‘빅데이터 활용 초개인화’로 핀테크 넘는 ‘비즈혁신’

카드, 飛上 2020 전략

〈3〉 KB국민카드

동남아 국가 중심 해외신사업 확장
비즈니스기회 발굴 ‘데이터 오픈랩’
비대면채널 경쟁 강화해 비용 효율화

이동철 KB국민카드 사장

KB국민카드는 2020년을 대비하는 전략으로 ‘혁신’을 꼽았다.

이동철 KB국민카드 사장은 신년사를 통해 “올해 경자년은 ‘흰 쥐의 해’라고 한다”며 “한치 앞을 내다보기 어려울 정도로 급변하는 경영환경 속에서 흰 쥐의 ‘지혜’와 ‘생존력’은 지금 우리에게 가장 필요한 역량”이라고 강조했다. 이어 그는 “KB국민카드의 2020년은 본업과 신사업을 망라한 전반적인 비즈니스 혁신이 절실히 필요한 시점”이라고 덧붙였다.

◆ 적극적 해외진출로 신사업 발굴

올해 카드산업을 둘러싼 환경은 녹록치 않다. 지난해 유례없는 가맹점수수료율 인하로 카드산업 자체의 생존이 위태로워졌고, 간편결제와 핀테크사의 성장이 지급결제 시장에서의 경쟁을 한층 더 심화시켰기 때문이다. 카드사의 또 다른 핵심사업 영역인 금융서비스 사업도 아직까지는 여러가지 외부적 제약 요건으로 성장이 쉽지 않다.

KB국민카드는 이에 대비하기 위해 적극적 해외 진출을 통한 신사업 활성화 및 디지털화를 통한 프로세스 효율성 강화를 추진한다.

올해 중점 추진 전략으로는 ▲보유자산을 활용한 신사업 발굴과 활성화 ▲비즈니스 전반의 디지털 경쟁력 강화 ▲데이터 기반의 초개인화 마케팅 체계 전환 ▲비용 효율성 극대화 등 비용 구조의 획기적 개선 등이다.

우선 KB국민카드는 동남아시아 국가를 중심으로 한 해외 신사업을 지속적으로 확장해 나갈 계획이다.

지난해 11월 KB국민카드는 인도네시아 현지 여신금융전문회사인 ‘PT 파이낸시아 멀티 파이낸스(PT Finansia Multi Finance)’의 지분을 인수했다. PT 파이낸시아 멀티 파이낸스는 자동차·오토바이·내구재 할부금융·리스·팩토링·주택담보대출 등 현지 통화 관련 대출 상품 판매 및 신용카드 사업을 운영하고 있다. 앞서 KB국민카드는 캄보디아에 자회사인 ‘KB대한 특수은행’을 설립해 지난해 3분기 17만6000달러의 당기순이익을 올렸다.

향후 KB국민카드는 이 같은 인프라를 기반으로 자동차금융 확대 및 체크카드 사업 추진 등 캄보디아 현지 법인의 사업 영역을 넓히고, 인도네시아 현지 법인의 조기 시장 정착을 도모한다는 계획이다. 이어 제휴 관계를 다양하게 구축해 리스 사업을 다각화하고, ‘프로세싱 대행 사업’ 영역도 확대해 나갈 예정이다.

◆빅데이터로 구축하는 ‘초개인화 마케팅’

KB국민카드는 기존 카드업계가 추구했던 범용(Mass) 마케팅 중심에서 빅데이터·인공지능(AI) 등 디지털 기술을 활용한 ‘데이터 기반 초개인화 마케팅’ 중심으로 체계를 전환한다. 이를 위해 ‘실시간 마케팅 시스템(SOS)’과 인공지능 기반의 예측 모델 등을 활용해 고객의 니즈와 ‘TPO(Time·Place·Occasion)’에 최적화된 추천 알고리즘을 개발하고, 이종산업과의 데이터 융합을 위한 플랫폼을 구축할 계획이다.

현재 KB국민카드는 민간기업·공공기관 등이 보유한 각종 데이터를 융합해 분석하고, 빅데이터 기반의 비즈니스 기회를 공동 발굴하는 ‘데이터 오픈랩(Data Open Lab)’을 운영하고 있다. 빅데이터 공동 연구 공간인 이곳은 데이터를 원하는 누구나 분석 인사이트 및 새로운 비즈니스 모델을 발굴할 수 있다.

