

# 신한銀 'AI 서비스' 고도화...디지털 전환 앞장

거래고객 이상행동탐지 ATM 도입 추가 본인 인증 등 피해 사전 차단 AI 행원·컨시어저로 업무 효율성 ↑ 개개인 맞춤형 투자 솔루션도 제공

신한은행이 인공지능(AI) 실용화를 통한 디지털 전환에 앞장서고 있다. 금융사고 예방, 영업점 업무안내, 고객 자산관리, 모바일뱅킹 맞춤형 상담 등 온·오프라인 다양한 영역에 AI를 적용해 고객 서비스 강화에 나선 것이 특징이다.

### ●AI로 보이스피싱 잡는다

먼저 7일 보이스피싱을 예방하기 위해 AI 이상행동탐지 현금자동입출금기(ATM)를 도입했다. 고객이 ATM 거래 중 전화통화를 하거나 선글라스와 모자를 착용하는 등 이상행동을 보일 때 이를 탐지해 거래 전에 고객에게 주의 문구를 안내하는 서비스다. 보이스피싱 주요 타겟이 된 시니어 고객의 금융 자산을 보호하기 위해 마련했다.

AI 이상행동이 탐지되면 추가 본인 인증 후 거래가 가능하도록 프로세스를 변경했다. 고령층 고객이 많고 보이스피싱 사고 우려가 많은 영업점에 우선 도입한 뒤 전국 모든 ATM으로 확대할 예정이다. 회사 측은 "영업점을 운영하지 않는 야간과 주말에도 ATM에서 발생할 수 있는 각종 금융사고로부터 고객을 보호할 수 있을 것"이라고 했다.

서울 서소문 디지털로 브랜드에 도입한 인공지능 기술을 활용한 업무안내 서비스 기기 'AI 컨시어저'도 눈에 띈다. 얼굴 인식, 열화상 카메라, 음성인식 마이크 등의 기술을 활용해 고객을 맞이하고 안내하는 업무를 담당한다. 환율, 날씨, 미세먼지 등 다양한 생활정보도 함께 전달한다. 고령층 고객들의 키오스크



신한은행이 인공지능(AI) 실용화를 통한 고객 서비스 강화에 나서고 있다. AI 이상행동탐지 ATM. 사진제공 | 신한은행

사용 어려움을 개선하기 위해 대형 화면을 도입한 것이 특징이다.

또 무인형 점포인 디지털라운지에 배치한 AI 은행원의 서비스 범위도 확대하고 있다. 실제 영업점 직원을 모델로 구현한 가상 직원이다. 영상합성과 음성인식 기술을 적용해 인사, 메뉴 검색과 같은 간편 서비스에 이어, 최근에는 화상 상담 창구를 통한 계좌이체와 증명서 발

급 등의 금융거래도 가능해졌다.

### ●AI 데이터 분석으로 꼼꼼한 자산관리

AI 데이터 분석을 통해 고객 맞춤형 자산관리 서비스를 제공하는 '마이 AI 솔루션'도 구축했다. AI 데이터 분석 기술을 활용한 고객 선호도 및 거래 성향 예측모형으로 예금, 펀드, 대체투자상품 등이 포함된 최적의 자산배분 비중을

산출한다. 또 목돈 마련 등 고객의 금융 목표에 적합한 상품과 자산 재조정을 추천하는 고객 맞춤형 포트폴리오 'MY 포트'를 제공한다.

고객 보유 자산의 수익률, 변동성, 상품별 위험 등을 진단해 효과적인 개선 방안을 알려주는 '자산 건강도 진단 서비스'와 시장 상황의 변화에 맞는 투자 전략을 제공해 투자 방향성을 제시하는 '투자 가이드 서비스'로 고객 보유 자산 수익률 관리를 강화했다.

'마이 AI 솔루션' 자산관리 서비스는 신한은행 모든 영업점에서 받을 수 있다. 또 코로나19 장기화로 비대면 선호 고객이 증가함에 따라 모바일뱅킹 신한솔(SOL)의 '프리미어 라운지'에서도 세무 및 자산 관리 전문가 상담, 1:1 전담 직원 연계 관리, 월별 재무리포트 등의 특화서비스와 함께 선보인다.

