



윤종규 KB금융 회장, 조용병 신한금융 회장, 김정태 하나금융 회장, 손태승 우리금융 회장, 손병한 NH농협금융 회장(왼쪽부터) 등 5대 금융그룹 수장들이 2022년 경영 화두로 '디지털 혁신'과 '차별화된 플랫폼'을 내세웠다.

“디지털 혁신·차별화 플랫폼으로 승부”

KB 윤종규 최고의 고객경험 제공
신한 조용병 디지털 생태계 이끌것
하나 김정태 옴니채널 전환 가속화
우리 손태승 MZ세대 특화 서비스
농협 손병한 고객 관심서 전면 혁신

2022년 임인년 새해를 맞은 5대 금융그룹 회장들이 신년사를 통해 '디지털 혁신'과 '차별화된 플랫폼'을 강조했다. '빅테크(인터넷 플랫폼 기반의 거대 정보기술 기업)'가 초대형 플랫폼을 무기로 한 금융 서비스를 앞세워 위협하고 있는 만큼, 금융업의 본질을 바탕으로 비금융 부문까지 영역을 확장한 종합금융플랫폼으로 승부를 건다는 전략이다.

●디지털 혁신 통한 종합금융플랫폼 도약

새해 경영전략 키워드로 '리뉴(R.E.N.E.W)'를 제시한 윤종규 KB금융 회장은 디지털을 통해 최고의 고객 경험을 제공하는 1등 금융플랫폼을 내세웠다. 윤 회장은 "1등 금융플랫폼은 고객이 K B를 더 많이 이용하고, 사랑하도록 만드는 것"이라며 "금융에 있어 'KB에 가면 모든 것이 한 번에 해결된다'는 인식을 심는 것이 중요하다"고 했다. 또 "KB스

타뱅크가 그룹의 '슈퍼 앱'으로 자리잡고, 계열사 앱들과 상호 연계, 보완을 강화하도록 역량을 집중할 것"이라고 덧붙였다.

조용병 신한금융 회장은 디지털 생태계를 이끌어야 한다고 주장했다. 조 회장은 "인터넷전문은행과 빅테크의 새로운 시도가 시장의 변화를 주도하고 있다. 고객은 이제 금융사의 규모와 수익이 아닌 경험의 가치에 따라 움직이고 있다"며 "그룹사의 디지털 플랫폼 전반을 바르게, 빠르게, 다르게 운영해 빅테크와 플랫폼 기업과의 경쟁에서 당당히 앞서자"고 당부했다.

김정태 하나금융 회장은 금융의 경계를 넘어설 것을 강조했다. 김 회장은 "지속 가능한 성장을 위해 올해 업의 경계를 넓어서는 경쟁과 협력으로 기존의 틀을 깨야한다"고 했다. 이를 위해 '강점의 레벨업'을 제시했다.

김 회장은 "종합금융그룹으로서 우리만이 가진 강점을 한 단계 업그레이드해 경쟁자들과 맞서야 한다"며 "우리는 빅테크가 가지지 못한 강력한 오프라인 채널을 보유하고 있다. 이를 고객 중심의 옴니채널로 탈바꿈하고, 금융의 전문성을 바탕으로 사람이 꼭 필요한 영역에서 차별화된 상담서비스를 제공해야 한다"

고 했다.

손태승 우리금융 회장은 완전 민영화 원년을 맞아 '디지털 초혁신'을 통한 '디지털 기반 종합금융그룹 체계 완성'을 목표로 내세웠다. 손 회장은 "사회사들의 기존 플랫폼 서비스는 과감히 혁신하되 그룹 차원에서 MZ세대 특화 디지털 플랫폼을 구축해 전 세대에 걸친 고객들이 일상에서 우리금융의 플랫폼을 가장 먼저 떠올리도록 만들겠다"고 했다.

손병한 NH농협금융 회장은 고객관점에서의 디지털 사업 추진을 내세웠다. 손 회장은 "금융의 본질은 고객에 있다는 점을 인식하고 차별화된 디지털 사업을 추진해야 한다. 고객이 원하지 않으면 그동안 잘 해왔던 사업모델과 사업운영 방식도 과감히 바꿔야 한다"며 "상품과 서비스 개발뿐 아니라, 내부 시스템과 일하는 방식까지도 고객관점에서 전면적으로 혁신할 것"을 주문했다.

●은행 중심의 대대적 조직개편

금융그룹들은 '디지털 혁신'과 '차별화된 플랫폼'을 위해 주력 계열사인 은행을 중심으로 대대적인 조직 개편에도 나섰다. KB국민은행은 펀드서비스, 디지털신사업, KB모바일인증, 공급망금융, 기업자금관리, 기업뱅킹, 기관영업, 글

로벌디지털 등 총 8개 부문을 데브옵스(DevOps) 조직으로 개편했다. 데브옵스는 개발 담당자와 운영 담당자가 연계해 협력하는 개발 방법론을 말한다. 이들 사이의 소통, 협업, 통합, 자동화를 강조한다.

