

“재난지원금 몰리며 민원도 증가”... 카드사 올 과제는 ‘소통’

소비자와 점점 확대에 ‘온힘’ 고객패널제도 도입 등 민원 관리 삼성카드, 민원건수 37% 증가

국내 카드사들의 소비자 민원건수가 지난해 전년 대비 늘어난 것으로 나타났다.

작년 상반기 재난지원금 민원이 일시적으로 발생한 것이 주요 원인으로 분석된다. 대부분의 카드사에서 민원이 증가한 가운데 민원을 줄이기 위해 주요 카드사가 고객패널을 모집하는 등 연초부터 소비자와의 접점을 늘리는 데 공을 들이고 있다.

15일 여신금융협회 ‘신용카드 민원건수’ 현황에 따르면 지난해 7개 전업카드사(신한·삼성·KB국민·현대·우리·하나·롯데카드)의 민원 건수는 총 5299건으로 집계됐다. 이는 전년 대비 3.

〈2020년 카드사별 민원건수〉 (단위: 건)

	1분기	2분기	3분기	4분기	합계
롯데카드	183	181	191	183	738
삼성카드	135	136	100	208	579
신한카드	338	434	316	296	1384
우리카드	90	119	105	86	400
하나카드	141	162	169	127	599
현대카드	140	177	167	184	668
KB국민카드	228	224	216	263	931

/여신금융협회

31%가량 증가한 수치다.

시기별로는 하반기부터 민원건수가 전년 대비 감소한 것으로 나타났다. 지난해 상반기에는 재난지원금 지급시기와 맞물리면서 신청과정에서 어려움을 겪는 사람이 늘면서 민원이 급증했다.

이후 재난지원금 지급이 2분기 중으로 마무리되면서 3분기 이후부터는 다시 예년 수준으로 하락한 것으로 나타났다.

회사별로는 지난해 4분기 중 민원건수가 가장 크게 증가한 곳은 삼성카드

인 것으로 나타났다. 삼성카드의 지난해 4분기의 민원접수건은 총 208건, 환산건수(10만명 당 민원건수)로는 1.73건을 기록했다. 전년 대비 36.84%(56건) 증가한 수치다.

삼성카드 관계자는 “지난해 4분기 중 민원건수 증가의 요인으로 유사수산업체 사기행위와 관련한 일회성 요인의 영향이 컸으며, 이를 제외할 경우 소폭 증가에 불과하다”며 “연간으로는 오히려 감소하는 추세이며, 환산건수도 1.0명대 초반으로 업계에서 낮은 수준을 유지하고 있다”고 설명했다.

또한 같은 이유로 현대카드와 KB국민카드에서도 민원건수가 각각 184건, 263건을 기록하면서 전년 대비 24.32%, 10.97% 증가했다. 이외에도 롯데카드는 전년 대비 민원건수가 동일했으며, 신한카드, 우리카드, 하나카드는 각각 전년보다 많게는 16%까지 민

원건수를 줄인 것으로 나타났다.

한편, 카드사들은 올해에도 고객과의 접점을 늘려 민원건수를 낮추기 위한 활동을 확대한다는 방침이다. 대표적으로 고객패널 제도를 통해 고객 관점에서 카드사의 상품과 서비스를 평가하고, 개선점 도출을 위한 아이디어를 제안받는다.

신한카드는 3000명에 달하는 인원을 고객패널로 모집하는 계획을 밝혔으며, 지난 14일까지 서류접수를 진행했다. KB국민카드도 ‘이지 토크 2기’를 모집해 고객과의 소통을 늘린다는 계획이다. 삼성카드도 지난 2005년부터 CS패널 제도를 운영 중이다. 현재 활동 중인 고객 패널들과 지난 1월 중 비대면 간담회를 진행했으며, 올해 중으로 고객 패널 추가 모집을 진행할 것이라고 삼성카드 측은 설명했다.

/이영석 기자 ysl@metroseoul.co.kr

“선택 아닌 필수”... 보험사, ESG 경영 박차

한화금융계열사, 탈석탄 금융 선언 미래에셋생명, ESG 비전 선포식 삼성생명, ESG 실무협의회 신설

보험사들이 신년 계획으로 지속가능경영(ESG)을 강화하는 등 ESG 경영에 대한 관심이 뜨겁다. 이에 따라 ESG 경영을 통해 보험사들이 새로운 생존전략을 모색할 수 있을 것이라 분석도 나온다.

