

‘24시간 금융 서비스’… 보험업계, 고객 편의성 혁신 박차

신한라이프, 24시간 금융 서비스
언제 어디서나 보험료납입 등 가능

삼성생명, 계약 전 과정 디지털화
안정적인 비대면 보안 시스템 구축

보험업계가 고객 중심의 편의성 혁신에 박차를 가하고 있다. 24시간 금융 서비스를 열고 모든 계약 변경·보험금 청구 과정을 디지털화해 모바일로 보험 계약을 부활시키는 등 다양한 시도가 이어지는 모양새다.

15일 보험업계에 따르면 신한라이프는 이달 ‘24시간 입출금 서비스’를 선보였다. 고객이 365일 24시간 언제든지 보험료를 납입하거나 대출을 받을 수 있도록 했다.

기존에는 오전 8시~오후 11시30분까지만 입출금 업무가 가능했으나 심야 시간대 금융 업무를 원하는 고객이



보험업계의 변신이 지속되고 있다. Chat GPT가 생성한 고객 편의성 혁신 이미지.

늘자 범위를 24시간으로 확대했다.

이로써 야간 시간대에도 보험료 납입, 대출, 제지급 업무 등을 처리할 수 있게 됐다. 특히 AI-OCR과 S-Pass(보험금신속지급서비스)를 활용한 ‘자동 지급’ 대상 보험금 청구 건은 휴일이나 비영업 시간에도 즉시 지급된다.

신한라이프는 “올해 초 CX(고객경

험)혁신팀을 신설해 가입부터 보험금 지급까지 전 과정을 고객 편의에 맞추는 방향으로 개선 중”이라며 “진옥동 신한금융그룹 회장의 ‘고객 관점 혁신’ 기조에 발맞춰 절차를 더욱 간소화해 나갈 계획”이라고 밝혔다.

삼성생명은 이달 디지털 기술을 적극 도입해 계약 유지·지급 단계 전 과정을 디지털화했다. 지난 2020년부터 신계약 가입 프로세스 전반을 모바일·PC로 옮긴 데 이어 이번에는 ‘다자간 영상상담 시스템’을 도입해 계약자 변경이나 사고보험금 청구 등 방문이 필요했던 업무까지도 비대면으로 바꿨다.

고객은 모바일 앱·홈페이지에서 처리할 수 있고 챗봇·채팅 상담 등 디지털 기반 지원도 제공된다.

삼성생명 관계자는 “안정적인 비대면 환경과 보안 시스템이 구축되면서 실질적으로 고객의 불편이 크게 줄어들 것”이라고 설명했다.

흥국생명명은 지난 2~3월에 ‘보험 계약 부활’과 ‘보험금 지정대리청구인’ 모바일 서비스를 잇따라 선보였다. 계약 부활 서비스는 효력이 상실된 보험의 부활 여부를 모바일로 확인·신청할 수 있게 한 것으로 기존에는 서류 작성을 일일이 제출해야 했다.

또한 ‘지정대리청구인’을 모바일로 등록해 치매·중병 등으로 직접 청구가 어려운 상황에서도 가족 등이 대신 보험금을 수령할 수 있도록 절차를 단순화했다. 모든 과정은 접수 후 3영업일 내에 마무리된다.

흥국생명명은 “지난해 도입한 ‘선심사 시스템’을 통해 부활 가능 여부를 더욱 신속하게 확인할 수 있도록 했다”며 “보험금을 직접 청구하기 어려운 계약자도 신속하게 보험금을 받을 수 있도록 대리청구 제도를 더욱 편리하게 개선했다”고 밝혔다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr

UNGC 韓協 이사에 황병우 iM금융 회장



iM금융그룹은 황병우 iM금융 회장이 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 한국협회 이사로 공식 선임됐다고 15일 밝혔다.

UNGC는 지난 2000년 유엔(UN) 주도로 출범한 세계 최대 자발적 기업시민 이니셔티브다. 인권, 노동, 환경, 반부패 분야에 걸친 10대 원칙을 중심으로 기업의 사회적 책임과 지속가능한 발전을 촉진한다.