KB국민카드를 비롯해 ▲대학교(성균관대학교·숭실대학교) ▲데이터 전문업체(한국정보통신·나이스정보통신·비투엔·투이컨설팅 등) ▲마케팅 제휴업체(LG전자·하나투어·티몬) 등 총 24개 기관이 참여하고 있으며, 향후 빅데이터 융합과 사업화를 희망하는 민간기업과 공공기관을 중심으로 참여 대상을 지속 확대해 나갈 계획이다.

◆ 비용절감으로 효율성 극대화

지난해에 이어 비대면 채널 경쟁력를 강화해 상품 및 마케팅 비용을 효율화하기 위한 노력도 계속된다.

KB국민카드는 지난해 모바일 채팅만으로 카드 발급 심사 및 이용한도 증액 업무 처리가 가능한 디지털 기반의 상담 서비스 ‘간편심사 톡(Talk)’ 과 ‘한도상담 톡(Talk)’을 선보였다.

별도의 모바일 애플리케이션 설치나 로그인 없이 휴대전화로 전송된 메시지 내 연결 페이지에 접속하면, 문답 형태의 채팅으로 심사가 진행되는 것이 특징이다. 고객 입장에서는 업무 처리 시간을 줄일 수 있고, 원하는 시간과 장소에서 카드 발급 또는 한도 증액 심사 업무를 볼 수 있다. 카드사 또한 심사 소요 시간을 단축할 수 있고, 상담 인력 운용 등 업무의 효율성도 높일 수 있다.

이 사장은 “카드산업의 위기를 헤쳐나가기 위해서는 새로운 시각으로 시장과 소비자의 트렌드를 읽고 리드해 나가는 자세가 필요하다”며 “신규사업을 확대하기 위해선 임직원의 과감한 도전과 의지가 필요하기에, 각 업무 영역에서의 적극적인 지원과 동참으로 힘을 모아 주기 바란다”고 강조했다.

/홍민영 기자 hong93@metroseoul.co.kr

KEB하나銀

대한민국 최우수 무역금융 은행상

KEB하나은행은 지난 15일 독일 프랑크푸르트에서 세계적 금융·경제 전문지 ‘글로벌 파이낸스’ 선정 ‘2020 대한민국 최우수 무역금융 은행상’을 수상했다고 16일 밝혔다.

이번 수상으로 KEB하나은행은 통산 19회 글로벌 파이낸스 선정 ‘대한민국 최우수 무역금융 은행상’을 수상했다. 무역금융 분야의 시장 지배력과 상품·서비스 품질, 기술력 등 고른 부문의 탁월한 역량을 국제적·지속적으로 인정받은 결과다.

시상식에서 김시걸 독일 KEB하나은행 법인장(왼쪽)이 글로벌 파이낸스 조셉 히라푸토(Joseph D. Giarraputo) 발행인 겸 대표와 함께 기념촬영을 하고 있다. /KEB하나은행

시상식은 ‘BAFT(The Bankers Association for Finance and Trade)’ 연례 회의 기간 중 진행됐으며, 전세계 금융전문가와 애널리스트의 평가 및 설문결과를 토대로 수상자가 선정됐다.

/홍민영 기자

신한베트남銀, 越은행업 최고 신용등급 획득

국제신용평가사 S&P ‘BB등급’
베트남 국가신용등급과 동일

신한베트남은행이 국제신용평가사 스탠더드앤푸어스(S&P)로부터 장기 신용등급인 BB등급(전망 안정적)을 획득했다고 16일 밝혔다. 베트남 국가신용등급과 같으며, 베트남 내 은행 중 가장 높은 수준이다.

S&P는 지난 15일 발표한 신한베트남은행 리포트를 통해 “신한베트남은행은 신한금융그룹의 해외사업 확대 전략에 있어 필수적인 역할을 하고 있다”며 “그룹 내 전략적 중요도가 매우 높다”고 평가했다.

이어 그룹의 신한베트남은행에 대한 안정적 지원을 고려해 그룹의 장기신용등급인 A+등급과 비슷한 수준인 A등급을 부여하고, 베트남의 국가신용등급(BB)을 반영해 최종 BB등급으로 조정했다고 밝혔다.

S&P의 신용등급 평가는 개별 기업의 신용등급이 해당 소재지 국가신용등급을 상회할 수 없도록 제한하고 있다. 향후 베트남의 국가신용등급이 상향될 경우 신한베트남의 신용등급도 동반 상향될 것으로 보인다.

신한베트남은행은 베트남 은행들 가운데 S&P 기준 신용등급이 가장 높으며, 베트남 국가신용등급과 동일한 신용등급을 받은 유일한 은행이 됐다. 현재 베트남의 은행들은 S&P로부터 BB- ~ B+등급 수준의 평가를 받고 있다.

