

디지털 전환으로 불확실성 대응… 금융플랫폼 선점 주력

올해 금융권 최고경영자(CEO)들의 화두는 금융플랫폼 선점이다. 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19)은 불확실성을 확대했지만 디지털 전환도 가속화시켰다. 위기에 대응하는 동시에 올해 본격화될 금융플랫폼 경쟁에서 먼저 유리한 위치를 차지하겠다는 전략이다.

이와 함께 지속 가능한 경영을 위해 ESG(환경·사회·지배구조) 금융을 추진하고, 금융그룹들 모두 관련 전담 조직을 새로 만들거나 확대했다.

KB금융그룹

디지털 플랫폼 혁신 역량 집중
고도화된 리스크 관리체계 수립

윤종규 KB금융지주 회장은 올해 전략목표를 ‘넘버 원(No. 1) 금융 플랫폼 기업으로 도약’으로 설정하고, 디지털 플랫폼 혁신에 그룹의 역량을 집중할 계획이다. 마이데이터 사업 시행과 신용 카드사 종합지급결제업 허용 등 디지털 플랫폼 기반의 새로운 사업 기회가 존재 하지만 업권 간 경계가 모호해지고 빅테크와의 플랫폼 경쟁도 심화될 것으로 예상된다는 이유에서다. 기존 디지털 혁신 총괄(CDO·Chief Digital Innovation Officer)을 디지털 플랫폼 총괄(CDO·Chief Digital Platform Officer)로 바꾸고, 디지털 플랫폼 혁신 뿐만 아니라 디지털 플랫폼 내 고객 경험 개선과 품질보증 역할까지 담당키로 했다. 고객 중심의 플랫폼 구축이 목표다.

이와 함께 인공지능(AI) 기반 상담 플랫폼(콜봇, 챗봇 등)을 활용해 보다 빠르고 편리한 비대면 고객상담서비스를 제공하는 미래형 컨택센터로의 변화를 총괄하는 ‘스마트고객총괄’ 직제를 신설했다. 또 그룹 내 AI 관련 추진전략 수립과 계열사 간 협업을 지원하는 ‘AI 혁신센터’를 선보인다.

이와 함께 KB금융은 위기에 신속하



윤종규
KB금융지주 회장



조용병
신한금융지주 회장



손태승
우리금융지주 회장



김정태
하나금융지주 회장



손병환
NH농협금융지주 회장

게 대응할 수 있는 상시 위기대응체계를 구축한다. 국내외 경제 불확실성과 변동성이 확대되고 있는 상황에서 사후적 관리 측면의 리스크 관리를 넘어 위기상황에 상시 대응할 수 있는 고도화된 리스크 관리체계를 수립할 계획이다.

신한금융그룹

디지털 전환·ESG 경영 가속
비금융 관점 콘텐츠 발굴 추진

조용병 신한금융지주 회장은 올해 경영 슬로건을 ‘기반은 단단하게, 변화는 신속하게 일류(一流) 신한’으로 잡았다. 코로나19로 불확실성이 커진 상황에서도 흔들림이 없도록 기초체력을 단단히 하고, 개방형 디지털 전환과 지속 가능한 ESG 경영은 한 발 앞서 속도감 있게 추진해 나간다는 방침이다.

조직개편 역시 기초체력 강화와 변화에 대한 전략적 대응에 초점을 맞췄다. 그룹의 기초체력 강화를 위해 ‘그룹 경영관리부문’을 신설해 CEO급 부문장을 선임했고, 영역별 전문성을 보유한 차세대 리더들도 발탁했다.

디지털 플랫폼 혁신은 그룹 차원에서 사활을 걸고 추진한다. 조 회장 직속으로 기존 금융 플랫폼의 한계를 뛰어넘는 새로운 디지털 플랫폼 구축을 위한 ‘룬샷(LoonShot) 조직’을 운영하고 있

다. 사비 바칼의 저서 명칭인 ‘룬샷’은 ‘미친 아이디어’로 세상을 바꾸는 것을 의미한다. 본부장급 추진단장, 실무자 등을 포함해 30명으로 구성됐다. 룬샷 조직 주도로 만들어질 신한금융의 새로운 디지털 플랫폼은 기존 금융 플랫폼의 한계를 넘어 금융뿐만 아니라 비금융 관점에서 사용량을 확보할 수 있는 콘텐츠 발굴이 목표다.

