

# “마케팅·리스크 관리 수익제고… NH카드, 필수품될 것”

## 카드, 飛上 2020 전략

### (8) NH농협카드 -끝-

디지털·비대면 마케팅 전략으로 조직 효율성 달성, 비용절감 기대  
농업인 지원 ‘범농협 시너지’ 창출 NH콕카드 등 이윤액 적립금 조성

올해 NH농협카드는 새로운 경영 전략으로 ‘마케팅 혁신’과 ‘수익력 제고’를 꼽았다.

신인식 농협카드 사장은 지난달 3일 서울 중구 본사에서 개최된 ‘2020년 사업추진 결의대회’에서 “철저한 리스크 관리 및 신사업 발굴을 통해 수익력을 제고하고, 디지털 역량을 강화해 새로운 발전의 원동력으로 삼을 것”이라며 “고객의 니즈를 신속히 파악해 보다 빠르고 편리한 서비스를 제공함으로써 농협카드가 생활 전반에 꼭 필요한 생활필수품이 되도록 노력하겠다”고 말했다.

#### ◆마케팅 혁신으로 수익 ↑

올해 농협카드는 마케팅 기법을 더욱 고도화해 카드산업의 경쟁력을 확보한다. 이를 위해 농협카드는 머신러닝을 기반으로 하는 플랫폼 구축을 고려하고 있다. 소비자 행동에 대한 빅데이터를 실시간으로 분석해 개인화 마케팅에 활용한다는 전략이다. 독자적인 빅데이터



신인식 NH농협카드 사장.

/NH농협카드

관리운영체제도 구축해 새로운 마케팅 영역을 발굴·확대할 계획이다.

마케팅 채널 다각화를 통해 고객 기반도 넓힌다.

최근 신용카드의 비대면 발급이 늘어나고 있는 데 따라, 농협카드 또한 지난해 9월 차세대 시스템을 정식 오픈했다. 비대면 채널을 통한 신규 회원 모집과 기타 업무를 확대했으며, 시스템의 안정성과 보안도 한층 강화했다.

내부적으로는 핀테크 업계와의 협업을 통한 신상품 출시 및 로봇프로세스 자동화(RPA) 도입으로 사업의 효율성을 개선할 방침이다. 농협카드 관계자는 “디지털·비대면 마케팅 전략을 통해 조직 효율성을 달성하고, 제반 비용의 절감과 더불어 수익 다각화를 이룰 수 있을 것으로 기대하고 있다”고 말했다.

프리미엄&밀레니얼 상품의 라인업도 더한다.

농협카드는 5일 VIP 프리미엄 카드인 ‘위 테라(u TERRA) 카드’와 ‘위 레아(u RHEA) 카드’를 출시했다. 국내 전 가맹점에서 NH포인트 1% 또는 1마일리지, 해외 전가맹점에서는 NH포인트 2% 또는 2마일리지 가 적립된다. 기존 프리미엄 카드보다 업그레이드된 20~33만원 상당의 프리미엄 바우처 서비스가 제공되며, VIP고객의 품격을 높이는 스페셜 서비스를 제공하기 위해 전용 상담센터인 위데스크도 운영한다.

농협카드 관계자는 “농협카드의 VIP 고객들에게 고품격 서비스를 제공하기 위해 한층 강화된 혜택과 실용성을 더한 프리미엄 카드를 출시했다”고 전했다.

#### ◆농업인 지원·소비자 보호 ↑

범농협 시너지사업의 중추로서 농업인에 대한 지원도 아끼지 않을 예정이다.

지난해 11월 농협카드는 NH농협카드 공익기금 1억원을 우리농업지킴기 운동본부에 전달해 농촌사랑운동 확산을 도왔다. ‘농촌사랑운동’은 도시 소비자 및 각 기관·단체와 농업인이 함께하는 사랑 나눔 실천운동으로, 농업인과 도시민의 삶의 질 향상을 위한 도농 상생 운동을 말한다.

후원금은 ‘NH콕카드’와 ‘농촌사랑 클럽체크카드’이용액의 일정비율을 적립해 조성한 공익기금으로, 우리농업지킴기운동본부를 통해 농촌지원 사업에 사용됐다.

