

新디지털금융 가속화... 신한 7개사 CEO 머리 맞댄다

신한금융, 디지로그위원회 신설

신한금융그룹이 신(新)디지털금융으로 디지로그(Digilog) 사업을 본격 추진한다.

신한금융은 22일 '신한 네오 프로젝트(N.E.O. Project)'의 3대 핵심 방향 중 하나인 신디지털금융 선도를 위해 디지로그 위원회를 신설한다고 밝혔다.

신한금융은 지난 8일 금융권 최초로 포스트 코로나 시대 신성장 동력 발굴을 지원하기 위해 '신한 네오 프로젝트'를 발표한 바 있으며, 지난 17일 열린 그룹경영회의에서는 디지털 금융 선도를 위한 디지로그 4대 핵심 구동체 구축 사업 추진을 심의했다.

먼저 정부의 디지털 뉴딜 정책에 맞춰 그룹의 주요 디지털 사업 아젠다를 논의하고 실행을 지원하기 위한 디지로그 위원회를 신설한다.

디지로그 위원회는 조용병 회장이 위원장으로 진두지휘하며, 은행·카드·금투·생명·오렌지·DS·AI 등 7개 그룹사

디지털 핵심기술 후견인제도 확대
그룹 공동 디지털 교육체계 구축
디지털트렌스포메이션 협업 강화
통합 연구개발센터 확대 운영

최고경영자(CEO)들이 위원으로 참여한다.

신한금융은 디지로그 위원회의 강력하고 빠른 의사결정을 통해 그룹의 데이터 사업 추진을 더욱 가속화하고, 스타트업 육성 프로그램 투자를 확대하는 등 그룹 차원의 디지털 사업 실행 속도를 높일 계획이다.

이와 함께 디지털 핵심기술 후견인 제도에 참여하는 그룹사를 기존 6개에서 10개로 확대하기로 했다.

디지털 핵심기술 후견인 제도는 인공

지능(AI)과 빅데이터, 클라우드, 블록체인, 헬스케어 등 5개 핵심 기술과 신사업 분야의 선택과 집중을 위한 그룹 디지털 리더십의 핵심이다. 지난 3월부터 은행·카드·금투·생명·오렌지·DS 총 6개 그룹사가 후견 및 참여 그룹사로 함께 운영하고 있다.

이번에 참여 그룹사를 캐피탈·제주은행·아이타스·AI 등으로 확대해 그룹 차원의 디지털트렌스포메이션(DT) 협업을 더욱 늘리고, 실무자 중심의 실질적인 협업을 추진할 예정이다.

조용병 신한금융그룹 회장

세분화된 역량 모델에 기반한 '그룹 공동 디지털 교육 체계'를 구축해 인재 육성 체계도 고도화한다. 미래신기술 및 디지털 금융, AI, 블록체인 등 필요한 교육 분야별로 공동 교육 체계를 구축하고, 인력 양성과 인력 운영이 유기적으로 연계되는 순환 체계를 만든다.

신한금융은 7월 말까지 '그룹 공동 디지털 교육 체계' 구축에 관한 로드맵을 수립할 계획이다. 8월부터는 디지털 인재상 수립과 직무별 디지털 관련성에 따른 요구 역량 설정, 디지털 교육 커리큘럼 수립, 디지털 수준 진단 및 평가 등 교육 체계 구축을 위한 실무 작업을 진행한다.

마지막으로 신한금융의 디지털 기술 창고이자 그룹의 통합 연구개발(R&D) 센터인 'SDII(Shinhan Digital Innovation Institute)'를 확대 운영한다. 미래 신성장 기술을 확보하고 빅테크(BicTech) 혁신 기술에 대응하기 위해서다.

SDII의 행정 및 운영 지원을 전담하는 SDII 사무국을 신설하고, 디지털 신기술 프로젝트 계획을 위한 전문인력

채용을 확대할 계획이다.

