



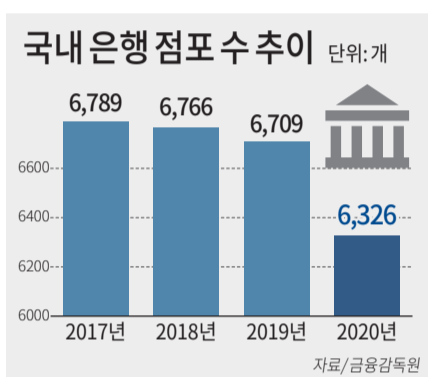
하나은행은 BGF리테일과 금융 업무 처리가 가능한 CU마천파크점을 열었다.



신한은행은 GS리테일과 손잡고 디지털 혁신점포를 열었다.

점포 빈자리 채우는 디지털·생활금융... 은행 서비스 혁신 가속

금융 취약계층·소외지역 불편 보완 시중5대銀, 지점방문예약 서비스 유통업계 협업 '편의점 은행' 선배 무인으로 적금가입 등 50가지 업무



신종 코로나바이러스 감염증(코로나 19) 사태 이후 비대면이 일상화되면서 영업점 축소 속도가 빨라지고 있다. 은행권은 점포 축소로 인해 금융 소외계층 피해를 최소화하기 위해 디지털금융과 생활금융을 적극적으로 시행하고 있다.

고 있어서다. 은행들은 지점에 대한 고정비용이 많이 들어가는 만큼 몸집을 줄이고 고객들이 편하게 이용할 수 있는 디지털·생활금융 시장을 개척하고 있다.

7일 은행권에 따르면 디지털 금융의 편의성이 증대됨에 따라 은행권 영업점 수는 지난 2018년 23개, 2019년 57개, 2020년 304개가 감소했다. 올해 들어 6월 말 현재 79개가 줄어든 6326개로 집계됐다.

KB국민·신한·하나·우리·NH농협 등 5대 은행은 지점 방문예약 서비스를 제공하고 있다.

은행 점포가 감소한 이유는 비대면 거래가 늘어난 만큼 영업점을 찾는 고객이 줄면서 점포 통폐합이 가속화하

고 있어서다. 해당 서비스는 예약고객의 업무를 대기 순서에 따라 처리하지 않아도 되는 것이 특징이다. 지점이 줄어들면서 방문 고객이 대기하는 시간이 많아졌

고 바쁜 현대인에게 시간을 단축시킬 수 있는 효과적인 방법으로 인정받고 있다.

마지막으로 예약제를 실시한 우리은행은 고객이 영업점과 시간을 선택해 대기 없이 상담이 가능한 '원타임 예약상담 서비스'를 지난 5일부터 시행했다. 영업점 방문은 신청일 다음 영업일부터 5영업일까지 가능하고 ▲예금 ▲펀드 ▲퇴직연금 ▲대출 ▲외환 등 창구 업무의 대부분을 제공받을 수 있다.

또한 유통업계와 손잡고 '편의점 은행'도 선보이고 있다.

하나은행은 BGF리테일과 금융 업무 처리가 가능한 CU마천파크점을 열었고, 신한은행은 GS리테일과 손잡고 강원 정선군 고한읍에 점포를 열었다. 이들 점포의 공통점은 주변에 은행이나 자동화기기(ATM)가 없다는 점이다.

'편의점 점포'는 모바일 금융 업무가

어려운 금융 소외층에 대한 접근성과 편의성까지 높일 수 있는 장점을 가지고 있다. '편의점 점포'에서는 기존 자동입출금기(ATM) 업무 이외에 ▲계좌 개설 ▲적금가입 ▲체크카드 발급 ▲보안카드(OTP) 발급 등 약 50가지의 은행 업무를 이용할 수 있다.

이밖에도 신한은행은 은행 최초로 영업점별 맞춤형 업무 자동화를 위한 로봇 은행원 '지점봇(Bot)' 사업을 시범적으로 시행한다. 줄어든 인력으로 늘어난 업무부담을 경감시킬 수 있는 로봇 프로세스자동화(RPA)를 고도화한 것이다.

은행들은 금융 취약계층과 소외지역 등 불편함을 겪는 고객들을 위해 대안 마련을 지속적으로 보완할 계획이다.

시중은행 관계자는 "은행 지점 통폐합으로 고객들의 불편이 많아질 것을 우려해 다양한 방법으로 접근하려고 한다"며 "고령층이 불편함을 겪지 않도록

디지털 금융 기회를 제공하기 위해 교육을 늘리는 등 영업점 축소에 따른 불편함을 최소화할 것"이라고 말했다.