신한은행은 목적 중심의 조직 '트라이브(Tribe)'를 추구하며, 디지털 실행속도 강화에 중점을 뒀다. 부서 간 경계를 허물고 소규모 팀을 구성해 민첩하게 대응하는 애자일(Agile) 조직으로, S.A.Q(신속한 실행, 민첩성, 순발력)에 맞춰 핵심 전략과제를 수행할 방침이다.

올해를 '금융의 경계를 넓어서는 원년'으로 삼은 하나은행의 경우, 은행의 디지털 전환(DT) 컨트론타워 격인 'DT 혁신본부'를 디지털리태일그룹 안에 신설했다. 하나금융의 중점추진 항목인 '디지털 퍼스트'를 실현하기 위한 조치다.

우리은행은 과장급 이하 젊은 직원 중심으로 구성된 CX이노베이션팀과 MZ마케팅팀을 신설했다. 2030 MZ세대 시각으로 고객 니즈를 발굴하고, 맞춤형 서비스를 마련한다는 방침이다. 또 최신 트렌드에 민감한 고객에게 차별화된 경험을 제공할 것으로 기대를 모으고 있다.

정정욱 기자 jjay@donga.com



롯데카드, 항바이러스 기술 담은 카드 선보여

롯데카드가 롯데케미칼과 손잡고 항바이러스 소재 에버반을 적용한 '롯데백화점 리빙 by 톨라 롯데카드'(사진)를 선보였다. 에버반은 롯데케미칼이 고려대의료원과 공동으로 연구개발 및 성능 평가를 진행한 항바이러스 플라스틱 소재다. 세균, 곰팡이, 바이러스를 억제하는 기술을 담았다. 회사 측은 "위생과 안전에 대한 관심이 높아지는 상황에서 롯데케미칼과의 협업을 통해 유해 미생물 억제 소재가 적용된 카드를 롯데백화점 제휴 카드에 적용했다"며 "향후 그룹 계열사와 다각적으로 협업하면서 혁신 상품과 서비스를 지속적으로 선보일 계획"이라고 했다.



상상인 계열 저축은행, 오픈뱅킹 서비스 도입

상상인그룹 계열 저축은행인 상상인저축은행과 상상인플러스저축은행이 자사 디지털 금융 플랫폼 '뱅뱅뱅'과 '크크크'에 오픈뱅킹 서비스(사진)를 도입했다. 뱅뱅뱅과 크크크 내 MY메뉴 중 다른금융 카테고리를 통해 이용 가능하다. 타 은행의 계좌 조회, 결제, 송금 등 통합 관리는 물론, 등록된 타행 계좌를 상상인 계좌로 모아주는 서비스도 마련했다. 회사 측은 "이번 오픈뱅킹 서비스 도입을 시작으로 디지털 전환에 박차를 가해 고객 편의성을 증대할 것"이라고 했다.

'롯데렌탈 모미 할인' KB국민카드 출시



KB국민카드가 롯데렌탈의 라이프스타일 렌탈 플랫폼 모미와 손잡고 '롯데렌탈 모미 KB국민카드'(사진)를 선보였다. 이 카드로 골프, 레저, 패션, 가전, 반려용품 등 롯데렌탈 모미의 라이프스타일 렌탈 서비스 이용료를 자동 납부하고, 전용 이용실적이 30만 원 이상 시 1만2000원, 70만 원 이상 시 1만7000원을 할인해준다.

편집 | 한민규 기자 slopspe@donga.com

하나은행 '탄소중립·ESG 경영' 가속

한전과 고객 대상 '에너지 챌린지' 하나원큐 앱서 불끄기 등 미션 참여
절약한 만큼 에너지머니 현금 지급

하나은행이 한국전력과 손잡고 탄소중립과 ESG 경영을 실천하는 '에너지 챌린지'를 시행한다.

하나은행과 한국전력이 지난해 7월 체결한 'ESG 금융 플랫폼 기반 탄소중립 공동추진' 업무협약에 따라 이뤄졌다. 한국

전력이 제공하는 전력 사용 데이터를 활용해 절전을 실천한 고객에게 소정의 보상을 제공함으로써 자발적인 절전을 유도하는 서비스다.

하나은행의 모바일뱅킹인 하나원큐 앱에서 이용 가능하다. 가전제품 플러그 뽑기, 불끄기, 냉장고 적정 용량 유지하기 등 다양한 절전 미션 수행을 통해 절약한 전력만큼 발생된 에너지머니를 한국전력으로 부터 현금으로 수령할 수 있다. 또 월별 전력 사용량을 전년 및 주변 평균과 비교



'에너지 챌린지' 서비스를 소개하고 있는 하나은행 모바일 손흥민.

할 수 있고, 서비스 전체 이용자 중 개인의 절전 순위 등 절전 현황을 한 눈에 확인할 수 있다.

서비스 시행에 맞춰 하나은행은 전력 절약 목표를 설정하고 이를 달성하면 금리우

대 혜택을 제공하는 '에너지 챌린지 적금'을 선보였다. 절전 미션을 수행할 때마다 매월 0.1%p의 우대금리를 최대 연 0.5%p 받을 수 있고, 전년 동기 대비 전력 사용량과 비교해 절감률 만큼 최대 연 2.5%p의 우대금리를 포함해 최대 연 4.1%까지 제공한다.

