



[라이프] 첨가물 제로 즉석밥 온다 집밥 상품화



Life

매일 아침 내 손안의 친구 메트로 창간 20년

노인일자리 만들기과 정보나눔의 길을 계속 가겠습니다.



“더 가까이, 더 오래... 편리한 금융생활 위해 문 엽니다”



KB국민은행



KB국민은행이 금융 취약계층의 불편함을 최소화하기 위해 앞장선다.

KB국민은행은 지난 2일 이마트와 제휴해 '혁신 점포'를 개설하고 퇴근 후에도 영업점을 이용해 하는 '나인투식스뱅크(9To6 Bank)'를 운영하고 있다.

지난해에만 국내은행 점포 311개가 사라졌다. 금융감독원 금융통계정보시스템에 따르면 4대 은행의 국내 영업점 수는 계속 감소세를 나타냈다. 감소 폭 역시 2018년 12개, 2019년 38개에서 2020년에 222개, 2021년 224개로 확대됐다.

은행들이 점포를 없애는 이유는 디지털 전환 흐름 속에서 비대면거래가 증가하고 있기 때문이다. KB국민은행은 혁신 점포와 영업시간을 파격적으로 연장한 점포를 운영하는 데 공을 들이고 있다. 고객의 불편을 최소화하고 금융소의 현상을 완화시키려는 목적이다.



◆이마트와 제휴...“급한 은행업무 처리” KB국민은행은 지난 2일 이마트 노브랜드와 함께 디지털 제휴 점포 'KB 디지털뱅크 NB강남터미널점'을 오픈했다

제1호 KB디지털뱅크인 NB강남터미널점은 유동인구가 풍부한 서울 서초구 고속터미널역 역사에 위치해 고객의 금융접근성을 크게 높였다. 특히 이마트, 지하철역·고속버스터미널 이용 고객의 급한 은행업무 처리에 유용하다.

또한 지능형 자동화기기 STM, 화상 상담전용창구 등 KB국민은행의 최신 디지털금융 기술을 적용해 고객에게 보다 새롭고 편리한 금융서비스를 제공한다고 은행 측은 설명했다.

STM이란 일반 ATM(현금자동인출기) 기기에서 가능한 입출금, 통장정리 등의 기본 업무는 물론 화상 상담 등을 통해 영업점을 가야만 처리할 수 있었던 계좌개설, 통장 재발행과 같은 업무를 볼 수 있는 기기다.

운영시간은 오전 7시부터 오후 10시 까지로 은행 영업점 마감시간인 오후 4시 이후에도 이용할 수 있다. 이용가능한 서비스에는 먼저 STM을 통한 ▲현금·수표 입출금 ▲체크카드·보안매체(보안카드, 카드형OTP) 발급 등이다.

또한 KB화상상담전용창구에서는 ▲입·출금 통장개설 ▲적금·예금 신규 ▲인터넷 뱅킹 신규·해지 ▲신용대출 등 대면채널 수준의 서비스를 제공할 수 있다. 화상상담전용창구의 경우 오전 10시부터 오후 5시까지 운영된다.

또 기본적으로 무인 점포로 운영되지만 오전 9시부터 오후 6시까지의 스마트 매니저도 상주해 있다.

KB국민은행 관계자는 “KB디지털뱅크 개설은 KB국민은행의 대면채널 혁신의 일환으로 디지털 생활금융플랫폼으로의 도약을 위한 첫걸음”이라며 “앞으로도 금융취약계층을 포함한 금융소비자의 금융편의 제고를 위해 다양한 혁신과 노력을 지속해 나가겠다”고 말했다.

◆‘대면 채널’ 혁신...“영업시간 연장”

KB국민은행은 지난 14일부터 영업시간이 오전 9시부터 오후 6시까지인 나인투식스뱅크를 확대 시행했다. 퇴근 후에도 창구에서 은행 업무를 볼 수 있다. KB국민은행은 나인투식스뱅크를 통해 시중은행 뿐만 아니라 최근 급성장하고 있는 인터넷은행과도 차별화된 경쟁력을 확보한다는 전략이다.