VOC(Voice of Customer, 고객의 소리) 업무도 적극 개선해 소비자 보호를 한층 강화한다.

농협카드는 고객 관점에서 신속히 민원을 해결해 소비자 권익을 보호하고, 고객 만족도를 높이기 위해 매월 VOC 협의회를 정기적으로 개최하고 있다.

내부적으로도 유사 민원이 재발하지 않도록 ‘사례로 풀어보는 카드 주요민원’ 시리즈를 제작해 직원 교육을 강화하고, 소비자보호 게시판을 신설해 민원 대응 정보를 상시 공유한다.

고령자와 해외이주민 등 금융취약계층에 대한 보호도 더욱 높인다.

지난해 농협카드는 한국소비자원과

공동으로 농민 고령자와 해외 이주민 등 금융취약계층에게 찾아가는 소비자 교육 및 상담 활동을 펼쳤다. 최근 발생하고 있는 카드대출 피해 사례를 공유해 올바른 카드 사용과 금융사기 피해 구제 방법을 안내하기도 했다.

또한 ‘어르신을 위한 안전한 소비자생활가이드’를 기획하고 NH농협은행 및 한국소비자원과 함께 제작·배포해 전국의 농협은행 영업점에 비치될 수 있도록 했다. 금융취약계층 권익 제고에 앞장선 공로를 인정받아 한국소비자원으로부터 표창을 받기도 했다.

박병규 농협카드 부사장은 “농협카드는 그동안 급변하는 금융환경 속에서 금융취약계층이 소외되지 않도록 소통 창구를 마련하고 도움을 드리기 위해 노력했다”며 “앞으로도 소비자 권익 제고를 최우선 가치로 삼고 소비자중심경영 서비스를 제공하겠다”고 전했다.

/홍민영 기자 hong93@metroseoul.co.kr



VIP 프리미엄 카드인 ‘위 테라(u TERRA) 카드’(왼쪽)와 ‘위 레아(u RHEA) 카드’ /NH농협카드



한국은행이 5일 발표한 ‘1월 말 외환보유액’에 따르면 지난달 말 외환보유액은 4096억5000만달러로 한 달 전보다 8억4000만달러 증가했다. /연합뉴스

## 외환보유액 4096억 弗 ‘4개월째 사상최대’

전월비 8.4억 ↑, 달러 강세 등 영향

지난달 말 우리나라의 외환보유액이 4달 연속 사상 최대치를 경신했다.

한국은행이 5일 발표한 ‘1월 말 외환보유액’에 따르면 지난달 말 외환보유액은 4096억5000만달러로 전월 대비 8억4000만달러 증가했다. 지난해 10월부터 4개월 연속 사상 최대치다.

외환보유액이 사상 최고 수준을 기록한 건 미 달러화 강세로 유로화, 엔화 등 기타 통화 표시 외화자산의 달러화 환산액이 감소했지만 외화자산 운용수익 등이 늘어난 영향이 컸다.

국채와 정부채, 회사채, 자산유동화증권(MBS) 등 유가증권은 3784억5000

만달러로 전월 대비 65억8000만달러 감소했다. 반면 해외 중앙은행이나 글로벌 은행에 있는 현금성 자산인 예치금은 202억9000만달러로 74억4000만달러 증가했다.

같은 기간 국제통화기금(IMF) SDR(특별인출권)은 33억4000만달러로 2000만달러 감소했고, IMF 포지션은 27억8000만달러로 1000만달러 줄었다. 금은 47억9000만달러로 전월과 같았다.

지난해 12월 말 기준 우리나라의 외환보유액(4088억달러)은 세계 9위 수준을 유지했다. 1위는 중국(3조1079억달러), 2위는 일본(1조3238억달러), 3위는 스위스(8548억달러)였다. /김희주 기자 hj89@

## SBI, 핀테크 기업금융 위주 조직개편

### ‘사이다뱅크’ 플랫폼 개발 주력 하반기 제2금융권 오픈뱅킹 준비

SBI저축은행이 최근 조직개편을 단행하면서 핀테크, 기업금융, 소비자보호 등의 분야를 확장시켰다. 금융계 전반적으로 부는 핀테크 바람에 대응하는 한편 수익구조 창출을 위한 변화를 모색했다는 분석이다.