신한 베트남은행 관계자는 “베트남 주요 은행들이 바젤II를 이행하는 등 현지 금융시장이 선진화 되어가면서 은행의 건전성 및 안정성에 대한 관심이 높아지고 있다”며 “신한베트남은행이 최고 수준의 신용등급을 획득해 고객 및 투자자들에게 더욱 신뢰받을 수 있는 은행이 됐다”고 말했다.

2009년 설립된 신한베트남은행은 적극적인 현지화와 지난 2017년 ANZ 베트남 소매부문 인수를 기반으로 지난해 말 기준 총자산 44억5000만 달러, 영업점수 36개를 보유한 베트남 최대 규모의 외국계 은행으로 성장했다. 지난 10월에는 외국계은행 최초로 바젤II 이행을 완료해 베트남 중앙은행으로부터 리스크 관리 능력을 인정받았다.

/안상미 기자 smahn1@

“‘금융거래종합보고서’로 은행혜택 비교하세요”

금융꿀팁 200선

은행 고객이라면 ‘금융거래종합 보고서’로 작년 한 해 동안 예금이나 대출이자는 물론 수수료 면제 내역 등을 조회할 수 있다.

금융감독원은 16일 은행을 이용하는 개인고객은 은행별로 제공되는 금융거래종합 보고서를 통해 해당 은행과의 2019년 중 거래내역 전반을 확인할 수 있다고 밝혔다.

은행고객은 거래은행 영업점을 방문하거나 인터넷·모바일뱅킹을 접속해 신청하면 해당은행과의 거래내역이 담긴 본인의 금융거래종합 보고서를 무료로 제공받을 수 있다.

제공 내역은 은행별로 다를 수 있지만 ▲예금·대출현황 ▲예금이자 발생 ▲대출이자 납부 ▲대출금 상환 ▲자동이체 등록 ▲수수료 발생·면제 내역 등을 알 수 있다. 이를 통해 본인의 금융자산 및 부채 현황을 파악하는 것은 물론 1년 동안 해당 은행과 거래하면서 받은 혜택과 지불한 비용을 직접 비교할 수 있다. 본인의 자산·부채 관리, 합리적인 금융상품 선택 또는 은행과의 거래 유지·변경 여부 등을 판단하는데 도움이 될 것으로 보인다. 예를 들어 대출이자나 수수료를 건별로 납부할 때는 무관심했지만 연간 혜택·비용의 총 합계액을 비교하면서 대출감축이나 수수료우대 금융상품 가입 등 금융자산을 적극 관리할 수 있다.

/안상미 기자

신한생명, 현장집무실서 CEO와 직접 소통

신한생명이 지난 15일 부산에서 2020년 첫 번째 ‘최고경영자(CEO) 현장집무실’을 실시했다고 16일 밝혔다.

현장집무실은 고객과 소통하고 고객의 소리를 경영활동에 직접 반영하기 위해 최고경영자가 주요 거점지역으로 찾아가는 신한생명의 대표적인 고객참여제도다. 지난해 8월 경북권역을 시작으로 지속해서 시행되고 있다.

이 제도의 특징은 고객들의 의견이 바로 관련 부서에 전달돼 상품, 서비스에 실제 반영될 수 있는 것이다. CEO와 직접 소통하는 만큼 검토도 신속히 이뤄진다.

실제로 보험금 청구, 지급 후 만족도 조사를 통해 개선사항을 찾아야 한다는 한 고객의 의견이 반영돼 접수부터 지급까지 단계별 만족도와 의견을 청취하는 프로세스가 만들어졌다.

또 ▲청약서류 간소화 ▲젊은 고객의 보험 니즈 제고를 위한 상품 개발 ▲VIP 고객을 위한 다양한 서비스 제공 ▲지역사회를 위한 맞춤형 후원 등 그동안 제안된 아이디어나 의견들도 이미 적용되거나 선보일 예정이다.

원경민 신한생명 소비자보호총괄책임자(CCO)는 “민원이나 분쟁의 사전예방에 그치지 않고 고객의 의견을 선제적으로 반영하는 소비자보호 체계를 갖추기 위해 CEO 현장집무실을 운영하고 있다”며 “앞으로도 고객의 목소리를 적극 경청해 소비자보호 리딩컴퍼니로서 가장 신뢰받는 보험사가 되도록 노력하겠다”고 말했다.

성대규 신한생명 사장이 지난 15일 부산에서 진행된 ‘CEO 현장집무실’에서 고객 패널들과 직접 소통하고 있다. /신한생명

/김희주 기자 hj89@