한국협회는 국내 기업들의 이러한 10대 원칙과 UN 지속가능발전목표(SDGs) 이행을 지원하기 위해 지난 2007년 설립됐으며, 현재 360여 개의 기업과 단체가 참여 중이다.

UNGC 한국협회 이사회는 지속가능한 발전과 ESG 확산에 기여한 국내 우수 기업인과 전문가들로 구성됐다. 이사회 구성원들은 UNGC 10대 원칙의 국내 이행을 위한 정책 제언과 기업 참여 확대를 위한 자문 역할을 수행한다.

황병우 iM금융 회장은 “글로벌 기준에 부합하는 지속가능경영 실천을 더욱 강화하고, 기업시민으로서 지역 사회의 지속가능한 성장과 발전을 위해 앞장서겠다”라고 말했다.

/안승진 기자 asj1231@

새마을금고, 프리미엄 카드로 우량차주 확보 본격화

‘MG+ 블랙 하나카드’ 출시
연회비 12만원 바우처 10만원
10~50% 청구할인 혜택 제공

새마을금고가 프리미엄 신용카드를 출시하면서 우량 차주 확보에 나섰다.

15일 금융권에 따르면 이달 새마을금고는 하나카드와 함께 ‘MG+ 블랙 하나카드’를 출시했다. 지난해 7월 새마을금고중앙회와 하나카드가 PLCC(상업자표시신용카드) 업무협약을 체결한 이후 처음으로 선보인 프리미엄 카드다.

연회비는 해외겸용(비자) 12만원이다. 해마다 10만원 상당의 바우처를 지급하며 전월실적과 업종에 따라 이용금액의 10~50%를 청구할인한다.

새마을금고가 프리미엄 카드 시장에

진출한 것은 이번이 처음이다. 프리미엄 카드란 연회비 10만원 이상의 신용카드를 의미한다.

새마을금고중앙회는 장기적으로 종합금융서비스를 제공하기 위해 신용카드 상품을 폭넓게 선보인다는 입장이다.

하지만 일선 금고에선 카드 영업을 두고 난처한 기색이다. 중장년층과 고령층의 이용 비중이 높은 만큼 영업에 난항이 예고되면서다. 금융거래 기록이 부족한 ‘신파일라’ 또한 대거 존재한다는 설명이다. 10만원 넘는 연회비를 내고 카드에 가입할 고객층이 부족하다는 것.

수익성 또한 크지 않다. 영업 수익에서 ‘카드수입수수료’가 차지하는 비중이 1%를 넘기기 어렵기 때문이다.

새마을금고중앙회에 따르면 지난해 말 기준 전국에서 자산규모가 가장 큰 금고는 삼성전자새마을금고다.

총자산 7조2490억원으로 영업수익은 2794억원이다. 그중 카드수입수수료는 4억3200만원으로 0.15%에 불과하다.

한 새마을금고 관계자는 “신용카드는 중앙회가 직접 기획하는 만큼 금고 수익에 큰 영향을 주지 않더라도 타 금고보다 우수한 성과를 내야 할 것”이라고 했다.

카드업계에서는 이번 상품이 흥행하기 위해선 온라인마케팅을 강화해야 한다고 조언했다. 해외여행과 골프, 홈쇼핑 등 소비여력이 높은 중년층을 겨냥해 출시한 상품인 만큼 접근성을 높여야 한다는 의견이다.

아울러 ‘해자카드’ 등 가성비카드가 단종 수순을 밟으면서 프리미엄 카드에 관한 MZ세대의 수요도 증가하는 추세다. 온라인 마케팅의 중요성이 더 높아지는 시기다.

새마을금고 신용카드의 가입경로는 새마을금고 영업점과 ‘MG더뱅킹’ 앱, 새마을금고 홈페이지 등으로 한정되어 있다. 네이버와 토스 등 플랫폼사를 통한 가입은 불가능하다. 사실상 입소문에 의지해 영업을 하고 있는 만큼 일선 금고의 영업 부담이 가중될 우려도 나온다.

한 카드사 관계자는 “프리미엄 카드에 관한 수요층이 점점 좁아지고 있다. 플랫폼사에 수수료를 내더라도 입점이 필수인 이유다”라고 말했다.

