란을 겪어 입으로 약물을 먹기 어려운 이들도 있다. 경구 형태 약 투입을 잊기도 한다. 아이큐어의 도네페질 치매패치는 1주일에 2개의 패치만 부착해 경구제보다 훨씬 간편하고, 약물 유효농도 범위도 안정적으로 유지할 수 있다.

장관영 이사는 “약물이 혈중 농도에서 유효농도 범위 이상 혹은 이하로 작용하면 부작용을 일으킨다”며 “경구 제형은 혈중 농도가 올라갔다 내려갔다 하는 사이클을 만들지만, 패치는 일정한 혈중농도를 유지할 수 있도록 설계되어 있다”고 설명했다.

현재 치매 약물 중 리바스틱아민이 패치제로 판매 중이다. 장관영 이사는 “리바스틱아민 패치가 발매 3년 만에 경구제의 93%를 대체했다”며 “오는 2020년 임상을 끝내고 2021년 판매를 시작하면 1123억원 매출이 발생할 것으로 예상된다”고 말했다.

아이큐어가 개발중인 도네페질 치매 패치는 지난 2017년 10월 한국발명진흥원에서 사업 가치 3500억원, 특히 가치 1800억원 규모의 기술가치평가를 받았

다. 한국발명진흥원은 아이큐어 도네페질 치매패치의 기술성·경제성·산업성 등을 따졌을 때 10년간 판매를 진행한다면 매출 총이익이 약 2조원 규모일 것으로 판단했다.

아이큐어는 현재 미국·유럽·중국·일본·말레이·호주·러시아·브라질·캐나다·인도에 해외 특허를 출원한 상태다. 장관영 이사는 “이 특허가 2035년까지 보호된다”고 덧붙였다.

도네페질 치매패치 3상 성공 가능성에 대해 장관영 이사는 “성공 가능성이 상당히 높다”고 자신했다. 장 이사는 “아이큐어는 10년 이상 패치만 연구했고, 이미 1상에서 약물 유효 혈중농도를 95% 신뢰구간에서 확보했다”며 “신약을 연구하는 것이 아니라 투여 방식을 바꾸는 것이어서 우호성을 보는 것이 아니라 비열등성을 확인하는 것이라 잘 나올 것이라고 본다”고 말했다.

아이큐어는 지난해 11월부터 ‘파렉셀’과 계약을 맺고 미국에도 임상을 진행 중이다. 파렉셀은 세계 3위의 글로벌 임상 기관으로, 아이큐어는 파렉셀과 임상 1상만으로도 허가가 나오는 빠른 허가 트랙으로 임상을 진행 중이다. 장관영 이사는 “2021년 미국 진출이 가시화될 것”이라고 했다.

/배한님 기자 ericabae1683@