AI 챗봇(채팅로봇) 서비스인 '오로라'도 고도화했다. 오로라는 디지털 서비스 이용 고객에게 '사려 깊은 금융 서비스' 제공을 최우선으로 고려해 출시한 신한솔의 챗봇 고객 상담 서비스다. 이번 고도화를 통해 고객 정보를 기반으로 단순 문의에 대한 해결뿐 아니라, 상담 내역을 분석해 연령, 상품 가입이력, 관심 상품을 파악하고 그에 맞는 맞춤 상담을 진행한다.

예를 들어 2030 MZ세대(밀레니얼+Z세대) 고객이 접속 시에는 챗봇이 고객을 인식하고 분석해 포래들이 가장 많이 가입한 상품을 먼저 추천하며, 청약에 관심이 있는 고객에게는 상품 특성에 맞춘 특화된 상담을 제공한다.

회사 측은 "향후 신한금융의 비전인 '더 쉽고 편한, 더 새로운 금융'에 맞춰 디지털 기술을 활용해 고객의 소중한 자산을 체계적으로 관리하기 위해 노력하겠다"고 했다.

정정욱 기자 jjay@donga.com



박성호 하나은행장(오른쪽)과 장동호 교원그룹 기획조정실장. 사진제공 | 하나은행

### 하나은행·교원그룹 '키즈 금융 교육' 맞손

하나은행과 교원그룹이 최근 키즈 금융 교육 및 서비스 협력을 위한 업무협약을 체결했다. 이번 협약으로 양사는 교원그룹의 에듀테크 브랜드 아이캔두·스마트구몬과 하나은행의 아이부자 앱을 연계해 어린이에게 올바른 금융 지식과 경제 습관을 전하기 위한 서비스 및 콘텐츠 개발에 협력한다. 또 양사의 디지털 플랫폼 및 콘텐츠를 결합해 아이캔두·구몬 학습지 회원 전용 용돈관리 선불충전카드, 공부 습관 형성을 위한 학습 리워드 서비스, 금융 콘텐츠 공동 개발 등을 함께 추진하기로 했다.

### 롯데카드, 할인 혜택 커진 'LOCA 365' 내놔



롯데카드가 'LOCA(로카) 365' 카드(사진)를 내놓았다. 메인 상품 라인업인 로카 시리즈의 추가 상품이다. 전월 이용금액이 50만 원 이상 시 아파트관리비, 공공요금(도시가스비·전기료), 이동통신, 대중교통(버스·지하철), 보험료, 학습지, 배달앱 업종에서 이용금액의 10%를 각 5000원까지, 총 3만5000원을 할인해 준다. 여기에 스트리밍 업종에서 1500원 할인 혜택을 월 1회 제공한다. 아파트관리비, 공공요금, 이동통신, 보험료, 스트리밍 업종 할인은 자동납부 이용 건에 한해 적용된다.

### 상상인 계열 저축은행 회전정기예금 선보여

상상인 계열 상상인저축은행과 상상인플러스저축은행이 회전정기예금 상품을 선보였다. 각 최대 연 2.76%, 연 2.80% 금리다. 회전정기예금은 가입 후 매 12개월 주기로 약정이율이 바뀌는 회전식 정기예금이다. 회전주기를 충족한 기간만큼 약정금리가 보장돼 이후 중도해지하더라도 손해가 없다. 계약기간은 최소 24개월부터 60개월까지 1년 단위로 선택 가능하다. 상상인저축은행의 모바일뱅킹 뱅뱅뱅과 상상인플러스저축은행의 모바일뱅킹 크크크에서 가입할 수 있다. 이인섭 상상인저축은행 대표는 "만기 때까지 금리가 고정되는 일반 정기예금과 달리 12개월마다 금리 변동에 대응할 수 있어 유연하게 목돈을 굴릴 수 있는 게 장점"이라며 "금리 인상 기조 이어지고 있는 상황에서 고객 혜택이 더 클 것"이라고 했다.

