

“눈높이 맞춤 서비스로 고객 감동 실현”

평일 저녁·토요일도 은행일 가능
업무영역·서비스 점포 지속 확대
디지털 소외계층 해소에도 ‘앞장’
화상으로 키오스크 등 사용 도와

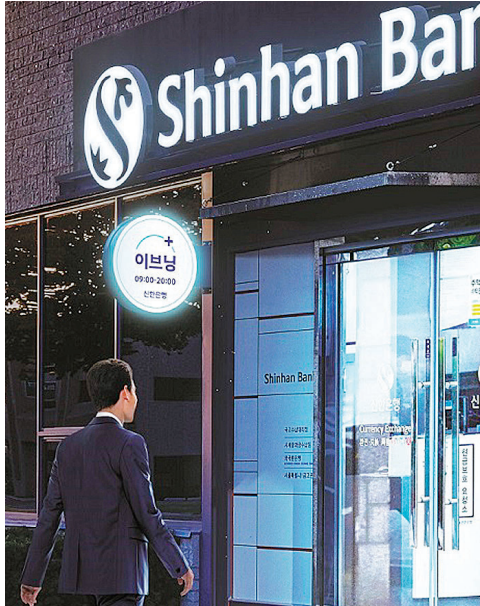
7일 창업 40주년을 맞은 신한은행이 2022년 전략목표인 ‘고객중심 리부트(R E:Boot·새출발)’를 실천하고 있다. ‘고객에게 새롭게 다가가는 은행’을 콘셉트로, 고객이 참신하고 새로운 경험을 할 수 있도록 다양한 콘텐츠를 마련한 게 특징이다. 회사 측은 “신한은행 창업 40주년을 기념해 변함없는 성원을 보내 준 고객에게 감사하다”며 “초심을 되새기며 고객에게 이로운움을 드리기 위해 더욱 노력하겠다”고 했다.

●퇴근 후·토요일에도 은행 업무를

먼저 평일 저녁과 토요일까지 금융상담과 은행 업무가 가능한 ‘신한 이브닝플러스 서비스’가 눈에 띈다. 데이터에 기반해 대중교통 승·하차 인원 분포(이브닝플러스)와 급여소득자 거주지 정보(토요일플러스) 등을 통해 이뤄졌다. 이브닝플러스는 오후 4시까지의 대면 창구와 디지털라운지를 동시 운영하며, 그 이후부터 오후 8시까지 디지털라운지 디지털데스크 창구를 통해 은행 업무가 가능하다. 서울 여의도중앙점과 강남중앙점에서 운영을 시작했으며, 8월 말에 가산디지털점을 추가할 예정이다. 토요일플러스는 기존 디지털라운지 점포를 활용해 평일 영업시간 외에 토요일 오전 9시부터 오후 5시까지 영업일을 확대했다. 디지털라운지의 디지털데스크를 통해 예·적금 신규, 신용·전세대출 상담



창업 40주년을 맞은 신한은행이 ‘고객에게 새롭게 다가가는 은행’을 콘셉트로, 고객이 참신하고 새로운 경험을 할 수 있도록 다양한 콘텐츠를 선보이고 있다. 특화상담 고객센터 직원들의 기념 촬영 모습과 신한 이브닝플러스 서비스(왼쪽부터).



및 신청, 제신고 업무 등이 가능하다. 향후 대면창구와 동일한 수준까지 업무영역을 확대할 계획이다. 서울 우장산역점과 서울대입구역점에서 운영 중이다. 점포별로 컨시어지 2명씩 상주해 디지털 채널이 익숙하지 않은 고객을 안내한다. 회사 측은 “고객이 원하는 시간에 원하는 곳에서 업무를 볼 수 있는 여건을 마련하기 위해 고객중심에서 대상 점포와 고객층을 분석했다”며 “방문 고객이 다양한 채널을 경험하고 보다 편하고 새로운 금융을 경험할 수 있도록 지속적으로 운영점포를 확대하고 가능한 서비스를 넓힐 것”이라고 했다. 편의점 GS25와 협업한 신한‘은행’이라는 동명의 과자도 눈길을 끈다. 견과류인 은행으로 만든 과자류로, 동음이의어를 활용해 소비자의 호기심과 관심을 유발했다. 마라맛과 허니버터맛 등 2종으로 구성했다.

