“AI와 함께, 녹색금융·내부통제 혁신 새 시대”

신한금융그룹

② 진 옥 동 회장

올해 신한금융그룹은 금융의 본질에 한걸음 더 다가선다. 금융소비자가 믿고 돈을 맡기고 빌릴 수 있도록 내부통제를 강화하고, 누구나 쉽게 금융을 접할 수 있도록 인공지능(AI)을 활용해 영업점을 혁신한다. 진옥동 신한금융 회장은 “내수 부진과 수출 둔화, 대외 불확실성이 증가해 그 어느 때보다 도전적인 경영 환경이 예상된다”며 “올해가 신한의 지속가능성을 좌우할 수 있는 만큼 내부통제를 신한의 핵심 경쟁력으로 확고히 정착시키겠다”고 말했다. 〈편집자주〉

AI 은행원 도입, 고객 편의성 극대화
스마트 기술로 ‘비대면 한계’ 극복
금융 소외계층 맞춤 AI 영업점 운영

AI로 고객 맞춤 투자 정확성 강화
빠르고 간소화, 고객경험 혁신 실현
AI·사람 공존, 미래형 서비스 구축

◆위기가 기회로… 내부통제 강화

신한금융이 내부통제를 최우선으로 두는 이유는 지난 해 발생한 대규모 금융사고 때문이다.

앞서 신한금융의 계열사 신한투자증권은 지난해 10월 장내 선물 매매와 청산으로 1300억원의 손실이 발생했다. 통상 상장지수펀드(ETF)의 유동성 공급자(LP)는 주식워런트증권(ELW) 종목을 대상으로 안정적인 가격 형성을 유도한다. 목적에서 벗어나 장내 선물 매매를 하다가 대규모 손실을 낸 것이.

이에 따라 신한금융은 금융감독원의 검사 이후 그룹 차원의 감사를 진행했다. 자체적으로 근본적인 원인을 파악한 뒤 내부통제 시스템을 개선하기 위해서다.

조직 개편도 실시했다. 신한금융의 주요 4개(전략·재무·운영·소비자) 부문 중 하나인 소비자보호부문에 속해있던 준법지원파트를 대표이사 직속 기구로 독립시켰다.

준법지원팀이 소비자보호부문 산하에 있을 당시 준법감시인은 소비자보호부문장을 겸임했지만 제도 개편에 따라 준법감시인은 준법 감시 업무만 맡는다. 소비자보호부문장 역시 소비자보호 업무에만 주력한다.

책무구조도를 통해 임원의 책임도 강화한다. 책무구조도는 대표이사를 비롯한 임원이 담당하는 직책별로 내부통제 및 위험관리 책무를 배분한 문서다. 사고가 발생하지 않도록 관리 감독을 강화하고, 사고발생시 책임을 전가하는 사례가 없도록 하겠다는 것이다.

진 회장은 “내부통제에 역점을 두고 전사적인 노력을 기울였지만 고객과 사회의 눈높이에 부족한 점이 있었다”며 “올해는 보다 실질적인 내부통제 체계가 구동될 수 있도록 관리 감독, 평가, 모니터링 전반을 살피고, 임직원 윤리의식을 강화하겠다”고 말했다.

◆생성형 AI 도입한 영업지점

금융을 누구나 이용할 수 있도록 접근성도 높인다.

현재 신한금융의 주계열사인 신한은행은 생성형 인공지능(AI)를 통해 영업지점을 혁신하고 있다. 비대면 금융이 활성화 된 시기이지만 스마트폰이 익숙하지 않은 금융소외계층의 경우 오프라인 영업점이 필요하기 때문이다.

신한은행이 추진하고 있는 AI 브랜치는 AI 은행원이 주말과 공휴일을 포함해 365일 오전 9시부터 오후 8시까지 금융업무를 처리한다. AI와 사람의 공존을 콘셉트로 AI 기술을 적용한 미래의 영업점이다.