김소정 하나은행 디지털경험본부 부행장은 "에너지 절약을 실천한 고객에게 금융혜택을 제공함으로써 전 국민이 ESG 실천에 동참하는 좋은 사례가 될 것으로 기대한다"며 "환경문제를 심각한 사회적 문제로 인식해 내놓은 서비스인 만큼 더 나은 내일을 만드는 데 기여하기를 바란다"고 했다.

정정욱 기자

박경호의 운수 좋은 날

1월 4일(화) 음력: 12월 2일 문의: (02) 812-1201, 도원학당

 쥐	행운색: 청색 길방: 동	 소	행운색: 적색 길방: 남	 호랑이	행운색: 검정 길방: 북	 토끼	행운색: 적색 길방: 남	 용	행운색: 적색 길방: 남	 뱀	행운색: 청색 길방: 동
현재의 상태에서 더 큰 변혁의 일면을 맞게 된다. 뜻하지 않은 일의 발생으로 다소 당황하나 그 위기를 잘 극복하면 그 대가를 기대 이상으로 찾을 수 있다. 기분에 치우치지 말고 침착하게 밀고 나아가라. 욕심 부리지 말라.	의욕이 충만한 가운데 자신의 일이나 문제 등이 현실로 돌입되는 시기이니 현 상황에서 확장이나 변화를 시도하기 위하여 과감한 행동이 따라야 하며 너무 주위를 의식할 필요는 없다. 용기를 가져라. 최후까지 노력하면 달성된다.	항상 자신의 주장보다는 주위의 의견을 수렴하여 지혜롭게 임하는 자세가 필요하다. 신경이 많이 쓰이는 때이다. 의욕이 저하되는 모습을 타인에게 들릴 수 있으니 국가의 정신이 필요할 때다. 무리하면 스스로 상처이다.	의욕이 너무 앞서거나 물질적인 면을 강하게 추구하기보다는 현재의 상태에서 안정을 찾는 게 좋다. 그러나 시련의 때야말로 인간의 참된 가치가 나타난다. 서두르면 곤란만 야기시킨다. 상대의 입장을 살펴 보아라. 공연히 분주한 날이다.	자신의 뜻을 이루기에는 보이지 않는 장애가 많고 고심하게 되며 주위로부터 구설이 뒤따르기도 하니 특히 근신하여야 한다. 매사에 많은 애로가 따르니 성급하게 나서지 말고 돌과 구를 찾도록 노력하라. 장래를 봐서 거래에 투자하라.	별로 진척이 없는 시기이므로 무엇을 이루기에는 시간적인 여유를 필요로 한다. 보다 긍정적이고 진취적으로 생각하여 현 위치에서 좀 더 높은 자리로 도약하려는 노력이 있다면 곧 이 위기는 극복 되겠다. 소극적으로 행동하라.						
 말	행운색: 노랑 길방: 중앙	 양	행운색: 적색 길방: 남	 원숭이	행운색: 검정 길방: 북	 닭	행운색: 노랑 길방: 중앙	 개	행운색: 흰색 길방: 서	 돼지	행운색: 흰색 길방: 서
금전적인 이득과 함께 이성이나 귀인의 도움이 따른다. 자신의 명예에 관한 행동이나 금전관계도 원활하나 과감한 행동이나 처세는 심사숙고 해야 한다. 서류상의 문제는 정확한 확인 및 보관이 필요하다. 수입이 늘어 기쁘다.	자칫 인간관계에서의 트러블로 인해 곤고한 지경에 놓이게 되며 그로인한 심리적인 갈등과 마찰로 의욕이 저하될 우려가 있다. 한동안의 안정으로 다소 여유를 얻으며 생각지 않은 반납이 연줄된다. 지출이 많을 때이다. 자제하라.	지금까지 쌓아올린 공이 인정을 받으며 문서적인 측면의 일에 발전의 계기가 조성되어 인사იდ, 확장, 변경 등에 좋은 결실을 맺게 된다. 자력증의 취득에 있어서도 기대 이상의 결과를 얻는다. 마음을 비우고 조용히 관망하라.	시시한 일들로 인해 해방을 받아 뜻대로 되지 않는다. 자급난에 봉착한다. 사방이 막혀 있는 것 같다. 그러나 시련의 때야말로 인간의 참된 가치가 나타난다. 서두르면 곤란만 야기시킨다. 상대의 입장을 살펴 보아라. 공연히 분주한 날이다.	성급함보다는 안정을 추구하면서 주위의 자문이나 조언을 귀담아 두는 것이 도움이 된다. 가능한 한 타인의 일에는 개입을 않는 편이 좋으며 자신의 건강에 많은 신경을 기울여 안정을 도모하기 바란다. 시기를 기다리며 심신을 안정시켜라.	신용과 책임있는 자세로 과감하게 선두에 서는 확고한 자기 노력이 뜻을 실현할 수 있게 할 것이다. 마음속에 갈등이나 번민이 따르니 변화나 변동상황에서 자제하여 무난한 인간관계를 유지함이 필요하다. 머리를 쓰라. 이룬다.						