

# KB국민은행 '영업점 혁신'... 오후 6시까지 연다

'9To6뱅크' 전국 72곳으로 확대 2시간 늘어 여유롭게 은행 업무 "고객에 답 있다" 의견 적극 반영 김연아·공유 출연 CF영상도 화제

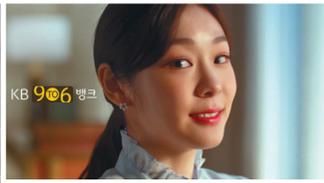
KB국민은행이 고객 편의성을 극대화한 '9To6(나인 투 식스)뱅크' 도입으로 은행 대면 영업의 패러다임을 전환한다. 영업점 운영시간을 오후 6시까지 확대해 고객 불편을 줄이고, 양질의 금융상담을 제공할 계획이다. 이는 1월 취임한 이재근 KB국민은행장이 취임사에서 "모든 금융서비스의 시작과 끝은 바로 고객"이라며 고객 중심의 서비스 경쟁력 강화를 강조한 것과 같은 맥락이다.

### ● '고객에서 방향을 찾다' 의견 조사 선행

KB국민은행은 14일 9To6뱅크 영업점을 전국 72곳으로 확대했다. 9To6뱅크는 오후 4시까지인 영업점 운영시간을 오후 6시까지 연장 운영하는 형태의 특화 지점이다. 서울 및 수도권 지역은 물론 충청, 대구, 부산, 광주 등 전국 72곳의 영업점을 선정하고 고객 접근성을 높여 더욱 편리한 이용이 가능하도록 했다.

회사 측은 "9To6뱅크는 전문화된 금융서비스를 제공하는 기존 대면 채널을 고객지향적으로 한 단계 더 발전시킨 것으로, 영업점 운영의 새로운 패러다임"이라며 "자산관리, 대출상담 등 대면채널에 대한 수요가 높은 금융서비스 부문에서 고객 접점을 확대해 차별화된 고객 경험을 제공할 것"이라고 했다.

KB국민은행은 9To6뱅크 시행에 앞서 지난해 5월과 8월 '고객경험 조사' 및 '고객의견 조사'를 실시했다. 영업점 혁신의 방향을 고객 의견에서 찾겠다는 의



KB국민은행이 오후 6시까지 운영하는 '9To6뱅크' 도입으로 고객 편의성을 극대화한다. '9To6뱅크' 영업점 전경(왼쪽)과 김연아와 공유가 출연한 KB국민은행 '9To6뱅크' CF 영상 사진제공 KB국민은행

도다.

고객경험 조사에서는 영업시간 특화점포 이용 고객 216명을 대상으로 영업시간 특화점포 만족도 및 재방문 의향 등을 조사했다. 조사 결과 만족 응답률은 89%로 높은 수준을 보였고, 재방문 의향에 대해서는 94%가 긍정으로 응답했다. 만족 이유에 대해서는 은행 업무 시간 중 방문이 불가능한 불편함 해소, 긴급한 은행업무 처리, 여유롭고 충분한 상담시간 등으로 나타났다.

KB국민은행 고객 1500명을 대상으로 진행한 고객의견 조사에서는 영업점 오후 4시 종료로 인한 불편 경험 여부를 조사했다. 해당 조사에서 응답자의 불편 경험률은 56%로 특히 2030세대의 경우 73%였다. 오후 4시 이후 영업점 방문 의향이 있는지에 대한 질문에는 86%의 응답자가 긍정으로 응답했다. 두 조사 결과를 통해 고객 편의 향상을 위한 영업

점 운영시간 확대가 필요함을 재차 확인하고, 9To6뱅크 추진을 결정했다는 게 회사 측 설명이다. 고객 목소리가 KB국민은행의 대면 채널 혁신으로 이어진 것이다.

### ● 유연근로로 직원 업무 만족도 ↑

KB국민은행은 9To6뱅크를 통한 유연한 근무 환경을 조성해 직원들의 업무 만족도도 높일 계획이다. 직원은 오전·오후조로 나뉜다. 오전조는 오전 9시부터 오후 4시까지, 오후조는 오전 11시부터 오후 6시까지 고객 상담서비스를 제공한다. 오전 시간을 활용해 자녀를 등원시키는 워킹맘 등 본인의 라이프 사이클을 고려해 원하는 근무시간에 일할 수 있도록 선택권을 넓혔다.