또 SDII R&D 협의회를 만들어 그룹사의 다양한 디지털 프로젝트에 참여하고 기술지원 활동을 수행하는 등 그룹 R&D 센터로서 SDII의 역할을 더욱 강화한다.

신한금융은 향후 디지로그 위원회를 중심으로 지난 4월부터 5차례에 걸쳐 진행된 디지로그 토론회에서 도출된 총 35개의 세부 과제를 본격적으로 실행할 계획이다. 디지털 성과관리 체계 구축과 디지털 부문 그룹 제휴 소통 및 협업 강화 등 새로운 수익원 발굴을 위한 DT 사업을 지속적으로 확대할 예정이다.

신한금융 관계자는 "전 그룹사와의 공감대 형성을 위해 5차례에 걸쳐 진행된 디지로그 토론회에서는 논의된 결과를 토대로 DT 추진을 위한 구동체계를 수립했다"며 "디지로그 사업 추진을 통해 하반기에는 고객에게 보다 차별화된 가치를 제공하고, 시장에 파급력 있는 혁신적인 상품과 서비스를 본격적으로 선보이며 새로운 디지털 금융을 선도해 나갈 것"이라고 말했다.

/안상미 기자 smahn1@metroseoul.co.kr

전국에 소비자보호센터 열고 고객대응 강화

한화생명, 7개 지역에 센터 개설
소비자보호 담당자 책임·권한 확대
고객 불만 발생 전 예방관리에 중점

한화생명이 전국 7개 지역본부에 '소비자보호센터'를 개설하고 소비자보호를 강화한다고 22일 밝혔다. 고객 민원 방지를 위해서는 영업현장에서의 초기 대응이 중요하다는 점에 착안했다.

한화생명은 기존 각 영업본부에서 민원처리 담당제로 운영됐던 조직을 소비자보호센터로 전환하고, 센터장 직책은 부서장급으로 승격했다. 이번 개편으로 소비자보호 담당자의 책임과 권한이 확대될 전망이다.

또 소비자보호센터 개설을 계기로 민원 해결에 중점을 뒀던 사후관리 방식에서 고객 불만 발생 전 예방 관리와 초기 대응을 강화하는 것에 더욱 중점을



서울 여의도 한화생명 63빌딩.

둘 예정이다.

언택트, 디지털 트렌드 등으로 소외된 금융취약계층 고객 보호를 위한 대면 응대도 확대한다. 현재는 전체 민원의 80% 가량을 유선 등을 통한 비대면 응대로 하고 있지만 앞으로 대면 응대

를 확대하고, 특히 장애인이나 노약자 등 금융취약계층은 '찾아가는 서비스'를 통해 고객 방문 응대를 적극 진행할 예정이다.

고객 접점에 있는 영업현장 관리자의 소비자보호 활동을 촉진하기 위해 성과평가 기준도 개선한다. 신계약 체결 과정에서 발생한 고객 불만은 초기 대응이 중요한 만큼 FP뿐만 아니라 담당 지점장도 직접 고객을 대면해 응대하도록 평가 기준을 강화했다. 한화생명은 신계약 모집 관련 민원 대면율을 올해 말까지 60%로 확대할 계획이다.

한화생명 서용성 소비자보호실장은 "한화생명은 이번 소비자보호센터 개설을 계기로 영업현장에서부터 고객 불만을 사전 대응함은 물론 전자적으로 소비자보호를 적극 실천할 수 있도록 노력하겠다"고 밝혔다.

/안상미 기자

DGB대구銀, 기술금융평가 소형은행부문 1위

3회연속 정상 자리 '캐거'
중소에 안정적 자금 공급

DGB대구은행은 금융위원회가 발표한 2019년 하반기 은행권 기술금융 실적평가 소형은행 그룹에서 3회 연속 1위를 차지했다고 22일 밝혔다.

'기술금융'이란 담보가 부족하더라도 기술력, 성장성이 뛰어난 기업에 대해 여신지원을 해주는 제도다. DGB대구은행은 ▲기술기반 투자 확대 ▲공급 규모 ▲은행 자체 기술금융 평가역량 레벨3 유지승인 등 여러 분야에서 높은 점수를 받아 1위를 차지했다.