편집 | 한민규 기자 stopspe@donga.com

## KB국민카드, 배달앱·OTT 할인 '톡톡 알파벳 카드' 출시

쇼핑 등 영역별 50~100% 할인 2장 이상 이용엔 실적 합산 장점



KB국민카드 '톡톡 알파벳 카드' 시리즈. 사진제공 | KB국민카드

KB국민카드가 '톡톡 알파벳 카드' 시리즈를 내놓았다. 톡톡 F(패션), 톡톡 O(OTT·인터넷 기반 동영상 서비스), 톡톡 M(쇼핑멤버십), 톡톡 D(배달앱) 등 총 4종으로 구성했다. 전월 30만 원 이상 결제 시 각 영역별로 제시된 서비스에서 50~100% 할인을 제공

한다. 톡톡 F의 경우 지그재그, 브랜드, 에이블리 등 패션 플랫폼에서, 톡톡 D는 배달의민족, 요기요, 쿠팡이츠 등에서 결제 시

1만 원까지 50% 할인을 제공한다. 또 톡톡 O는 넷플릭스, 유튜브 프리미엄, 웨이브, 왓챠, 티빙, 디즈니플러스 등에서, 톡톡 M은 네이버플러스 멤버십, 쿠팡 로켓 와우, 커피플러스, 스마일페이 클럽 등에서 결제카드로 지정 시 1만 원 한도 내 100% 할인을 적용한다. 여기에 온라인 간편결제 시 10% 할인(월 3000원 한도), 대중교통 5% 할인(월 3000원 한도), 편의점 5% 할인(월 3000원 한도)을 제공한다. 시리즈 카드를 2장 이상 이용 시 카드별

이용실적이 합산 관리되는 것도 장점이다. 예를 들어 톡톡 알파벳 F, O, M 3개의 카드를 소지했다면 각 카드별로 30만 원을 맞춰 이용하지 않아도 된다.

3개 카드의 평균 이용금액이 30만 원을 초과하고 각각 1원 이상 실적이 있으면 다음달 3개 카드의 할인 혜택을 모두 받을 수 있다.

회사 측은 "트렌디한 영역에 할인 혜택을 집중하고 톡톡 시리즈 카드 2장 이상 소지 시 카드별 실적을 맞춰 쓰는 번거로움 없이 쉽게 혜택을 받을 수 있도록 개발했다"며 "연내 메인 할인영역 추가 등 확장 출시할 예정"이라고 했다.