3세 자녀를 둔 워킹맘 직원은 "기존 9시 출근을 위해서는 다른 집 아이들보다 일찍 등원을 시켜야 해서 아이에게

미안한 마음이 컸다. 9To6뱅크 오후조 근무를 하면 여유롭게 아이 등원을 시킬 수 있을 것 같다"고 했다.

9To6뱅크 확대와 함께 공개한 CF 영상도 주목받고 있다. KB국민은행 모델 김연아와 공유가 출연한 이번 광고에는 '기다릴게요, 오후 6시까지'라는 광고 카피를 내세워, 2시간 더 여유롭게 은행을 방문할 수 있다는 메시지와 함께 9To6뱅크의 편의성을 전달한다.

회사 측은 "비대면 은행 업무가 점차 확대되고 있지만 대출이나 투자상품 상담 등의 경우에는 창구에서 상담받으려는 고객들이 여전히 많다. 이런 고객에게 9To6뱅크가 보다 새롭고 만족스러운 금융경험을 제공할 것"이라며 "고객에게 보다 새롭고 만족스러운 금융 경험을 제공하는 KB국민은행만의 독보적인 서비스가 될 것"이라고 했다.

정정욱 기자 jjay@donga.com

## 두나무, 산림청과 산불피해 복구 지원 캠페인

암호화폐 거래소 업비트 운영사인 두나무가 산림청과 함께 '세컨포레스트와 함께하는 내 나무 갖기' 캠페인을 진행한다.

경북 산불피해 지역 대상 피해 복구 및 산림 회복을 지원하기 위한 캠페인으로, 25일까지 두나무의 메타버스 플랫폼 '세컨블록'에서 열린다. 약 5000명 규모로 기획했으며, 캠페인 참여율에 따라 총 1만 그루 이상의 나무를 산불 피해지역에 조림할 계획이다.

하루 선착순 1000명 메타버스 플랫폼 '세컨블록' 내 조성된 가상 숲 '세컨포레스트'에 입장해 안내에 따라 삼, 장갑 등 나무 심기에 필요한 아이템을 수집하고, 가상 나무 1그루를 심으면 경북 산불피해 지역에 실제 나무 2그루가 식수돼 산림 복구에 동참할 수 있다.

이석우 두나무 대표는 "이번 캠페인은 두나무의 기술과 자원을 활용해 환경과 사회에 기여할 수 있는 방안을 고심한 결과"라며 "계속되는 재해로 황폐해진 산림을 복구하고, 피해 입은 지역 주민들이 하루빨리 상처를 치유하고 일상으로 돌아갈 수 있도록 많은 참여 부탁드린다"고 했다.

한편 두나무는 사명에서 유래된 ESG 키워드인 나무에 초점을 맞추고, 2월 산림청과 '탄소중립 활동과 ESG 경영 상호협력'을 위한 업무협약을 체결했다. 산림을 활용해 탄소중립을 실현하기 위한 민관협력 모델이다.

이번 캠페인을 시작으로 양측은 블록체인을 활용한 산림 종자 이력 관리, 국내·외 산림사업 공동 검토와 민관협력, 기업의 탄소중립과 친환경 활동을 활성화하고 지원하기 위한 산림효과 지표발굴 및 디지털 기술 연계 방안 공동 검토 등을 추진한다.

정정욱 기자



김정태 하나금융 회장(왼쪽)과 송병준 컴투스그룹 의장이 협약식 후 기념 촬영을 하고 있다. 사진제공 하나금융

## 하나금융·컴투스, 메타버스 금융 인프라 개발 맞손

하나금융과 컴투스그룹이 최근 '메타버스 금융 인프라 구축'을 위한 업무협약을 체결했다. 이번 협약을 통해 양사는 컴투스의 메타버스 플랫폼 '컴투버스'에 금융 시스템을 접목한다. 또 컴투버스에 참여 기업과 이용자들이 가상세계에서도 금융 서비스를 이용할 수 있도록 메타버스 내 금융 인프라를 공동 개발한다. 김정태 하나금융 회장은 "디지털 기술의 발전으로 온·오프라인 구분이 무의미한 시대가 도래했다"며 "이번 업무 협약을 계기로 기존 금융업의 틀을 탈피하고, 금융의 영역을 확대하기를 기대한다"고 했다.

