

배달 앱부터 AI 은행원까지...혁신의 신한은행

음식주문 플랫폼 '뽕겨요' 시범운영 업계 최저 수수료에 고객 혜택 풍성
디지털그브랜치에 AI컨시어지 도입
제작이체·증명서 발급 등 업무 척척

신한은행이 생활금융 플랫폼과 인공지능(AI) 실용화를 통한 디지털 전환에 앞장서고 있다. '빅테크(인터넷 플랫폼 기반의 거대 정보기술 기업)'의 금융 서비스가 확대되고 있는 상황에서, 디지털 전환을 내세워 빅테크와의 치열한 경쟁에 본격 대응하고 있는 것이다.

●배달앱 '뽕겨요' 베타 서비스 오픈

먼저 생활금융 플랫폼 구축의 첫 행보로 22일 음식주문 중개플랫폼 '뽕겨요' 베타 서비스를 공개했다. 신한은행 모바일 앱 '쏠'과는 별도의 앱으로 선보였다. 쏠과 통합하기보다 배달 앱으로 정체성을 살리겠다는 의도로 풀이된다.

베타 서비스를 토대로 개선사항을 점검한 뒤 내년 1월 14일 본 서비스 시작을 목표로 하고 있다. 서울 강남, 서초, 송파, 마포, 광진, 관악 등 6개 구에서 먼저 출시하고 내년 말까지 서울 전역과 경기 등에 약 8만 개 가맹점을 확보한다는 계획이다.

플랫폼 참여자 모두에게 이로운 혜택을 제공하는 게 특징이다. 가맹점주에게는 2%라는 업계 최저 수준의 중개 수수료가 적용된다. 6~15%인 기존 배달 앱보다 저렴한 수준이다. 입점 수수료와 광고비도 없다. 또 은행이 주축이 되다 보니 정산이 빠른 것도 장점이다.

고객의 경우 내년 1월부터 발급 가능한 전용 신용카드로 결제 시 10% 포인트 적립 혜택과 서울사랑상품권 10% 할인을 이용할 수 있다. 또 고객 등급에 따라 구분금액의 최대 1.5%를 포인트로 적립하는 리워드도 제공한다.



뽕겨요는 신한은행의 데이터 신사업을 위한 기반 역할을 할 전망이다. 뽕겨요를 통해 모은 소상공인 매출 데이터를 기반으로 신용평가모형을 고도화할 계획이다. 또 외식업자 전용 대출 상품 개발도 추진 중이다.

다만 배달 앱 후발주자로 나선 만큼 고객과 가맹점 확보가 중요한 관건으로 꼽힌다. 고객과 가맹점에게 선택 받지 못한다면 매출도 데이터도 모두 얻을 수 없기 때문이다.

회사 측은 "뽕겨요는 '너도 살고 나도 사는 우리동네 배달앱'을 슬로건으로 고객, 가맹점주, 배달라이더 등 플랫폼 참여자 모두에게 혜택을 제공해 배달 플랫폼에서의 상생을 실현하는데 초점을 맞췄다"고 했다.

●인공지능 실용화도 속속 실현하고 있다

인공지능 실용화도 속속 실현하고 있다. 21일 서울 서소문 디지털그브랜치에 인공지능 기술을 활용한 업무안내 서

비스기기 'AI 컨시어지'를 도입했다. 얼굴 인식, 열화상 카메라, 음성인식 마이크 등 기술을 활용해 고객을 맞이하고 안내하는 업무를 담당한다. 환율, 날씨, 미세먼지 등 다양한 생활정보도 함께 전달한다. 고객층 고객들의 키오스크 사용 어려움을 개선하기 위해 대형 화면을 도입했다.

또 AI 은행원을 활용한 서비스 범위도 확대한다. 9월 영상합성과 음성인식 기술을 적용해 인사, 메뉴 검색과 같은 간편 서비스를 제공한 데 이어, 22일부터 화상상담 창구인 디지털 데스크에서 계좌이체, 증명서 발급 등 금융거래도 가능해진다.

회사 측은 "AI 은행원은 내달 열리는 미국 정보기술(IT)·가전 전시회 'CES 2022'에 참가해 디지털금융 서비스를 시연할 예정"이라며 "AI 은행원을 통해 남녀노소 모두 쉽고 편안하게 금융 업무를 처리할 수 있도록 지속적으로 발전시키겠다"고 했다.