●특화상담에 라이브커머스가

4일에는 디지털 금융과 비금융 서비스에 대한 고객 문의에 전문 상담을 제공하고자 특화상담 고객센터를 출범했다. 스마트 키오스크 등 디지털기기 관련 상담, 청각장애인과 시니어 고객 등을 위한 마음맞춤 상담, 배달앱 땀겨요와 메타버스와 같은 비금융과 신사업 관련 상담 등 전문적인 상담이 필요한 고객 문의에 빠르고 정확한 안내를 제공한다. 디지털기기 관련 상담은 스마트 키오스크와 같은 디지털기기에서 고객이 스스로 동상신규, 카드발급, 외화송금 등 은행업무를 처리할 수 있도록 화상으로 진행된다. 오전 9시부터 오후 9시까지 휴일 없이 이용 가능하다. 마음맞춤 상담은 디지털기기에 익숙하지 않은 고객을 대상으로 눈높이에 맞춘 전문상담을 제공한다. 청각 장애인을 위한 수화 상담사와 시니어 고객을 위한

전담 상담사를 별도 채용했다. 모바일플랫폼 신한 쏠(SOL)에서 선보인 온라인 라이브 커머스 ‘쏠 라이브’도 인기다. 신한은행의 상품·서비스 및 제휴사 상품을 소개하는 플랫폼이다. 이용 고객에게 상품·서비스 소개는 물론 실시간 고객 소통이 가능하다. 쏠 라이브 고도화를 통해 최신 트렌드를 반영한 콘텐츠 제작, 외부 플랫폼 채널과 연계한 홍보 및 프로모션 추진, 2030 MZ세대를 위한 디지털콘텐츠 제공 등 고객과 소통하는 채널로 적극 활용할 계획이다. 회사 측은 “‘크리스마스, 도전 골든 쏠’과 ‘서툰 어른들을 위한 금융상식 토크쇼-쏠로탈출’ 등을 정규방송으로 편성해 고정 시청층을 확보할 계획”이라며 “향후 재미는 물론 금융 외 다양한 정보와 혜택을 드릴 수 있는 콘텐츠를 선보일 것”이라고 했다.

정정옥 기자 jjay@donga.com

국민은행, 환경·사회문제 해결 지원 ‘KB ESG임팩트 공모’ 참가 단체 모집

KB국민은행이 지역사회의 환경·사회 문제 해결 지원을 위한 ‘KB ESG임팩트 공모사업’을 실시한다. 사회복지협의회, 사회복지공동모금회와 함께 청년이 주도적으로 지역사회의 환경·사회 문제를 해결하고자 기획했다. 환경 분야의 공모주제는 탄소배출저감활동, 환경오염개선, 자원순환, 생물다양성 지원, 지속가능한 식량자원 생산 등이다. 사회 분야의 공모주제는 지역사회 소득 증대, 일자리 창출·창업 지원, 교육격차 완화, 인권·다양성 존중, 양성평등, 글로벌 가정지원 등이다. 지원 자격은 대표 및 구성원이 만 19세 이상 만 34세 이하의 청년 50% 이상으로 구성된 비영리민간단체 등이며 참가를 희망하는 단체는 8월3일 오후 3시까지 KB ESG임팩트 공모사업 담당자 이메일로 신청서를 제출하면 된다. 자세한 내용은 복지넷 홈페이지 공지사항에서 확인할 수 있다. 한편 KB국민은행은 중소·중견기업을 위한 ‘KB ESG 컨설팅 서비스’를 시행한다. ESG 경영 추진에 어려움을 겪는 기업에게 비재무적 항목의 개선을 지원해 지속가능한 기업으로 성장할 수 있도록 맞춤형 솔루션을 무료로 제공하는 서비스다. ‘ESG 경영진단’과 ‘ESG 경영상담’ 2개 분야로 제공한다. ESG 경영진단은 KB국민은행이 자체 개발한 ESG 진단항목으로 기업의 비재무적 항목을 진단하고 현장 방문 등을 통해 개선사항과 솔루션을 제공한다. ESG 경영상담은 중소기업 임직원 대상 ESG 교육과 ESG 이슈 및 사례에 대한 정보를 제공하는 프로그램이다.

정정옥 기자

하나은행-경희대 ‘유산기부 문화 활성화’ 손잡았다

기부신탁 상품 개발…ESG경영 강화

하나은행과 경희대가 최근 ‘신탁을 통한 유산기부 문화 활성화’를 위한 업무협약을 체결했다. 유산기부는 사후에 남겨질 기부자 재산의 전부 또는 일부를 공익단체 등 제3자에게 기부하는 것을 말한다. 이번 업무 협약을 통해 하나은행은 기부자의 사후 유산기부를 위한 금융 솔루션 뿐만 아니라 노후자금을 편리하고 안전하게 관리하기 위한 생애여정 플랜을 함께 제공한다.