편집 | 한민규 기자 stopspe@donga.com

## 문턱 낮은 신종자본증권 인기... "1000원으로 시작하세요"

삼성증권, 소액 투자자 접근성 강화 최소 투자액 낮추고 앱서 간편 거래 고금리·안정적 투자처로 수요 몰려

삼성증권이 올해 들어 5000억 원 규모의 신종자본증권을 판매해 주목받고 있다.

신종자본증권은 금융사가 자기자본비율(BIS) 규제를 충족시키기 위해 발행하는 채권이다.

만기가 없는 영구채로 흔히 5년 또는 10년 뒤 발행사가 채권을 되사주는 '콜옵션' 조건이 붙는다. 예를 들어 5년콜인 경

우 발행사가 옵션을 행사하게 되면 발행 후 5년 만에 상환하는 형식이다.

기존 거액 자산가들의 전유물로만 여겨졌던 신종자본증권에 대한 투자가 소액투자자도 부담 없이 접근할 수 있도록 최소 투자금액을 1000원으로 낮췄고, 모바일 앱에서 간편하게 매수할 수 있도록 해 다양한 투자자의 수요가 몰렸다는 게 회사 측 설명이다.

여기에 주요 발행사가 안정성이 높은 금융지주인 데다 최근 금리 인상으로 발행금리가 높아지면서 고금리 채권인 신종자본증권에 투자자의 관심이 쏠렸다는 분석이

다. 변동성이 커진 증시에 비해 상대적으로 안정적인 투자처를 찾는 고객이 몰린 것이다.

실제로 올해 발행 또는 발행 예정인 신종자본증권을 살펴보면, 5년 콜옵션 기준 발행금리가 연 4% 수준에 달한다. 1월 25일과 26일 신한금융지주와 하나금융지주는 각각 3.9%, 4.0%로 발행했고, 2월 16일과 17일에는 KB금융지주와 우리금융지주가 4.0%, 4.1%로 발행했다. 특히 1월 하나금융지주가 발행한 신종자본증권의 경우, 삼성증권에서 판매 당일 완판될 만큼 인기가 높았던 것으로 알려졌다.

금융감독원 금융상품 통합비교공시에 따르면 현재 시중금리는 우대금리를 적용하더라도 3년 기준 연 0.85%~2.8%(3월 16일 기준) 수준에 불과해 이 같은 금리 수준은 투자자에게 더욱 매력적인 수 밖에 없다. 또 신종자본증권은 높은 금리와 함께 3개월마다 이자를 지급받는 형식이기에 정기적인 현금흐름이 필요한 은퇴자나 법인지출금 활용하기 좋은 상품으로 각광 받고 있다.

김성봉 삼성증권 상품지원담당은 "시중금리가 상승하는 상황이지만 오히려 높아지는 투자수익을 노린 만기까지 보유하려는 투자자들이 늘고 있다"며 "모바일 앱에서 소액으로도 손쉽게 투자가 가능해진 점도 최근 인기가 급상승한 비결"이라고 했다.