신한은행이 생활금융 플랫폼과 인공지능(AI) 실용화를 내세우며 디지털 전환에 적극 나서고 있다. 인공지능 기술을 활용한 업무안내 서비스기기 'AI 컨시어지' (왼쪽), 음식주문 중개플랫폼 '뽕겨요' 이미지, 사진제공 | 신한은행

또한 21일 AI 기술을 활용해 투자상품의 완전판매를 지원하는 'AI 활용 완전판매 프로세스'도 시행했다.

투자상품 완전판매란 영업점 직원이 투자상품 상담 및 판매과정에서 고객에게 상품에 대한 필수 설명과 함께 주요 서류를 교부한 후, 고객 서명을 받아 완전한 판매를 이뤄 충분한 고객 권리를 보호하는 것을 의미한다.

AI 활용 완전판매 프로세스는 투자상품 상담 및 판매과정에서 AI 고객 답변 인식, 실시간 AI 상담 분석, 데이터 필터링 등 AI 기술로 불완전판매 요소를 진단하고 분석해 결과를 실시간으로 직원에게 알려 완전판매를 돕는다.

회사 측은 "이런 프로세스는 은행 본업에 AI 기술을 효과적으로 접목한 디지털 혁신 추진 사례"라며 "영업직 직원의 투자상품 완전판매를 지원해 고객 보호에 한걸음 더 나아갔다는데 의미가 있다"고 했다.

정정욱 기자 jjay@donga.com



함영주 하나금융 ESG부회장(왼쪽)과 홍화진 하나은행 데이터&재무 투자본부 유닛리더가 수료식 후 기념 촬영을 하고 있다.

사진제공 | 하나금융

하나금융, '웨이브스 1기' 여성 리더 34명 배출

하나금융이 '하나 웨이브스 1기' 여성 리더 34명을 배출했다. 하나 웨이브스는 그룹 차원에서 미래를 이끌어갈 차세대 여성 리더를 육성하기 위해 출범한 인재 육성 프로그램이다. 여성의 행동, 목소리, 감성을 통해 다양성에 기반한 혁신으로 파도를 일으킨다는 의미를 담았다. 1기 34명은 그룹 내 여성 부점장급 직원을 대상으로 각 계열사 최고경영자 추천을 받아 선정됐다. 이들은 6개월간 외부 리더십 전문가와의 멘토링, 온라인 MBA, 리더십·경영·디지털전환(DT)·인문 등을 주제로 한 온라인 교육 등의 프로그램을 수료했다. 또 헬스케어, 메타버스, 온·오프라인 채널, 디지털 혁신기술 등 다방면에 걸친 전략과제 도출로 향후 그룹이 나아가야 할 미래 방향성을 제시했다. 회사 측은 "하나 웨이브스 과정 정례화를 통해 전문 경영 지식과 리더십을 갖춘 여성 리더를 체계적으로 양성할 것"이라고 했다.

우리금융, 현금용 통합플랫폼 '우리원가' 출시

우리금융이 자동차금융 통합플랫폼 '우리원(WON)가'를 선보였다. 우리금융캐피탈을 중심으로 우리은행, 우리카드가 참여했다. 조회 한번에 3개 자회사의 금융상품을 비교할 수 있는 '나의 대출한도', 고객답변을 기준으로 맞춤형 상품을 추천한 '우리원 픽', 본인 명의 차량번호를 등록하면 차량 관리 서비스를 이용할 수 있는 '우리차고' 등으로 구성했다. 회사 측은 "그룹 디지털 경영전략의 일환으로 개발한 플랫폼"이라며 "향후 그룹 시너지를 더욱 확대해 고객에게 필요한 서비스를 지속 제공할 것"이라고 했다.