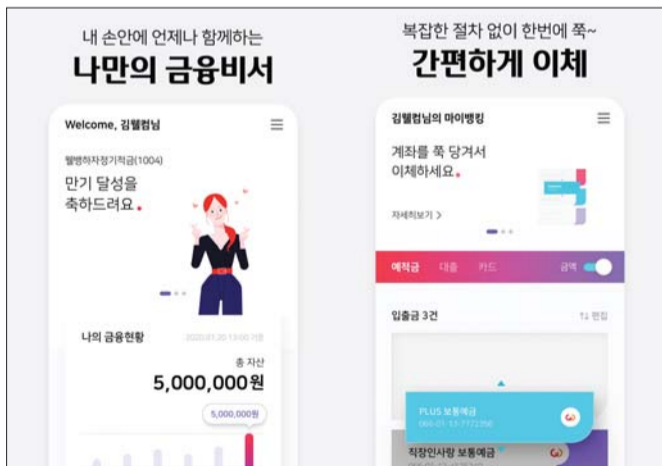
/이승용 기자 lsy2665@metroseoul.co.kr



우리은행 '원타임 예약상담 서비스' /우리은행

저축은행, 디지털·모바일 개편... '종합금융플랫폼' 쟁점

영업점포 대신 플랫폼 고도화 집중 웰컴 '웰컴디지털뱅크' 송금·이체 등 생활금융 서비스 확대 SBI '사이다뱅크' 안심이체서비스 등 금융사고 예방



웰컴저축은행은 지난 3월 자사의 모바일 플랫폼 웰컴디지털뱅크(웰컴)를 세 번째 개편했다.



SBI저축은행 생활 밀착형 금융 플랫폼 '사이다뱅크'

비대면 디지털 영업 확산으로 저축은행의 영업점포 수가 줄고 있다. 대형 저축은행 위주로 종합금융플랫폼을 구축하고 개편을 지속, 디지털 전환에 전념하는 모양새다.

행 업계는 상대적으로 운영·유지 비용이 큰 영업점포 대신 모바일 플랫폼 고도화에 집중하고 있다.

7일 금융감독원 금융통계정보시스템에 따르면 지난 6월 기준 저축은행 점포는 총 304개로 집계됐다. 저축은행 영업점 규모는 2016년 323개, 2018년 312개, 2020년 304개로 매년 쪼그라들었다. 올해 남은 기간 영업점은 더 줄어들 전망이다. 애꾸온저축은행은 다음 달 6일 강남역·공덕역·수유·잠실 등 지점 4곳을 통폐합할 예정이다.

웰컴저축은행은 지난 2018년 업계 최초로 모바일 뱅킹 플랫폼 '웰컴디지털뱅크'를 출시했다. 지난 3월 꾸준한 개편을 통해 3.0 버전을 출시하면서 앱 다운로드 수는 200만건을 돌파했다. 간편송금·이체 등 금융서비스와 더불어 생활금융 서비스 등을 확대한 것이 호

과를 거둔 것으로 분석된다.

웰컴저축은행은 지난 6월 업계 최초로 마이데이터 사업자 허가를 받으며 디지털 분야를 선점하고 나섰다. 마이데이터 서비스를 활용해 중·저신용자의 효율적인 부채상환을 위한 '개인별 부채관리 시스템'을 내년 중 내놓을 방침이다.

SBI저축은행은 2019년 생활 밀착형 금융플랫폼 '사이다뱅크'를 출시했다.

지난해 11월 2.0 버전을 출시한 사이다뱅크는 지난달 기준 가입 고객 85만명을 돌파했다.

사이다뱅크는 국내 최초 급여순환이체 서비스, 금융권 최초 커플통장 서비스, 외화 환전 지급 서비스 등을 제공하는 한편 안심이체서비스와 페이크포인트를 도입해 금융사고를 예방하고 있다.

흘어져 있는 보증을 한 번에 관리할

수 있도록 하는 '내 보험 조회 서비스'를 제공하는 등 비금융 서비스도 확장하고 있다. 교보생명과의 제휴를 통해 보험료 비교, 보장 분석, 부족 보장 맞춤 추천 등 비금융 서비스를 제공한다.

이밖에도 안심이체 서비스, 투웨이(2way) 양방향 거래인증 서비스로 금융 부문 보안을 강화했다. 안심이체 서비스는 금융권 최초의 보이스피싱 사고 예방을 위한 혁신금융 서비스로 코리아 크레딧뷰로(KCB), 통신 3사와 함께 공동 개발한 서비스다.

2way 양방향 거래인증 서비스는 명의자 정보를 검증해 보이스피싱 사고와 착오 송금을 원천적으로 차단한다.

저축은행 업계 관계자는 "저축은행 금융 플랫폼의 기본적인 큰 틀은 비슷하게 구성 되지만 사용자 인터페이스, 부가 기능면에서 각자별로 차이점이 있다"며 "플랫폼 유지비용이 만만치 않지만 디지털화에 집중할 여력이 되는 대형사 위주로 운영·개편이 활발하다"고 말했다.

/권소완 기자 think@