



KB손해보험 고객언어가이드 이미지.



신한라이프 '신한 새로고침' 이미지.

/신한라이프

쉬운 말·빠른절차·실시간 소통 보험업계 '고객경험 혁신' 경쟁

고객 중심 서비스 품질경쟁 확산
약관 문구 정비, 쉬운언어로 안내
보상절차 자동화로 신속·투명성 ↑
고객불편 접수 후 개선까지 공유

보험사들이 고객 접점을 '읽기 쉬운 말·빠른 절차·양방향 소통'으로 재설계하고 있다. 복잡한 용어 표준화, 청구·보상 실시간 안내, 불편 접수·개선 공개를 묶어 민원 감소와 고객 충성도 제고를 노린다는 계획이다.

11일 보험업계에 따르면 보험사들은 하반기 고객경험 경쟁에 나서고 있다. 언어·절차·소통의 3축을 동시에 다듬는 접근이 확산하면 동일한 보장이라도 고객이 체감하는 서비스 품질은 달라질 수 있다는 분석이다.

KB손해보험은 이달 고객이 어렵게 느끼는 보험 문구를 평이한 표현으로 바꾸는 '고객언어가이드'를 발간했다. 가이드는 목소리·말투, 글쓰기 원칙, 표기 규칙, 권장용어사전 등으로 구성했다. 약관·서식, 상담 스크립트, 홈페이지·앱 화면까지 전 채널에 동일하게 적용하도록 설계했다.

'이 상품은 65세 초과 가입 불가' 대신 '만 20~65세 가입 가능'처럼 긍정·명확 서술로 바꾸고, '환급금 청구 기간 경과'는 '청구기간 3년, 경과로 지급 어려움'으로 안내한다. 어려운 용어도 '배서→변경', '고지의무→계약 전 알릴의무', '약관대출→보험계약대출'로 정비했다.

KB손해보험은 "향후에도 고객 언어 정비를 지속적으로 시행하고 고객 접점에서의 언어 개선 활동을 꾸준히 추진할 계획"이라고 밝혔다.

메리츠화재는 지난 8월 장기보험 보상 시스템을 고객 중심으로 전면 개편했다. 보상 전 과정에서 고객 불편을 최소화하고 특히 단순한 프로세스 개선을 넘어 '친절 문화'를 확대 적용한다는 방침이다.

보험금 청구 첫 단계부터 고객이 답보별로 필요한 서류를 조회하면 그 결과를 카카오톡 알림톡으로 받아 언제든지 확인할 수 있도록 바꿨다. 진행 현황은 담당자가 주기적으로 업데이트하고 고객은 모바일 앱에서 실시간으로 확인한다. 산정 결과는 알림톡으로 통지해 담보·영수증별 지급내역과 부지급 사유까지 투명하게 보여준다.

메리츠화재 관계자는 "고객에게 보다 친절하고 전문적인 서비스를 제공하기 위한 조치"라며 "고객 중심의 보상 서비스를 지속 강화해 나갈 계획"이라고 말했다.

신한라이프는 고객 피드백 플랫폼 '신한 새로고침'을 열었다. 신한 새로고침은 '고객의 말씀으로 매일 새롭게'라는 슬로건 아래 신한금융그룹이 주요 계열사를 중심으로 추진하고 있는 고객 편의성 혁신 활동의 일환이다.

고객이보험가입·상담·서비스과정에서 겪은 불편을 접수하면 개선 후 홈페이지와 신한SOL라이프 앱에서 사례를 확인할 수 있도록 했다. ▲'두넛콜(Do-Not-Call)' 서비스 안내 ▲실손24간편 청구 안내 ▲시각장애인용 음성 안내 서비스 '보이스아이' 확대 ▲보이는 ARS 상담 연결 강화 등에서 개선 과제를 지속 확대하고 있다.

신한라이프는 "신한 새로고침" 활성화를 위해 고객의 작은 불편까지 세심하게 수집하고 상품개발, 디지털 서비스 관리, 상담 프로세스 등 다양한 영역에서 변화를 이끌어 나갈 것"이라고 전했다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr

LH 앞세운 공공주도 공급... 집행 가능성은 의문

2030년까지 수도권 135만호 착공
재무 부담·속도 지연 변수로 지적
민간 정비사업 유인책은 빠져 논란

주택 공급의 패러다임이 공공 주도로 방향을 완전히 틀었다. 이미 3기 신도시 공급을 공공이 주도했던 가운데 그간 택지 개발을 주로 맡았던 한국주택공사(LH)가 공급 주체로 전면이 나선다.