국민銀, 퇴직연금 적립자산 30조 달성 이벤트

KB국민은행이 내년 1월 31일까지 퇴직연금 적립자산 30조 원 달성 기념 이벤트를 연다. 퇴직연금(DC·IRP)을 이벤트 대상 실적배당형상품으로 신규 가입한 고객 중 추첨을 통해 모바일 커피 쿠폰을 제공한다. 또 추가 추첨을 통해 안마의자, 발마사지기, 문화상품권 등 경품을 준다. 회사 측은 "최근 연금 자산관리에 대한 관심이 높아지는 상황을 고려해 개인형 퇴직연금(IRP) 계좌뿐 아니라 고객이 직접 퇴직금을 운용할 수 있는 확정기여형 퇴직연금(DC) 계좌에 대해서도 이벤트를 마련했다"고 했다.

편집 | 한민규 기자 slopspe@donga.com

오늘의 날씨			28일(화)
서울	0/20	인천	0/20
강릉	0/0	대전	20/20
광주	30/20	대구	10/20
창원	0/20	제주	30/30
지역	강수 확률 (오전/오후)	날씨	최저 최고기온 C

스포츠동아 The sportsdonga		제3733호
발행인·편집인 이인철	편집국장 연재호	사업총괄 김성수
편집부장 안도영	스포츠부장 정재우	엔터테인먼트부장 이정연
산업경제부장 양형호	사진부장 고종철	인쇄 동아일보사
광고문의 02-361-1612	구독신청 1588-2020	FAX 02-361-1617
www.sportsdonga.com (우) 03737 서울특별시 서대문구 충정로 29		
2008년 3월 3일 등록번호 서울 가-00131호 (월간) 2008년 3월 24일 창간		
본지는 신문윤리강령 및 그 실천 요강을 준수합니다. 구독료 : 한달 12,000원, 1부 700원		
대표전화 02-361-1610	제보·투고 02-361-1616	sol@donga.com

롯데카드, 금융·쇼핑·여행 등 맞춤형 콘텐츠 제공

“큐레이팅 디지털 컴퍼니 도약”
‘디지털로카’ 브랜드 캠페인 전개

롯데카드 '디지털로카' 로고.

사진제공 | 롯데카드

롯데카드가 신용카드 회사를 넘어 디지털 회사로서의 새로운 시작을 알리는 '디지털로카(Digi-LOCA)' 브랜드 캠페인을 전개한다.

그간 쌓은 데이터를 바탕으로 고객에게 최적화된 금융과 라이프스타일 콘텐츠를

미리 추천해주는 '큐레이팅 디지털 컴퍼니'가 되겠다는 의지를 담았다. 이를 위해 고객 결제 정보, 데이터 분석 역량, 롯데그룹 인프라 등 롯데카드만의 자산을 바탕으로 금융상품뿐 아니라 쇼핑, 여행 등 다양

한 생활 맞춤형 콘텐츠를 제공하는 큐레이팅 서비스를 순차적으로 선보인다는 계획이다. 이와 함께 롯데카드 로카 앱도 신용카드 앱을 넘어 라이프스타일을 큐레이팅하는 고객 생활 밀착형 플랫폼으로 발전시킬 계획이다.

캠페인 일환으로 기존 롯데카드 앱 아이콘을 '디지털로카'로 변경하고, 신규 브랜드 광고도 공개했다. 광고에서는 '나도 모르는 나를 안다, 테이스트 스나이퍼 디지털

카'라는 문구를 통해 롯데카드가 보유한 데이터를 기반으로 고객 자신보다 더 고객의 취향을 정확히 파악해 상품을 추천해주는 서비스를 묘사했다. 앞서 롯데카드는 '롯데카드, 카드를 버리다'라는 도발적인 메시지를 담은 예고편도 공개한 바 있다.

회사 측은 "이번 캠페인은 그동안 지불 수단으로서 고객의 선택 뒤에 존재했던 롯데카드가 이제는 그간 쌓은 데이터 기반의 라이프스타일 큐레이팅을 선보이며 고객의 선택 앞에 서겠다는 선언"이라며 "우리의 자산은 카드가 아니라 고객을 잘 알게 됐다는 것"이라고 했다.

