

고졸 행원서 국제통까지... 고객중심·디지털금융 '성공신화'

CEO 리서치

진 옥 동 신한금융그룹 회장

기업의 최고경영자(CEO)는 한 회사와 기업의 현재와 미래를 결정한다. 최고 의사결정권자를 뜻하는 CEO에게 관심이 집중되는 이유다. 최고경영자는 하루에 수많은 현안을 선택하고, 결정해야 하는 자리다. 미래를 설계하고 준비할 의무도 있다. 메트로신문이 기업은 물론 독자들이 궁금해하는 CEO를 집중탐구하는 코너를 만들었다. <편집자주>

진옥동 신한금융그룹 회장은 고졸 출신 은행원에서 회장자리까지 오른 입지전적(立志傳的) 인물로 꼽힌다. 그는 대표적인 외유내강형이다. 겉손이 몸에 배었다. 언제나 자신을 낮춘다. 웃는 모습은 카리스마보다 편한 리더 처럼 보인다. 회장으로 최종 결정될 때까지 이를 아는 사람이 손에 꼽을 정도였다. 조용히 전진하는 스타일이다. 직원들과 격의 없이 소통하고, 솔선수범한다.

◆ 정통 신한맨, 일본서 18년 근무

진옥동 회장은 1961년생으로 올해만 63세다. 덕수상고 3학년때인 1980년 기업은행에 입행한 그는 1986년 신한은행으로 자리를 옮겼다. 은행과 학업을 병행해 1993년에는 방송통신대 경영학과를 졸업하고, 1996년에는 중앙대 경영학 석사학위를 받았다.

직원들과 격없는 소통·솔선수범 재무적 성과 넘어 고객 인정 중시 내부통제·소비자 보호 강화 조치 '아껴요 데이'로 ESG 경영 실천

진 회장은 특히 행원 생활 중 절반가량을 일본에서 보낸 일본통이다.

1997년 일본 오사카지점에서 주재원으로 생활한 그는 2009년 신한은행의 일본 해외법인 SBJ은행이 출범하는데 주도적인 역할을 했다. 이후 2011년 일본 SH캐피탈 사장을 역임한 뒤 SBJ은행 부사장을 거쳐 2015년 SBJ은행 법인에 올랐다. 법인장으로 영업을 확대하며 확대된 네트워크를 기반으로 제일교포 주주들의 두터운 신임을 받고 있다는 평이다.

2017년 한국에 돌아온 진 회장은 신한은행 부회장(경영지원그룹장)과 신한금융 부사장(COO)을 역임한 뒤 2019년부터 신한은행을 4년간 이끌고, 2023년 신한금융 회장에 올랐다. 조용병 회장의 용퇴로 기회를 얻었고, 회장 자리를 단숨에 꿰찼다. 조 회장의 연임을 예상했던 신한금융 내부에서도 놀랄 만한 사건으로 꼽힌다.

◆ 챗GPT에 물어보니

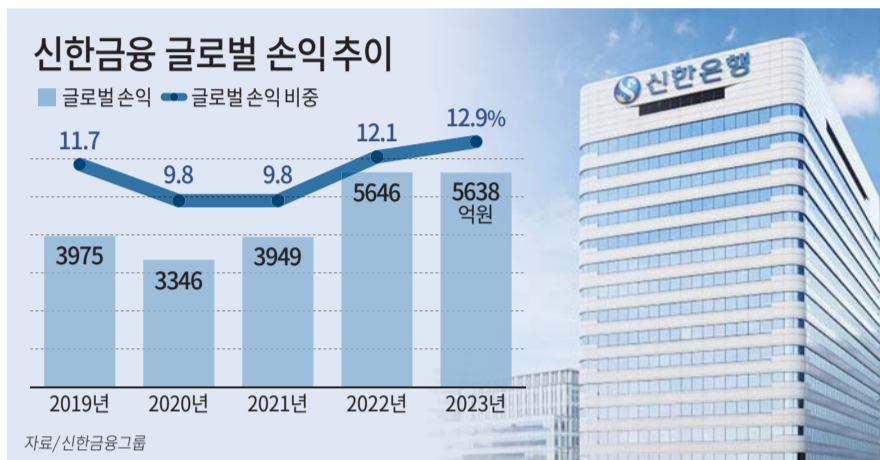
인공지능 챗GPT에 진 회장의 경영 스타일과 내부 평가에 대해 물었다.

진 회장은 취임 이후 신한금융의 경영 방향성을 '고객 중심'과 '내부 통제' 강화에 초점을 맞추고 있다면서 그는 재무적 성과를 넘어 고객으로부터 인정받는 것을 중요시하며, 조직의 내실 강화와 디지털 전환에 힘쓰고 있다고 답했다.

특히 ESG 경영에도 주력하고 있다고 했다. 이는 신한금융그룹이 지속 가능한 경영을 위해 구체적이고 체계적인 실천 방안을 마련한 결과로 나타나고



진옥동 회장(가운데)이 지난 2월 26일부터 29일까지 열린 모바일 월드 콩그레스(MWC)에 참가해 체험을 하고 있다. /뉴스



있다고 한다. 예를 들어, '신한 디지털 RE100' 선언을 통해 그룹의 데이터센터 사용 전력을 100% 재생에너지로 전환하고, 매달 21일을 '아껴요 데이'로 지정해 에너지 절약 및 사회 환원 활동을 하는 등 ESG 경영을 강화하고 있다고 강조했다.