한화생명, 한화손해보험, 캐롯손해보험 등 한화그룹 6개 금융사는 최근 금융사장단 결의와 실무검토를 거쳐 탄소제로시대를 향한 ‘한화금융계열사 탈석탄 금융’을 선언했다. ‘탈석탄 금융’ 선언에 따라 한화그룹 금융 6개사는 향후 국내·외 석탄발전소 건설을 위한 프로젝트 파이낸싱에 참여하지 않는다. 국내·외 석탄발전소 건설을 위한

특수목적회사(SPC)에서 발행하는 채권도 인수하지 않는다. 대신 신재생에너지 등 친환경 관련 자산에 대한 투자는 지속 확대할 방침이다.

이는 김승연 한화그룹 회장이 주문한 환경 경영에 대한 첫 실행방안이다. 김 회장은 올해 신년사를 통해 “ESG(환경·사회·지배구조)가 글로벌 기업의 핵심 경영 원칙으로 자리 잡았다”며 “글로벌 신재생에너지 분야의 리더로서 기후변화에 적극적으로 대응해 탄소제로시대를 선도하기 위한 환경 경영에도 박차를 가할 것”이라고 강조했다.

지난해 말 미래에셋생명도 서울 여의도 본사에서 변재상 대표이사 사장 및 각 부문대표 10명이 참석한 가운데 ‘ESG 비전 선포식’을 개최했다. 미래에셋생명은 2021년을 지속가능경영 원

년으로 선포하고 재무적 성과와 비재무적 가치의 균형을 조화롭게 운영해 리딩컴퍼니의 역할을 완수할 것을 다짐했다. ESG 경영을 바탕으로 지속가능한 비즈니스 모델을 확립하고, 사회적 인식과 제도 변화에 대응한다는 방침이다.

삼성생명도 전담조직인 ‘ESG 사무국’과 ‘ESG 임원·실무협의회’를 신설해 논길을 모았다. 삼성화재도 이사회 산하 지속가능경영위원회를 신설했다.

그 밖에도 KB손해보험, 푸르덴셜생명, DGB생명 등도 ESG 경영을 위한 관련 활동을 활발히 이어가고 있다.

이에 따라 ESG 경영을 통해 보험산업의 사회적 신뢰도 높일 수 있다는 전망이다.

/백지연 기자 wldus0248@

“수익 극대화·안정적 자산관리 역량 집중”

김유근 신임 군인공제회 이사장



과의 자긍심을 가지고, 위드/포스트(With/Post) 코로나 시대 선제적인 대응을 통해 위기를 기회로 전환해야 한다”며

군인공제회는 15일 김유근 전 국가안보실 1차장(사진)이 제15대 군인공제회 이사장으로 취임했다고 밝혔다.

신임 김 이사장은 취임 메시지를 통해 “포스트 코로나 시대에 기민하고 적극적인 변화관리 경영으로 회원과 함께 새롭게 도약하는 일등공제회를 만들어 나가겠다”고 강조했다.

경영방향은 네 가지다.

먼저 창립이념에 충실하고, 기본과 원칙을 엄격히 준수한 가운데 투명경영을 실천할 방침이다. 이와 함께 영입 이익 창출 극대화에 역량을 집중하고, 과학적 리스크관리를 통해 자산을 안정적으로 관리할 계획이다. 마지막으로 경영시스템을 효율화해 미래지향적 조직으로 발전시키겠다고 밝혔다.

김 이사장은 “최근 경제 상황과 관련해 전 세계가 인정하는 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 방역 모범국

“정부의 그린뉴딜 정책을 비롯해 해외투자시장 확대 등 적극적인 투자 마인드로 전환할 것”이라고 말했다.

김 이사장은 육사 36기로 임관해 제8사단장과 제8군단장, 육군본부 참모차장, 합동참모차장, 국방부 주한미군 기지이전사업단장, 국가안보실 NSC 사무처장 겸 안보1차장 등을 역임했다.

김 이사장은 현역군인 및 군무원 37명으로 구성된 제106차 대의원회의에서 선출, 국방부 장관의 승인을 받아 취임했다.

/안상미 기자 smahn1@

우리금융, 그룹준법감시 현장자문단 운영

유사한 자회사와 그룹 지정

우리금융그룹이 그룹의 준법감시 역량을 강화하기 위해 특정 분야에 전문 역량을 보유한 자회사가 지주사의 준법감시 점검활동에 공동 참여하는 ‘그룹준법감시 현장자문단’을 운영한다.