정정욱 기자 jjay@donga.com

박경호의 운수 좋은 날							
12월 28일 (화) 음력: 11월 25일 문의: (02) 812-1201, 도원학당							
쥐	행운색: 흰색 길방: 서	소	행운색: 흰색 길방: 서	호랑이	행운색: 적색 길방: 남	토끼	행운색: 검정 길방: 북
강인한 정신력으로 돌진할 수 있는 힘을 필요로 한다. 주위의 인정이나 판단을 의식하여 자신의 주관을 잃으면 고통을 맛보기 쉬울 때이다. 과감성을 갖고 행동에 임하면 명예는 한층 더 돋보일 수 있다. 최후까지 노력하면 달성된다.	문서에 따르는 변화에서 명예가 따르나 과욕을 부리면 도리어 구설이 뒤따르는 경향이 있다. 명예, 문서적인 측면에 신중을 기하여 결여된 부분이 없는가를 확인하고 행동에 옮겨야 한다. 처음은 불안하다. 노력을 하여라.	시시한 일들로 인해 해방을 받아 뜻대로 되지 않는다. 지금난에 봉착한다. 사방이 막혀 있는 것 같다. 그러나 시련의 때이팔로 인간의 참된 가치가 나타난다. 서두르면 곤란만 야기시킨다. 기이한 발상으로 주변을 놀라게 할 수 있는 이다.	지나친 야망과 욕심에 치우치지 말고 침착하고 냉정하게 긴 안목을 가지고 행동하는 것이 좋다. 물론 뻔여가는 기운이지만 그만큼 책임은 무겁고 긴장이 끊이지 않는다. 사물은 성하면 쇠하는 법. 지나친 언동은 삼가고 항상 신중하라.	주위가 불안하고 근심 걱정도 많은 때이다. 처음은 곤란하지만 우물쭈물 밀바닥은 흐려도 위 일수록 맑듯이 시일이 지날수록 점차 좋아지게 된다. 지출이 심하니 잘 조절하라. 은행 대출은 기다리면 된다. 부부싸움을 조심해야겠다.	평화로운 생활을 하던 사람이 안이한 생활에 젖어 물질적으로 파탄이 오거나 정신적으로 퇴폐적인 생활을 하게 될 때이다. 하지만 부패와 혼란의 시기는 동시에 혁신, 신생의 시기라 할 수 있으니 지금을 삼기일전의 기회로 삼아라.		
말	행운색: 청색 길방: 동	양	행운색: 흰색 길방: 서	원숭이	행운색: 노랑 길방: 중앙	닭	행운색: 노랑 길방: 중앙
어떠한 위협이나 장애도 당당히 극복해 나갈 수 있다. 하늘의 기운을 크게 모아 초목을 양육하는 산을 나타내는 운기이다. 과거의 경험을 바탕으로 미래를 위해 충실한 방침을 세우고 착수할 때이다. 예술·문학 분야에서 빛을 발하는 날이다.	사방이 위협으로 막혀있다. 합부로 나아가지 말고 자기 몸을 돌아보고 인맥을 연마하며 이 시기를 넘겨야 한다. 시기가 좋지 않으므로 매사에 모험을 피해야 하며 내부의 단속에 힘써야 할 때이다. 경제적 고통도 따른다.	샘에서 흐르는 물줄기는 가난프고 의지할 것이 못되나 나중에 강이 될 수도 있다. 다만 가능성 가지고 있으므로 올바르게 배워나가는 것이 중요하다. 주식이나 투자 분야에 있어서 좋은 여건이 조성되지만 함정이 도사리고 있다.	괴로움이 크겠지만 마음을 굳게 가지고 있으면 이로움이 있다. 현재는 재능과 능력을 인정받기 힘들고 입장도 뻔뻔하지 못하다. 고난 속에서 연마된 실력은 마침내 욕으로 빛나게 될 것이다. 바라지 말고 분수에 맞는 일만 하라.	몸과 마음이 굳어지면서도 위험이 앞에 가로놓여 있기 때문에 자중해야 한다. 때를 기다리지 않고 강에 뛰어드는 것은 용기가 아니라 망용이다. 힘을 기르면서 기다리면 크게 성공할 수 있다. 주장을 좀 꺾고 상대방과 화해하라.	결단력을 가지고 자신의 의지대로 결행함이 필요한 때다. 금전적인 여건도 좋아지니 좀 더 적극적인 자세로 밀고 나가는 행동력이 있어야 된다. 책임 있는 자세와 확고한 자기 노력이 뜻을 실현시킨다. 분쟁이 있다면 이쪽이 유리해진다.		