/김정산 기자 kimsan119@

오피스텔 매매·전세 하락 지속… 월세만 오른다

매매 0.39% 전세가 0.22% ↓
월세는 전국서 0.49% 상승

올해 1분기 전국 오피스텔 매매가는 전분기 대비 0.39% 하락하며 하락세를 이어갔다. 전세가는 0.22% 하락, 월세는 0.49% 상승했다.

매매와 전세는 하락폭이 축소된 반면 월세는 전분기(0.40%)보다 상승폭이 확대됐다.

15일 한국부동산원에 따르면 1분기 전국 오피스텔 매매가격은 0.39% 하락했다. 수도권은 0.31% 내렸고 지방은 0.72% 하락하며 전분기(-0.86%)보다 낙폭이 줄었다. 시도별로는 대구(-1.28%), 광주(-1.05%), 인천(-0.96%), 부산(-0.69%) 순으로 하락폭이 컸다.

서울은 아파트 가격 상승에 따른 대체 수요로 0.03% 상승하며 오름세를



서울 시내 부동산 모습.

/뉴시스

이어갔다. 다만 상승폭은 전분기(0.02%) 대비 크지 않았다. 인천은 미분양 해소 지연과 분양권 가격 하락 여파로 투자 수요가 줄며 하락폭이 확대됐다.

전세가격은 전국적으로 0.22% 하락

했다. 수도권은 -0.16%, 지방은 -0.44%로 나타났다. 시도별로는 대전(-0.76%), 대구(-0.69%), 인천(-0.47%), 부산·세종(-0.43%) 순으로 하락했다. 서울은 0.01% 상승해 전분기(0.02%) 대비 상승폭이 줄었고 인천은

공급 많은 신도시 중심으로 역전세 우려가 지속됐다.

월세가격은 전국에서 0.49% 상승해 전분기(0.40%)보다 상승폭이 확대됐다. 수도권은 0.56%, 지방은 0.20% 각각 상승했다. 인천은 1.30%로 가장 많이 올랐고 울산(0.97%), 서울(0.44%), 경기(0.43%)가 뒤를 이었다. 인천은 교통여건이 양호한 지역에서 소형 오피스텔 수요가 꾸준히 유입된 영향이다. 서울은 대학가 인근 1인가구 수요 증가로 소폭 오름세를 보였다.

한편 오피스텔 매매 평균가격은 전국 2억2217만원, 수도권 2억3911만6000원, 지방 1억5587만5000원으로 나타났다. 전세 평균가격은 전국 1억7694만1000원, 수도권 1억9195만8000원, 지방 1억1818만8000원이다. 월세 보증금 평균은 전국 1652만3000원, 수도권 1802만원, 지방 1066만6000원으로 조사됐다.

/전지원 기자 jiw13@

GS건설 자이 새단장 기념 리브랜딩 철학 공유

22년 만에 공급자 중심에서 고객 중심으로 자이 브랜드를 새롭게 단장한 GS건설이 입주민 초청행사를 갖는 등 고객에게 한 발 더 다가서고 있다.

GS건설은 최근 자이 리브랜딩과 자이갤러리 리뉴얼 오픈을 기념해 ‘자이 안 데이’를 개최했다고 15일 밝혔다.

리브랜딩을 통해 ‘일상이 특별해지는 경험(EXPERIENCE INSPIRATION)’을 새로운 브랜드 정체성으로 내세운 자이는 ‘공간의 경험으로 일상의 영감을 얻는다’는 주제로 행사를 개최했다. 이번 행사는 서울 대치동에 위치한 자이갤러리에서 열렸다. 약 50명의 입주민이 참석해 자이의 리브랜딩 철학을 공유하고, 자이의 공간을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 정리 노하우 팁을 전달하는 등 유익한 시간으로 진행됐다.

자이안 데이는 먼저 자이 입주민들의 경험담과 자이에서의 추억을 공유하는 것으로부터 행사가 시작됐다. 자이에 거주하고 있는 입주민 중 대표가 무대에 올라 진행된 포럼에서는 자이에 거주하며 누린 시간과 자이 브랜드가 입주민에게 가지는 의미에 대한 이야기를 나누는 시간을 가졌다.

/안상미 기자 smahn1@