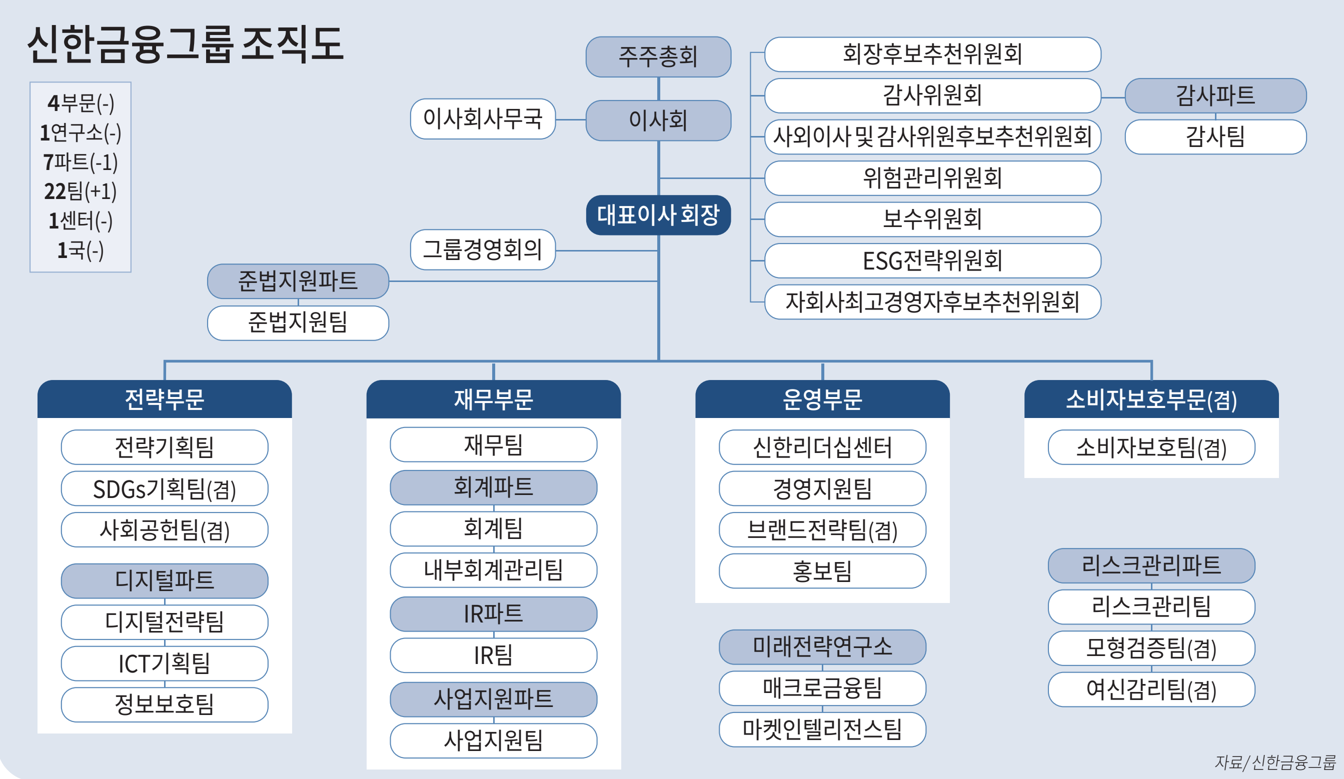
신한은행 관계자는 “AI 은행원은 입출금 창구에서 가능한 업무의 약 60%를 AI창구에서 처리할 수 있다”며 “AI 브랜치는 비대면 금융을 이용하기 어려운 금융취약 계층 뿐만 아니라 주말밖에 시간을 내지 못하는 고객도 이용할 수 있다”다고 말했다.

아울러 신한은행은 올해 신한은행 모바일 앱 ‘신한 쏠뱅크’에 AI 투자서비스를 탑재한다. AI투자메이트는 AI를 활용해 각종 수치를 확인하고 금융투자 정보가 맞는지 팩트체크 해주는 서비스다. 변화하는 환경에 대응해 유연하게 투자 결정을 내릴 수 있다.

진 회장은 “고객관점에서 금융을 바라보며 본업의 근본적인 혁신을 추구하겠다”며 “속도는 빠르게, 절차는 간소하게 개선하며 고객 편의성을 높이겠다”고 말했다.

이 밖에도 녹색금융을 확대한다. 녹색금융은 환경의 지속가능성을 증진하고 기후변화에 효과적으로 대응할 수 있도록 유도하는 금융서비스다. ▲친환경 제거투자 ▲재생 가능 에너지에 대한 투자 ▲지속가능성을 증진시키기 위해 마련했다.

/나유리 기자 yul115@metroseoul.co.kr



자료/신한금융그룹