11일 '9·7 주택공급 대책'에 따르면 이번 정책은 '공공 주도'로 2030년까지 서울 및 수도권에 135만호를 '착공'하는 것을 골자로 한다. 사업속도 제고와 유휴부지 활용 등이 공급대책 단골 소재임을 감안하면 기존 대비 가장 큰 변화는 LH의 직접 시행이다.

착공 계획 물량은 오는 2030년까지 수도권 총 6만호다. 사업 방식은 LH가 택지를 제공하고, 민간이 자금조달 및 설계/시공 등 전담하는 도급형 민간참여사업이다. 이미 LH는 올해 역대 최대인 8조원(2만7000만 가구) 규모의 민간 참여 공공주택 사업을 추진 중에 있다.

앞서 대통령이 직접 지적했던 '땅장사' 논란을 피하고, 직접 개발로 물량을 빠르게 공급하겠다는 의도지만 문제는 실제 집행 가능성이 있다.

김세련 LS증권 연구원은 "정부는 LH 주도의 안정적 공급을 강조하고 있지만 LH의 재무 구조는 정책 실행에 있어 중요한 변수가 될 전망이다"이라며 "LH의 이자부채 규모는 꾸준히 우상향을 보이고 있어 공공주도의 공급 확대가 정책적으로는 타당하나 실제 공공기관에서의 집행 속도에 괴리가 발생할 가능성 있다"고 지적했다.

그는 또 "연도별 공공주택 공급 추이를 보면 민간이 공급한 공공주택이 훨씬 많았다"며 "2018년에는 공공부문이 적극적으로 물량을 늘리며 18만호의 공공주택 공급이 이어졌으나 당시 민간에서도 33만호의 역대 최대 공공주택 공급이 동반된 것을 보면 결국 공공주택도 경기 사이클과 민간 사업성에 의존할 수밖에 없는 구조"라고 덧붙였다.

LH의 직접시행 전환에 따라 청약이

나 분양가 등 관련 제도 개편도 불확실성이 크다.

국토교통부는 "현재 가동 중인 LH 개혁위원회에서 충분한 논의를 거쳐 LH 직접 시행과 관련된 종합적인 제도 개편 방안을 마련할 계획"이라며 "향후 논의될 제도개선 사항은 기존에 진행 중이거나 입주자 모집 절차 등이 진행 중인 사업장과는 무관함"이라고 진화에 나섰다.

과거 정권이 들어설 때마다 대대적으로 발표한 주택공급 대책과 달리 실행률은 낮은 상황이 반복됐고, 특히 이번에는 공공 주도만 강조했을 뿐 민간 정비사업 등에서 유인책은 빠져있다.

유진투자증권은 "수도권 공공택지 추가 착공물량은 5년간 12만1000호로 제시했지만 민간에서 공공으로 단순 시행 주체 변경을 제외할 경우 6만8000호에 불과하다"며 "수도권 134만9000호 공급 계획 역시 착공 기준 물량으로 실제 입주시점과는 괴리가 존재해 공급 부족 문제는 지속될 것"이라고 분석했다.

/안상미 기자 smahn1@

멈출 줄 모르는 서울 집값, 32주 연속 상승

매매가격 전주대비 0.09% ↑
매매수급지수도 소폭 올라

서울 아파트값이 32주 연속 상승세를 이어갔다. 매매수급지수도 소폭 올랐다.

11일 한국부동산원이 발표한 9월 둘째 주(8일 기준) '주간아파트동향'에 따르면 서울아파트매매가격은 전주 대비 0.09% 상승하며 32주 연속 오름세를 기록했다.

권역별로 보면 성동구(0.20%→0.27%)는 금호·옥수동 역세권, 용산구(0.13%→0.14%)는 문배·이촌동, 마포구(0.12%→0.17%)는 공덕·상암동, 광진구(0.14%→0.20%)는 자양·광장동 주요 단지, 중구(0.11%→0.16%)는 신당·황학동 대단지 위주로 상승했다

강남권의 경우 강남구(0.09%→0.15%)는 대치·개포동 주요 단지, 양천구(0.09%→0.10%)는 목·신정동 대단지, 서초구(0.13%→0.14%)는 잠원·반포동

주요 단지, 영등포구(0.10%→0.11%)는 영등포·여의도동 중소형 규모 위주로 상승했다.