정정욱 기자

### 박경호의 운수 좋은 날

3월 15일(화) 음력: 2월 13일 운의: (02) 812-1201, 도원학당

| 행운색: 흰색<br>길방: 서  | 행운색: 적색<br>길방: 남   | 행운색: 적색<br>길방: 남   | 행운색: 검정<br>길방: 북  | 행운색: 적색<br>길방: 남  | 행운색: 노랑<br>길방: 중앙  |
|---|--|--|---|---|--|
| <b>쥐</b>  | <b>소</b>   | <b>호랑이</b>   | <b>토끼</b>   | <b>용</b>  | <b>뱀</b>   |
| 일을 적극적으로 진행시킬 단계가 아니다. 큰 계획이 있거든 재고하기 바란다. 기대만큼의 이득이 돌아오지 않겠다. 매대운은 서두르면 손해는 보겠지 만 매대는 이루어진다. 쥐미가 토끼를 만나면 육해살이 자묘형으로 풍파가 일어난다.      | 결단을 잘못 내려서 실패하기 쉬우니 숙고하라. 이성과 함께 하는 사업은 불리할 뿐만 아니라 엉뚱한 오해를 살수도 있겠다. 수입과 지출의 균형이 맞지 않아 고민하겠으나 참고 견디면 나아지겠다. 초록색계통의 상의를 입은 사람을 조심하라. | 이일 저일 손대지 말고 안정된 직업이나 직장에서 꾸준히 노력하라. 큰 사업을 하는 사람은 힘들겠으나 작은 사업에 종사하는 자는 좋은 운이다. 이동은 금물이며 이사도 뒤로 미루는 것이 좋을 것 같다. 오늘은 도화의 운이다.        | 승진 운이 있으니 맡은바 임무에 충실하되 경계방동을 삼가라. 새로운 일을 시작하려는 사람은 계획을 실천에 옮겨라. 큰 발전이 기대 된다. 구직자는 원하는 곳에 이력서를 넣으면 취업이 가능하다. 엉뚱한 짓을 하기 쉬운 날이다.     | 기회를 얻어서 일을 성사시키는 운이다. 모든 일에 도와주는 사람이 나타나 하는 일마다 승승장구하게 되겠고 특히 옛것을 버리고 새 것을 계획하면 더욱 길하겠으니 서서히 자기 페이스대로 나아가라. 너무 서두르지 말라.       | 소원하는 일은 비록 많은 시간이 소요되기는 하겠지만 호운으로 접어들고 있으니 기대해도 좋겠다. 작은 돈은 들어오겠지만 지출도 심해서 수중에 돈이 남아 있을 사이가 없겠다. 낭비를 줄이는 게 좋겠다. 실리를 챙기려 하는 날이다.   |
| 행운색: 청색<br>길방: 동  | 행운색: 적색<br>길방: 남   | 행운색: 노랑<br>길방: 중앙  | 행운색: 검정<br>길방: 북  | 행운색: 적색<br>길방: 남  | 행운색: 청색<br>길방: 동   |
| <b>말</b>  | <b>양</b>   | <b>원숭이</b>   | <b>닭</b>  | <b>개</b>  | <b>돼지</b>  |
| 친구나 동료 간에 자칫하면 우의가 갈릴 수 있으니 내 주장을 굽히고 상대방의 의견에 귀 기울일 수 있는 아량이 필요하며 양보한다는 자세로 생활한다면 모든 액을 피할 수 있겠다. 가정을 잘 보살펴라. 반복적인 일로 피곤한 날이기도 하다. | 남에게 원망을 듣기 쉬운 때이니 매사에 조심하는 것이 좋겠다. 지금 당장은 불안한 생각이 들겠지만 현 상태를 유지해 나가는 것이 바람직하다. 적극적인 태도가 오히려 해가 될 수도 있는 운이다. 서두르지 말고 서서히 행동하라.      | 이 보 전진을 위해 일부 후퇴할 시기이다. 급진적이고 적극적인 행동은 좋지 않으므로 순리대로 풀어나가야 될 것이며 남의 뒤를 쫓아간다는 식으로 생활한다면 별 무리가 없겠다. 소극적 행동을 취하라. 돼지띠를 만나 자문을 구하면 좋겠다. | 정성을 다하면 작은 소원 성취는 되겠지만 큰 소원은 아직 성취될 때가 아니다. 무리한 투자나 확장을 삼가하고 수입을 늘리기보다는 지출을 줄이는 것이 현명한 방법이 되겠다. 소극적 행동을 취하라. 돼지띠를 만나 자문을 구하면 좋겠다. | 매사가 겉보기에는 아름다운 풍선 같지만 지나치게 팽팽하면 금기야는 터지고 만다. 하는 일이 위축될 수 있겠고 자급난에도 봉착할 수 있어 수지 균형이 맞지 않아 고민이 많겠다. 음악이나 영화감상 등을 통한 휴식이 도움 되겠다. | 소가 등을 비빌 언덕을 만나 대길한 운으로 널리 동지를 구할 수 있으며 크게 발전할 것으로 보인다. 유순한 자가 정당한 지위를 얻어 강력한 힘을 가지니 호응하는 자가 많아 기세가 등등해지는 운이다. 출장근무가 잘 성사되는 날이다. |

| 오늘의 날씨  |          |                     | 15일(화)       |
|---------|----------|---------------------|--------------|
| 서울 0/10 | 인천 0/10  | 춘천 40/20            | 1<br>15      |
| 2<br>14 | 2<br>10  | 1<br>15             |              |
| 강릉 0/20 | 대전 20/20 | 전주 10/10            | 4<br>17      |
| 6<br>14 | 3<br>17  | 4<br>17             |              |
| 광주 0/10 | 대구 0/10  | 부산 0/10             | 8<br>17      |
| 4<br>20 | 6<br>19  | 8<br>17             |              |
| 창원 0/10 | 제주 0/20  | 지역 강수 확률<br>(오전/오후) | 최저<br>최고기온°C |
| 6<br>18 | 7<br>16  |                     |              |

**스포츠동아 The sportsdonga 제3782호**

발행인·편집인 이인철 편집국장 연재호 사임총괄 김상수 광고국장 이숙옥

편집부장 안도영 스포츠부장 정재우 엔터테인먼트부장 이정연  
 산업재부장 양형호 사인부장 고승철 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 제본·투고 02-361-1616 sol@donga.com