우리금융은 그룹차원의 준법감시 활동으로 지주사가 우리은행 등 자회사의 준법감시 이행의 적정성을 점검 및 관리하고 있다.

현장자문단은 대고객 금융거래 상품 및 서비스 등이 유사한 자회사들끼리 그룹으로 지정한다. ‘우리은행·우리금융저축은행 그룹’, ‘우리카드·우리금융캐피탈 그룹’ 등으로 묶이며, 예를 들어 지주사가 자회사 저축은행 점검시 우리은행 직원이 공동 참여해 업무 노하우 등을 전수하게 된다.

특히 지난해 자금세탁방지 부문의 경

우 고객현금거래보고제도(CTR)·고객알기제도(KYC) 등 법규위반 리스크가 다소 높은 분야에 대해서는 자회사간 우수한 제도를 공유해 자체 프로세스를 개선하기도 했다. 이러한 운영 경험을 바탕으로 그룹사 준법감시담당자들이 참여하는 그룹 자금세탁방지 지식실행 공동체도 이달 중 출범할 예정이다.

우리금융 관계자는 15일 “이번 현장자문단에 참여하는 직원들은 보유하고 있는 전문 역량을 그룹 내에 공유하고 새롭게 학습한 자회사는 선순환 체계를 구축하는데 기여하게 될 것”이라고 밝혔다.

한편, 우리금융은 그룹사 준법감시인들이 참여하는 그룹준법감시협의회를 운영 중이다. 자회사 점검결과 미흡한 부분과 개선방안 등 주요 현안을 공유하면서 필요시 수시로 준법감시 부문의 문제를 해결하는 협조체계를 구축했다.

/이영석 기자

신한은행

썸데이 외화적금 신규이벤트

신한은행은 썸데이 외화적금 신규이벤트 ‘썸데이가 드리는 행운의 2달러’를 시행한다고 15일 밝혔다.

이벤트 기간은 3월 말까지며, 썸데이 외화적금을 신규한 선착순 5000명의 고객에게 행운의 2달러를 지급한다. 2달러는 고객 명의의 외화 체인지업 예금으로 입금된다. 외화 체인지업 예금은 신한은행의 대표 외화 입출금 통장으로 창구나 솔(Sol)을 통해 가입할 수 있다.

작년 말 출시한 썸데이 외화적금은 입금 시 최대 90%의 환율우대와 출금 시 외화현찰수수료 면제 혜택을 주는 미달러 전용 자유적금상품이다. 최소 1달러부터 입금 가능해 적은 금액으로 부담 없이 환테크에도 도전할 수 있어 고객들에게 좋은 반응을 얻고 있다.

/안상미 기자

NH농협생명, 금융서비스 업그레이드 완료

설 연휴 서비스 일시 중단 최신 버전으로 시스템 교체

NH농협생명이 편리하고 안전한 금융서비스를 위한 노력을 이어가고 있다.

NH농협생명은 보안 및 시스템 향상을 위한 업그레이드 작업을 성공적으로 마치고 금융서비스를 재개했다고 15일 밝혔다.

설 연휴 기간 중 일시적으로 중단했던 ▲홈페이지 ▲농협생명 모바일창구 ▲온라인보험 및 자동화기기(ATM)에서 제공하는 금융서비스를 다시 이용할 수 있다.

이번 업그레이드 작업으로 최신 버전의 시스템으로 교체했다. 이를 통해 갑작스러운 업무 증가나 신규 사업에

유연하게 대응할 수 있다. 시스템 내 업무 처리 속도가 향상됐으며 비용도 절감했다.

또한 최신 보안 업데이트를 통해 높은 안정성과 선도적인 기술지원을 받을 수 있다.

유창준 IT지원부장은 “이번 시스템 고도화는 단순한 서버 교체 및 업그레이드가 아닌 향후 전산센터 이전 및 비즈니스 변화를 고려한 변화의 첫 단계다”라고 말했다.

김인태 대표이사는 “이번 시스템 업그레이드로 보험계약 및 약관대출 서비스 등 금융서비스 이용에 불편을 드려 대단히 송구하다”며 “편리하고 안정적인 서비스로 보답하겠다”고 강조했다.

/백지연 기자