또한, 내부통제와 소비자 보호를 강화하기 위한 조치로, 자회사 CEO 평가에 내부통제 부문을 추가하고, 내부통제협의회와 윤리준법실무자협의회체를 운영하는 등의 활동을 진행하고 있다고 답했다. 이러한 조치들은 신한금융그룹의 건강한 지배구조 구축과 신뢰 회복을 위해 중요한 역할을 하고 있다고 평가했다.

디지털 플랫폼개발 혁신 추진 앞장 계열사 서비스 결합 '슈퍼솔' 선포 상품개발 그룹데이터 플랫폼 마련 AI·클라우드 등 융복합 기술 구상

진 회장의 장단점에 대해 물었다. 챗GPT는 그의 경영 스타일과 최근 실적을 바탕으로 장점과 추론 가능한 단점을 도출할 수 있다고 했다. 그는 고객 중심의 경영 철학을 강조하며, 이는 신한금융그룹의 서비스 품질과 고객 만족도 향상에 기여할 것이라고 예상했다. 또 디지털 전환에 대한 강조는 신한금융그룹의 디지털 경쟁력 강화에 중요한 역할을 하며, 슈퍼SOL과 같은 디지털 플랫폼 개발을 통해 혁신을 추진하고 있다고 했다.

◆ 취임 1년 '디지털 전환' 매진

코로나19 팬데믹 이후 회장으로 취임한 진 회장은 디지털 전환을 강조하고 있다. 비대면으로 금융을 접한 소비자들이 대면 서비스보다, 더 쉽고 편리한 비대면 금융을 선호할 것이라 판단에서다.

진 회장은 지난해 은행·카드·증권 등 주요 계열사 서비스를 결합한 슈퍼앱 '신한슈퍼솔(SOL)'을 출시했다. 하나의 모바일 앱에서 이체나 결제, 주식거래를

한 번에 이용할 수 있는 것이 특징이다.

올해 1월말 기준 신한 슈퍼솔 가입자는 300만명을 돌파하고, 월 사용자수(MAU)는 200만명을 넘어섰다. 전달과 비교해 50만명이 늘어난 수준이다. 앱에 가입만 한 것이 아니라 고객의 3분의 2는 꾸준히 이용하고 있다는 분석이다.

소비자보호도 강화했다. 소비자의 가치가 전문성·도덕성에 무게를 두고 있는 만큼 성장하기 위해선 소비자 신뢰가 회복돼야 한다는 이유에서다.

진 회장은 그룹소비자보호부문(CCPO)을 신설했다. 소비자보호부문은 그룹차원의 소비자보호정책을 마련하고, 은행·카드·투자증권 등 15개 계열사의 소비자보호와 내부통제정책에 공동으로 대응한다. 최고경영자(CEO) 평가항목에 내부통제도 추가했다.

◆ 일본통 넘어 '국제통'으로

앞으로 진 회장의 과제는 디지털 전환을 넘어 '보이지 않는 금융(Invisible Bank)'이 될 것으로 보인다. 은행이나 은행 앱을 방문해야만 금융을 이용할 수 있는 것이 아닌, 집에서 TV와 인공지능(AI) 스피커만으로 금융거래가 가능하도록 하는 등 어느 곳에서든 금융을 이용할 수 있도록 해야 한다는 의미다.

현재 신한금융은 AI서비스르고도하기 위해 AI 콘택트 센터(Contact Center)를 마련해 각 계열사의 AI 고객상담 모델을 통합했다. 고객데이터를 통합해 상품을 개발할 수 있도록 그룹데이터 플랫폼 '신한 원 데이터(Oen Data)'도 마련했다.

진 회장은 지난달 26일부터 29일까지 세계최대 이동통신 전시회 '모바일 월드 콩그레스(MWC) 2024'에 국내 금융그룹 회장으로는 처음 참관했다. AI와 가상현실(VR), 클라우드, 빅데이터 등 다양한 융복합 기술을 신한금융과 연계하는 전략을 구상하겠다는 복안이다.

글로벌 시장 진출 확대도 또 하나의 과제다. 앞서 진 회장은 2030년까지 글로벌 손익비중을 30%까지 달성하겠다는 목표를 세운 바 있다. 지난해 신한금융의 글로벌 손익비중은 12.9%로 전년



지난해 출시한 신한 슈퍼솔(SOL). /신한금융그룹

대비 0.8%포인트(p) 늘었다.

진 회장은 지난해 9월 영국 런던에서 열린 한 투자설명회에서 "빌드업(천천히 쌓아가는 것)은 성과가 나오는데 오래 걸리는 게 단점이고, 인수합병(M&A)은 신속성이 장점"이라며 "우수한 금융기관에 대한 자본 투자를 통해서 마켓을 성장시키고 이익을 내는 방법도 있는데, 세 가지 모두 관심을 가지고 집중해서 보고 있다"고 했다.

/나유리 기자 yul115@metroseoul.co.kr

진옥동 회장 프로필

- 1961년 출생
- 1981년 덕수상업고등학교 졸업
- 1993년 한국방송통신대학교 경영학과 졸업
- 1996년 중앙대학교 경영학 석사
- 1980년 기업은행 입행
- 1986년 신한은행 입행
- 1987년 인력개발실 행정원
- 1996년 명동지점 대리
- 1997년 오사카지점 대리
- 2001년 오사카지점 차장
- 2002년 여신심사부 부부장 겸 심사역
- 2004년 자금부 팀장
- 2008년 오사카지점장
- 2009년 SBJ은행 오사카지점장
- 2011년 SH캐피탈 사장
- 2014년 SBJ은행 부사장
- 2015년 SBJ은행 법인장
- 2017년 신한은행 부회장(경영지원그룹장) 신한금융지주 부사장
- 2019년 신한은행장
- 2023년 신한금융그룹 회장