5일 SBI저축은행에 따르면 최근 회사는 조직개편을 단행하면서 지난해 디지털 뱅킹 어플리케이션 ‘사이다뱅크’를 개발한 B프로젝트TFT와 핀테크 신사업을 모색하고 발굴하는 핀테크TFT를 부서로 승격시켰다.

SBI저축은행 관계자는 “사이다뱅크

가 지난해 출범한 이후 어느정도 안정화되고 성장 궤도에 들어서면서 부서로 승격시켰다”며 “또 핀테크의 경우 전사적인 효율성을 높이기 위해서 금융권 추세에 맞춰서 부서로 만들게 됐다”고 설명했다.

앞서 SBI저축은행은 지난해 7월 모바일 플랫폼 사이다뱅크를 출시하면서 비대면 영업에 탄력을 불어넣고 올해 초에는 업계 최초로 거래자가 100만명을 돌파하는 실적을 견인했다.

경쟁사 대형 저축은행이 자체적으로 개발한 플랫폼이 최대 60만명을 기록한 점을 감안하면 비교적 빠르게 성장한 셈이다.

부서로 승격된 B프로젝트팀은 사이다뱅크 플랫폼을 더 개발시키는 데 주

력한다는 계획이다. 대표적으로 올해 하반기 시작 예정인 제2금융권 오픈뱅킹을 준비해야 한다.

핀테크 사업의 경우 내부 효율성을 높이는 작업들을 중점적으로 실행하겠다는 계획이다. 대표적으로 SBI저축은행은 지난해 바빌론 챗봇을 출시하면서 중금리 대출 상품 바빌론에 특화된 챗봇을 고객들에게 선보인 바 있다. 챗봇을 이용하면 대출할도와 금리 등을 빠르게 확인 가능하다.

이 외에도 기존의 기업금융투자본부 가 기업금융본부와 IB(투자은행)본부로 나뉘었다. 기업금융본부는 기존의 기업대출과 부동산 금융을, IB본부는 대체투자와 인수금융 등을 다룬다는 계획이다. /김유진 기자 ujin6326@

## 노후 여객선·화물선박에 8200억 지원

금융위, 현대화 지원방안 마련

정부가 여객선과 화물선박에 8200억원을 지원한다. 여객선과 화물선박의 경우 상당수가 노후화된 해외 중고선이지만 초기 자금조달 부담이 커 교체하기 어려운데 따른 조치다.

금융위원회는 5일 이 같은 내용을 골자로 한 ‘연안여객·화물선박 현대화 지원방안’을 마련했다고 밝혔다.

금융위에 따르면 여객선과 화물선박

중 교체해야 하는 선박수는 여객선 21척, 화물선 38척으로 총 59척이다. 특히 여객선의 경우 선령제한(폐라리호30년→25년)이 강화되면서 선박교체 수요가 크게 증가했다.

이에 따라 금융위는 선박 교체를 위해 총 8200억원을 지원한다. 여객선은 6089억원, 화물선은 2142억원이다.

대상은 노후화된 여객선과 화물선박으로, 해운법상 내항여객운송업 및 내항화물운송업 면허를 보유한 해운사가

신규 발주하는 선박이다. 신조를 원칙으로 하되 선종에 따라서는 중고선 지원도 가능하다. 지원 취지에 맞게 선령제한 연한이 도래 예정인 선박부터 우선 지원한다.

재무구조가 영세한 해운사도 혜택을 받을 수 있도록 초기 자기부담금은 최소화한다. 신조 대금의 60%는 선순위로 조달하고 해양진흥공사가 자금의 95% 이상에 대해 보증·지원한다. 신조 대금의 20%는 후순위로 산업은행을 통해 조달한다. 나머지 20%의 신조 대금은 해운사가 자체 부담한다.

/나유리 기자 yu115@