이와 함께 올해 주요 핵심 전략으로 기후변화에 선제적으로 대응하기 위한 ‘제로 카본 드라이브(Zero Carbon Drive)’를 추진키로 했다. 또 ESG 경영 가속화를 위해 그룹 전략·지속 가능부문(CSSO) 산하에 ESG 기획팀도 새로 만들었다.

우리금융그룹

미래 디지털 금융 시장 적극 대응
VG제도 시행 등 채널 혁신

손태승 우리금융지주 회장의 올해 경영 목표는 ‘디지털 퍼스트, 디지털 이니셔티브(Digital First, Digital Initiative)’다. 전사적 디지털 트랜스포메이션을 통해 미래 디지털 금융 시장에 적극 대응할 방침이다.

손 회장은 여러 차례 “디지털 혁신은 이제 생존 문제”라고 강조했다. 손 회장은 이제 혁신을 위한 혁신이 아닌 ‘혁신

의 일상화’를 진두지휘할 채비를 갖췄다. 자주 디지털·IT 부문과 우리에프아이에스 디지털 개발본부를 우리금융 디지털 타워로 이전한 것.

IT 자회사인 우리에프아이에스 디지털 개발인력 240여 명이 같은 공간에서 근무하게 되면서 그룹사 간 동반 기획은 물론 기획에서 개발로 이어지는 기간도 획기적으로 단축할 수 있게 됐다. 손 회장 디지털 집무실을 실무부서와 같은 공간에 마련해 디지털 혁신 과정을 손수 쟁기고 실무진과의 소통을 강화할 수 있는 환경을 만들었다.

우리금융은 대면과 비대면 모든 채널에서 최적화된 금융 서비스를 제공하는 디지털 혁신과 함께 은행 영업점을 하나의 그룹으로 묶는 VG(Value Group) 제도 시행 등 채널 혁신에도 나선다. 또 새해 초 그룹의 새로운 비전 선포를 계기로 ESG 경영을 본격화하고자 전담 부서인 ESG 경영부를 신설했다.

하나금융그룹

기업 전 영역 ESG 철학 도입
소비자 리스크 관리 본격화

하나금융지주는 올해 전략으로 ‘플랫폼·글로벌·ESG’ 금융을 내세웠다. 플랫폼 금융과 글로벌 금융을 중심으로 새로운 성장동력을 만들고, ESG 금융

을 확대해 환경과 사회에 대한 금융의 역할을 실천할 계획이다.

특히 하나은행은 조직개편에서 ESG 전담 부서인 ‘ESG 기획 섹션’을 새로 만들어 기업 활동 전 영역에 걸쳐 ESG 철학을 도입 및 구현하기로 했다. 또 국내 시중은행 가운데서는 처음으로 소비자 리스크 관리 그룹을 만들어 본격적인 소비자 리스크 관리를 시행한다.

김정태 하나금융 회장은 신축년에 뉴노멀 시대의 지속과 빅테크와의 경쟁, 언택트 시대의 도래 등을 경영환경의 주요 사항으로 꼽고 있다. 혁신을 통한 새로운 수익 모델 발굴과 내부 디지털 전환의 완성, 외부 빅테크의 협쟁(서로 도우며 경쟁)이 위기 극복의 과제가 될 것이라 판단이다. 하나금융은 플랫폼 금융, 글로벌 금융, 사회 가치 금융을 2021년 그룹 성장동력의 3대 축으로 선정했다.

NH농협금융

‘2X 스피드 업’ 전략 수립
편의성·사업 성과 두 배로

NH농협금융지주는 올해 디지털 금융그룹으로 도약을 가속화하는 ‘2X 스피드 업(Speed-Up)’ 전략을 수립했다. 디지털 트랜스포메이션 추진 속도는 물론 이용 편의성과 사업 성과를 모두 2배씩 올릴 계획이다.

각 계열사들이 DT로드맵을 고객·채널·상품·서비스·인프라 연결 등 종적 으로 추진하면 지주는 계열사를 횡적으로 연결하는 역할을 담당한다. 특히 국내 디지털 금융 1세대로 꼽히는 손병환 회장이 취임하면서 DT도 가속화될 것으로 보인다. 손 회장은 지난 2015년 스마트금융부장으로 있으면서 NH핀테크 혁신센터를 설립했고, 국내 최초 오픈 API 도입에도 큰 기여를 했다.

/안상미 기자 smahn1@metroseoul.co.kr

금융업계 신년사

“생명보험산업 전 업무에 비대면·디지털화 지원”

정희수 생명보험협회장

정희수 생명보험협회장(사진)은 3일 “생명보험산업이 처한 위기를 기회로 전환하기 위한 노력을 펼칠 것”이라고 강조했다.