정정욱 기자

### 박경호의 운수 좋은 날

3월 22일(화) 음력: 2월 20일 문의: (02) 812-1201, 도원학당

쥐	소	호랑이	토끼	용	뱀
<b>행운색: 청색</b> <b>길방: 동</b>	<b>행운색: 흰색</b> <b>길방: 서</b>	<b>행운색: 검정</b> <b>길방: 북</b>	<b>행운색: 적색</b> <b>길방: 남</b>	<b>행운색: 흰색</b> <b>길방: 서</b>	<b>행운색: 노랑</b> <b>길방: 중앙</b>
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. 음주로 인한 낭비에 주의하라.	문서에 따르는 변화에서 명예가 따르나 과욕을 부리면 도리어 구설이 뒤따르는 경향이 있다. 명예, 문서적인 측면에 신중을 기하여 결여된 부분이 없어야 한다. 집안일이나 친척문제로 바쁜 일이 생겨난다.	시시한 일들로 인해 해방을 받아 뜻대로 되지 않는다. 지금난에 불확한다. 사방이 막혀 있는 것 같다. 그러나 시련의 때야말로 인간의 참된 가치가 나타난다. 서두르면 곤란만 야기시킨다. 변화가 있는 날이다. 대인관계에 신경쓰라.	무슨 일에 있어서나 의견상의 화해하고 성대한 것에 사로잡히지 말고 신중해야 한다. 물질이나 금전적으로 충분치 못한 데도 호화롭고 사치스런 생활을 버리는 욕망이 강할 때이다. 검소한 생활을 하지 못하면 문제가 발생할 수 있다.	주위가 불안하고 근심 걱정도 많은 때이다. 처음은 곤란하지만 우물쭈물 밀바닥은 흐려다 위 일수록 맑듯이 시일이 지날수록 점차 좋아지게 된다. 가정에서는 배우자로 인해 신경 써야 될 일이 있겠으나 무난히 해결 되겠다.	진취적인 마음가짐과 결단력을 발휘하면 좋은 기회를 만나게 되고 분주한 활약이 기대된다. 주변의 도움으로 바라는 바가 성취될 수 있으니 주변인들과의 연성이나 다름에 주의하라. 사업 면에서 새로운 계획이 있겠고 의외의 성과가 기대된다.
말	양	원숭이	닭	개	돼지
<b>행운색: 노랑</b> <b>길방: 중앙</b>	<b>행운색: 흰색</b> <b>길방: 서</b>	<b>행운색: 검정</b> <b>길방: 북</b>	<b>행운색: 검정</b> <b>길방: 북</b>	<b>행운색: 흰색</b> <b>길방: 서</b>	<b>행운색: 청색</b> <b>길방: 동</b>
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 때다. 사업상 또는 사적인 일도 좋은 결과가 예상된다.	사방이 위협으로 막혀있다. 합부로 나아가지 말고 자기 몸을 돌아보고 인맥을 연하며 위험한 시기를 넘겨야 한다. 시기가 좋지 않으므로 모험을 피해야 하며 내부의 정리에 힘써야 할 때이다. 이러한 날은 말피생과 일을 도모하면 해소된다.	현재는 모든 일이 순조롭지 않고 어려운 고비를 맞고 있다. 그러나 적극성을 가지고 최선을 다하면 행운이 오게 되고 뜻하지 않은 운이 생기며 주위의 도움으로 원하던 일이 성사될 것이다. 문제가 생길 때 용피생을 만나면 해결된다.	괴로움이 크겠지만 마음을 굳게 가지고 있으면 이로움이 있다. 현재는 재능과 능력을 인정받기 힘들고 입장이 몇몇하지 못하다. 고난 속에서 연마된 실력은 마침내 욕으로 빛나게 될 것이다. 바라지 말고 분수에 맞는 일만 하라.	심신이 굳세면서도 위협이 앞에 가로놓여 있기 때문에 자중해야 한다. 때를 기다리지 않고 강에 뛰어드는 것은 운기가 아니라 망용이다. 힘을 기르면서 기다리면 성공할 수 있다. 주장을 좀 꺾고 상대방과 화해하라. 호랑이띠와 말띠를 만나라.	결단력을 가지고 자신의 의지대로 결행함이 필요한 때다. 금전적인 여건도 발전하니 좀 더 적극적인 자세로 밀고 나가는 행동력이 있어야 된다. 책임 있는 자세와 확고한 자기 노력이 뜻을 실현시킨다. 분쟁이 있다면 이쪽이 유리해진다.

오늘의 날씨			22일(화)		
서울 0/10	인천 0/10	춘천 0/0	1 13	2 11	-2 14
강릉 0/0	대전 10/10	전주 20/10	2 10	1 14	2 13
광주 20/10	대구 10/10	부산 20/10	4 14	5 14	7 15
창원 20/10	제주 60/20	지역	6 15	8 12	강수 확률 (오전/오후) 최저 최고기온°C

**스포츠동아 The sportsdonga 제378호**

발행인·편집인 이인철 편집국장 연재호 사립총괄 김성수 광고국장 이숙옥

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 실천요강을 준수합니다. 구독료: 한달 12,000원, 1부 700원

대표전화 02-361-1610 제보·투고 02-361-1616 sol@donga.com