이를 위해 자산관리와 상속 설계 특화 조직인 ‘리빙트러스트 센터’ 소속의 법률, 세무, 부동산, 금융 전문가들이 맞춤형 유언대용신탁 등 기부신탁 상품을 설계·추천해주고, 경희대 전용 신탁상품 개발을 위한 노력도 기울일 계획이다. 경희대는 자체 발전기금 조성 캠페인 ‘글로벌 트러스트’를 통해 동문 등 잠재 기부자를 대상으로 유산기부를 추천하고 장려할 방침이다. 박성호 하나은행장은 “다양한 나눔과 기부 문화를 함께 선도해온 양 기관이 유산기부 문화 확산이라는 공동의 목표를 향

해 나아갈 미래가 더욱 기대된다”고 했다. 한균태 경희대 총장은 “웰다잉을 추구하는 시니어 인구가 증가함에 따라 공익을 위해 재산을 기부하는 유산기부가 늘고 있다”며 “기부금을 일반 장학금 및 기구변환나 미래 교육환경 대응 등에 활용 중”이라고 했다. 한편 하나은행은 8월13, 14일 서울 잠실종합운동장 일대에서 열리는 전기자동차 경주 대회인 ‘포뮬러E 서울 E-PRIX(아-프리)’의 공식 후원은행으로 참여한다. 대회 정식 명칭은 ‘2022 하나은행 서울 E-PRIX’다. 회사 측은 “이번 대회를 통해



박성호 하나은행장(오른쪽)과 한균태 경희대 총장이 협약식 후 기념 촬영을 하고 있다. 사진제공 | 하나은행

국내 친환경 전기차에 대한 관심도를 제고하는 등 친환경 스포츠 후원을 통한 차별화된 ESG 경영을 실천할 것”이라고 했다.

정정옥 기자

삼성카드, 혜택 폭넓은 ‘CJ 삼성 iD카드’ 출시

삼성카드가 CJ 계열의 다양한 서비스에 폭넓은 할인 혜택을 주는 ‘CJ 삼성 iD 카드’(사진)를 출시했다. 전월 이용 금액이 30만 원 이상 시 할인혜택이 적용된다. CJ온스타일 이용액의 7% 결제일 할인을 월 할인 한도 5만 원까지, 티빙 구독 요금의 30% 결제일 할인을 월 할인 한도 5000원까지 제공한다. 또 CGV 영화 티켓 결제 시 이용액에 따라 최대 8000원 결제일 할인을 월 1회, 연간 12회 부여한다. 이외에도 VIPS, 올리브영, 롯데주류 등에 대한 할인 혜택도 준다.

편집 | 한민규 기자 slopspe@donga.com

박경호의 운수 좋은 날				7월 12일 (화) 음력: 6월 14일 문의: (02) 812-1201, 도원학당			
	행운색: 흰색 길방: 서		행운색: 적색 길방: 남		행운색: 검정 길방: 북		행운색: 적색 길방: 남
	행운색: 적색 길방: 남		행운색: 청색 길방: 동		행운색: 청색 길방: 동		행운색: 흰색 길방: 서
	행운색: 검정 길방: 북		행운색: 검정 길방: 북		행운색: 적색 길방: 남		행운색: 흰색 길방: 서
샘에서 흐르는 물줄기는 가냘프고 의지할 것이 못되나 나중에 강이 될 수도 있다. 다만 가능성이 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 몇몇하지 못하다. 고난 속에서 연마된 실력은 마침내 욕으로 빛나게 될 것이다. 바르지 말고 분수에 맞는 일반 하라.	몸과 마음이 굳세면서도 위험이 앞에 가로놓여 있기 때문에 자중해야 한다. 때를 기다리지 않고 강에 뛰어드는 것은 용기가 아니라 만용이다. 힘을 기르면서 기다리면 크게 성공할 수 있다. 주장을 좀 꺾고 상대방과 화해하라.	결단력을 가지고 자신의 의지대로 결행함이 필요한 때다. 금전적인 여건도 발전하니 좀 더 적극적인 자세로 밀고 나가는 행동력이 있어야 된다. 책임 있는 동시에 확고한 자기 노력의 뜻을 실현시킨다. 분명이 있다면 이쪽이 유리해진다.	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.	사방이 위협으로 막혀있다. 함부로 나아가지 말고 자기 몸을 돌아보고 인맥을 연마하며 위험한 시기를 넘겨야 한다. 시기가 좋지 않으므로 모든 일에 모험을 피해야 하며 내부의 정리에 힘써야 할 때이다. 경제적 고통이 따른다.	사방이 위협으로 막혀있다. 함부로 나아가지 말고 자기 몸을 돌아보고 인맥을 연마하며 위험한 시기를 넘겨야 한다. 시기가 좋지 않으므로 모든 일에 모험을 피해야 하며 내부의 정리에 힘써야 할 때이다. 경제적 고통이 따른다.

오늘의 날씨				12일(화)			
서울	30/30	인천	30/30	춘천	20/30		
강릉	80/60	대전	30/60	전주	30/60		
광주	60/60	대구	30/30	부산	30/30		
창원	30/30	제주	30/20	지역	강수 확률 (오전/오후)		
	24/29		27/32	날씨	최저 최고기온 °C		

스포츠동아 The sportsdonga 제3864호			
발행인·편집인 이인철	편집국장 연재호	사업총괄 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 실천 요강을 준수합니다. 구독료: 한달 12,000원, 1부 700원			
대표전화 02-361-1610	제보·투고 02-361-1616	sol@donga.com	