정 회장은 신년사에서 “핀테크 영향 확대, 새로운 재무 건전성 규제 도입, 금융권 내 융·복합화로 인한 치열한 혁신 경쟁이 본격화되는 등 생보산업을 둘러싼 환경은 결코 녹록지 않다”며 이 같이 밝혔다.

그는 이를 위해 생보산업의 경쟁 역량이 필요 한 시점이라고 설명했다.

정 회장은 “보험계약 체결부터 보험금 지급 까지 전 업무 영역에 걸쳐 비대면화 및 디지털화가 가능하도록 업계를 지원하겠다”며 “특히 실손 보험금 청구 전산화 사업의 조속한 시행을 통해 서류 발급 전산화로 의료기관의 업무 부담을 완화하고, 실손보험금 청구 절차 간소화로 소비자의 편의를 제고할 것”이라고 말했다.

생보산업 시장 확대와 경영 여건 개선도 지원 할 예정이다.



정 회장은 “공사보험 정보 공유 체계 마련 등을 통해 생보산업의 헬스케어 시장 확대를 지원하겠다. 헬스케어 서비스가 더욱 발전하기 위해서는 공공 기관이 보유한 의료 빅데이터 활용이 가능해야 한다”며 “빅데이터를 생보사가 적극적으로 활용하면 맞춤형 상품 및 서비스로 건강보험 재정 누수를 방지할 수 있으리라 기대된다”고 했다.

또 그는 “현재 생보사들은 수익성 악화 등 경영의 어려움을 이겨내기 위해 자산처분 및 사업 비 절감 등 뼈를 깎는 고통을 겪고 있다. 변화되는 회계제도에 발맞추어 안정적인 수익 기반 마련을 위해 노력하겠다. 동일 기능 동일 규제 원칙 하에 빅테크와 관련한 기울어진 운동장 이슈를 해결하고, 빅테크 플랫폼 기업의 금융 상품 판매 유사 행위에 대한 규제 공백도 발생하지 않도록 지속해서 노력할 것”이라고 덧붙였다.

/백지연 기자 wldus0248@

“혁신은 선택 아닌 필수… 4차 산업 성장 기회로”

정지원 손해보험협회장

정지원 손해보험협회장(사진)은 3일 “보험 산업의 발전과 생존을 위해서는 혁신을 통한 성장의 기회를 잡아야 한다. 더 이상 혁신은 선택이 아닌 필수”라고 강조했다.

정 회장은 이날 신년사에서 “사회·경제 변화에 따른 새로운 위험의 출현과 빅데이터·AI 등 4차 산업 혁명의 가속화를 성장의 기회로 잘 활용해야 한다”며 이 같이 밝혔다.

그는 이를 위해 4차 산업 혁명을 기회로 활용해야 한다고 설명했다.

정 회장은 “현재 정부가 데이터 경제 활성화를 추진하고 있어 인터넷 포털의 빅데이터와 공공 의료 데이터 등을 활용한 새로운 맞춤형 보험 상품과 서비스가 가능할 것이다. 특히 고령화, 코로나19 등으로 커지고 있는 건강한 삶에 대한 국민들의 수요도 어떻게 충족시킬 것인지도 고민하고 해결책을 찾아야 한다”고 말했다.

손보산업의 디지털 경제 전환과 실손의료보험의 구조적 문제 해결도 지원할 예정이다.



정 회장은 “빅테크·핀테크 기업이 강력한 새로운 경쟁자로 보험 시장에 등장할 것이다. ‘기울어진 운동장’이 발생하지 않도록 금융당국과 공정 경쟁의 틀을 마련해야 한다”며 “언택트 문화 확산에 맞게 관련 보험 영업 규제를 신속히 정비할 수 있도록 지원해 소비자가 편리하게 보험에 가입할 수 있게 해야 한다”고 했다.

또 그는 “실손의료보험의 보험금 누수, 손실 확대 그리고 보험료 인상으로 이어지는 악순환 구조를 끊어내기 위해 살펴봐야 한다. 다행히 지난해부터 관계 부처와 함께 실손의료보험의 구조적 문제를 정상화하기 위한 과제를 발굴하여 추진하고 있다. 우선 4세대 실손의료보험을 시장에 연착륙 시켜 무분별한 의료 쇼핑을 막아야 한다. 또한 과잉 진료가 반복한 일부 비급여에는 정부 차원의 관리 대책이 조속히 시행될 수 있도록 지원할 것”이라고 덧붙였다.

/백지연 기자