대상 영업점은 72곳으로 서울과 수도권, 부산·광주 등 광역시를 중심으로 전국에서 운영 중이다. 나인투식스뱅크



KB국민은행은 서울 서초구 고속터미널역 역사 내에 디지털 제휴점포인 'KB디지털뱅크 NB강남터미널점'을 열었다.



KB국민은행은 영업시간이 오전 9시부터 오후 6시까지인 '나인투식스뱅크'를 확대 운영하고 있다. /KB국민은행

비대면거래 증가로 은행 점포 줄어 금융소외계층 불편 최소화 '앞장'

이마트와 제휴 '혁신점포' 개설 화상상담 가능한 STM 운영도

마감시간 늘린 '나인투식스뱅크' 타은행과 차별화 독보적 서비스

크 직원은 오전·오후조로 나뉘어 오전조의 경우 오전 9시부터 오후 4시까지, 오후조는 오전 11시부터 오후 6시까지 창구에서 고객상담서비스를 제공한다.

현재 운영중인 나인투식스뱅크는 KB국민은행 홈페이지 내에 '지점찾기' 또는 KB스타뱅킹 내 '영업시간 특화지점 안내·찾기'에서 확인할 수 있다. 네이버에서 '국민은행 영업시간'을 검색해도 운영 점포 확인 및 방문 예약까지 편리하게 이용할 수 있다.

KB국민은행은 나인투식스뱅크 시행 이전에도 고객의 편의성을 제고하고자 다양한 영업점 운영모형을 운영해왔다. 2017년에는 영업점을 오후 7시까지 운영하는 '영업시간 특화 점포'로 선정해 코로나19 이전까지 운영해왔다. 영업점 오픈시간을 오전 10~

11시로 늦춘 대신 오후 5~6시에 업무를 마감하는 '에프터뱅크(After Bank)'도 도입해 현재 11개 영업점에서 운영 중이다.

KB국민은행은 나인투식스뱅크 시행에 앞서 지난해 5월과 8월 '고객경험조사' 및 '고객의견조사'를 의뢰했다. 영업점 혁신의 방향을 고객의 의견으로부터 찾기 위한 시도였다.

고객경험 조사에서는 '영업시간 특화 점포'이용 고객 216명을 대상으로 영업시간 특화 점포 만족도 및 재방문 의향 등을 조사했다. 조사 결과 만족 응답률은 89%로 높은 수준을 보였다. 재방문 의향에 대해서도 94%가 '긍정'으로 답했다.

KB국민은행은 조사 결과를 통해 고객 편의 향상을 위한 영업점 운영시간 확대가 필요함을 재확인하고 나인투식스뱅크 추진을 결정했다.

KB국민은행 관계자는 “비대면 은행 업무가 확대되고 있지만 대출이나 투자상품 상담의 경우에는 창구에서 상담받고자 하는 고객들이 여전히 많다”며 “고객들에게 보다 새롭고 만족스러운 금융 경험을 제공하는 KB만의 독보적인 서비스가 될 것으로 기대한다”고 말했다.

/구남영 기자 koogija_tea@metroseoul.co.kr

바스타비 TV와 함께하는 메트로 뉴스



▲ 이경훈, AT&T 바이런 넬슨 타이틀 방어 성공...통산 2승째
▲ 손흥민, 토트넘 올해의 선수 3관왕... “난 행복한 사람” /사진 뉴시스

▲ '1경기 남은' 손흥민 vs '부상 당한' 살라...EPL 득점왕은?
▲ 관중은 성적순?...SSG 평균관중 1만 3376명 1위



▲ 벤투호 6월 A매치 '3연전' 장소 확정...‘서울·대전·수원’
▲ 조코비치, 치치파스 꺾고 올 시즌 첫 우승 /사진 뉴시스