DGB대구은행은 2019년 하반기 1조 1598억원을 기술금융으로 지원했다. 담보 위주 지원이 아닌 기술력 우수 중소기업, 창업 초기 기업, 지식 재산권 보유 기업 등 기술력 있는 중소기업의 유동성을 지원해 왔다는 평가를 받았다. 특히 기술금융 제도 시행 이후 2018년 하



대구광역시 DGB대구은행.

반기부터 3회에 걸쳐 소형은행 부문 1위를 차지해 오고 있다.

김태오 DGB대구은행 은행장은 "지역대표 금융기관으로 성장해온 DGB대구은행은 지역 내 유망중소기업을 발굴하여 안정적인 자금을 공급했다"며 "기술력 있는 중소기업들의 애로사항을 청취할 수 있는 현장 전문가를 확대해 전문 금융기관의 책임을 다하겠다"고 전했다.

/이영석 수습기자 ysl@

"최초 송금 알리미로 보이스피싱 예방"

신한銀, 거래 없던 계좌 이체시 알림

신한은행은 보이스피싱 피해를 예방하고 금융소비자의 자산을 적극 보호하기 위해 '최초 송금 알리미' 서비스를 도입했다고 22일 밝혔다.

'최초 송금 알리미' 서비스는 고객이 신한 쏠(모바일 앱)이나 인터넷뱅킹, ATM 등으로 신한은행 계좌에서 일정 금액을 이체하는 경우 이체거래 내역을 실시간으로 분석해 최초 이체거래로 확인되면 고객에게 보이스피싱 피해예방 알림을 제공하는 서비스다.

보이스피싱 피해사례를 보면 피해자 대부분이 기존에 거래가 없었던 계좌로



이체하는 경우가 많고, 이체 시점에는 해당 피해사실을 미처 알지 못하고 일정 시간이 경과된 후에야 피해를 인지하는 경우가 많았다. '최초 송금 알리미' 서비스 도입으로 실시간 피해예방 알림 서비스를 제공해 빠른 대처가 가능하게 됐다.

/안상미 기자

금감원

특성화고 졸업 인재 채용

금융감독원은 특성화고 졸업예정자 중 상업 및 정보·전산분야의 유능한 인재들을 5명 이내에서 채용한다고 22일 밝혔다.

응시요건을 충족하는 지원자는 학교장 추천서 등을 첨부해 금감원 채용 홈페이지를 통해 지원하면 된다. 지원서 접수기간은 23일부터 7월 6일까지다.

필기전형과 1, 2차 면접전형 등을 거쳐 9월 중 합격자를 발표할 예정이다.

한편 5급 신입직원 채용은 예년과 유사한 일정으로 진행할 계획이며, 세부 일정 및 전형은 8월 중 공고한다.

/안상미 기자

우리銀 소상공인 금융지원 전과정 모바일 가능

우리은행은 '소상공인 2차 금융지원 대출'의 모든 과정을 모바일뱅킹을 통해 신청할 수 있다고 22일 밝혔다.

우리은행의 모바일뱅킹 앱 '우리WON뱅킹'을 통해 가능하다. 소상공인 고객은 앱을 통해 부가세과표증명 등 대출심사에 필요한 서류를 이미지 파일로 제출하면 된다. 또 보증서발급, 대출약정, 대출실행까지 모든 과정을 비대면으로 진행할 수 있다.

소상공인 2차 금융지원대출 금리우대 규모도 확대했다. 신용등급별 금리우대가 적용되어 평균 0.5%p가 우대되며, 3등급 이상의 우리은행 내부 신용등



급을 보유한 고객에게는 현재 연 2.8% 수준의 대출금리를 적용한다.

우리은행 관계자는 "코로나19로 언택트에 대한 선호가 높아지는 상황에서 비대면 대출 프로세스 시행으로 고객 편의를 높였다"고 전했다.

/이영석 수습기자