국토교통부 실거래가 공개시스템에 따르면 마포구 공덕동 '공덕2삼성래미안' 전용 114㎡는 8월 17억9000만원에 거래돼 2개월 전과 비교해 9000만원 올랐다. 강남구 개포동 '개포래미안포레스트' 전용 102㎡는 지난달 37억원에 거래되며 지난 2월과 비교해 2억5000만원 상승했다.

서울 아파트 매매수급지수는 100.2를 기록해 전주(99.8)보다 소폭 올랐다. 매매수급지수는 100을 기준으로 0에 가까울수록 매도자가 많고, 200에 가까울수록 매수자가 많은 시장을 의미한다.

한국부동산원 관계자는 "재건축 추진 단지 및 역세권·대단지 등 선호단지 중심으로 매매가격 상승했다"며 "상승거래가 체결되는 등 서울 매매가는 전체적으로 올랐다"고 설명했다.

/전지원 기자 jiw13@



서울 시내의 한 시중은행에 대출상담 창구 외부 모습

/뉴스1

상호금융권 가계대출 최대폭 증가

올 8월에만 전월대비 1.2조 늘어
주요 5곳 중 새마을금고만 1조 ↑

가계대출 증가세가 지속되고 있는 가운데 제2금융권에서 상호금융권을 중심으로 가계대출 상승폭이 커지고 있는 것으로 나타났다.

11일 금융감독원의 '2025년 8월 중 가계대출 동향'에 따르면 올해 8월 상호금융권에서만 전월 대비 1조 2000억의 가계대출이 증가한 것으로 나타났다. 같은 기간 저축은행이 약 300억원 증가, 여신전문사가 2000억원 줄어든 것과 비교하면 제2금융권 중 가장 두드러진 증가세다.

상반기 기준으로 살펴보면, 지난 2022년 이후 4년 만에 첫 증가다. 연도별 1~8월 기준 전년 동기 대비 가계대출 증감은 2022년 6조 3000억원, 2023년 19조원, 2024년 14조 4000억원 꾸준히 줄어든다 2025년 4조 8000억원 가량 증가했다.

월별로 살펴봐도 올해 들어 최고 수준이다. 상호금융의 전월 대비 가계대출 증감액은 1월(-1000억원), 2월(8000억원), 3월(4000억원), 4월(2000억원) 5월(8000억원), 6월(1조 1000억원), 7월(4000억원)까지 꾸준히 증가 추세를 이어오다 이번 8월 들어 1조 2000억원으로 증가폭이 확대됐다.

상호금융권의 가계대출 상승세를 견인한 곳은 새마을금고다. 실제 주요 5개 상호금융(신협·농협·수협·산림·새마

을금고) 중 새마을금고 가계대출액은 전월과 비교하면 무려 1조원 증가했다. 신협이 1000억원, 농협이 2000억원 증가폭을 보이며 그 뒤를 이었다.

새마을금고 관계자는 "가계대출이라고 하지만 늘어난 수치의 상당 부분이 실수요자 잔금 대출"이라며 "새로운 주택에 대한 수요로 진행된 게 아닌 기존에 이미 분양을 받아놨던 분들이 입주하기 위해 진행한 잔금 대출 부분"이라고 설명했다.

그러면서 "또 대부분이 6.27 대책 이전에 신청했던 대출이 집계된 것"이라면서 "현재 가계 대출 관리를 하고 있기 때문에 아마 9월, 10월에 가면 수치가 줄어든 것으로 예상된다"고 전했다.

상호금융권의 가계대출 연체율이 함께 오르면서 건전성 우려도 제기되고 있다. 새마을금고의 올해 6월 말 가계대출 연체율은 2.17%로 전년 말 대비 0.42%포인트(p) 상승했다. 같은 기간 신협, 농협, 수협, 산림의 가계대출 가중평균 연체율은 2.27%로 집계됐다. 전년 말 대비 0.36%p 증가한 수치다.

한편, 금융당국은 상호금융을 중심으로 한 가계대출 관리 방안을 검토하고 있다. 현재 금융위는대출중도상환수수료 인하를 상호금융업권까지 확대하는 방안을 추진 중이다.

중도상환수수료는 대출을 만기 전에 갚을 경우 금융사가 부과하는 비용이다. 중도상환수수료가 낮아지면 가계대출 조기 상환이 늘어날 것으로 전망된다.

/안재선 기자 wotjs4187@