

주말 밤, AI가 맞이하하고 사람이 마무리… ‘현장금융’ 새 실험

은행 지점의 재구성

신한은행 디지털 라운지 OCI점

대부분의 거래가 인터넷과 모바일 앱에서 이뤄지는 시대, 은행 창구는 ‘비효율’로 불린다. 그런데도 은행들은 여전히, 아니 오히려 새로운 점포를 열고 있다. 지점을 재구성하거나 무인, 디지털 중심 채널을 확대하고 있는 것. 과연 은행 점포는 금융의 마지막 현장일까. 아니면 새로운 금융 실험의 출발점일까. 주요 은행들이 추구하는 지점의 재구성 과 변신 현장을 직접 찾아가 봤다.

〈편집자주〉

주말 밤에도 문 연 디지털 지점 AI 키오스크가 먼저 고객 맞이 영상통화로 계좌개설·카드발급

지난 25일 토요일 오후 7시 30분. 즐비한 포장마차와 관광객으로 북적이는 서울 명동의 거리. 그사이 불빛이 새어나오는 은행이 있었다. 주말에도 오후 11시까지 운영하는 신한은행 디지털 라운



서울 명동에 위치한 신한은행 디지털 라운지 OCI 지점 내부.

/나유리 기자

지 OCI 지점이다.

“은행 문 열었나요?”

직원들이 모두 집으로 돌아간 건물. 정적 속 뻘뻘히 얼굴을 내밀고 묻는 질문에 경비아저씨는 조용히 손가락으로 엘리베이터를 가리켰다.

“문이 열려있으니 2층으로 올라가세요.”

점포 앞에는 안내문이 붙어 있다. ‘디지털 라운지 화상상담’ 이용 시간 평일

오전 9시~오후 9시 ‘365일 코너’ 이용 시간 오전 7시~오후 11시.

앞서 신한은행은 2021년 업계 최초로 디지털 데스크를 도입했다. 당시 오후 8시까지 제공되던 화상상담 서비스를 오후 9시까지 확대해 시간대기 어려운 직장인부터 고령층과 외국인 등 누구나 시간 제약 없이 금융 업무를 볼 수 있도록 한 것이다.

“원하시는 업무를 말씀해 주세요.”



3세대 키오스크.

사람은 없지만 움직임을 감지한 키오스크 직원이 말을 걸었다. 화면에는 다양한 메뉴가 보인다. ▲통장정리(새통장 교체) ▲창구신청 체크카드 수령 ▲체크카드 재발급, ▲입출금 계좌 만들기 ▲보안카드 OTP 재발급 ▲ATM(계좌이체), ▲통장사본 거래내역 출력 ▲지로 공과금 납부 ▲서비스 정보 신청 변경 증명서 발급 ▲외국인 고객 업무.

입출금 계좌 만들기를 눌렀다.

만약 이곳에서 만드는 입출금 계좌의 절차가 모바일 앱과 다르지 않다면, 금융소외계층인 고령층과 외국인은 또다시 일반 직원이 운영하는 점포를 찾을 수밖에 없기 때문이다.

그러나 그러한 의문도 잠시, 신분증을 제출하고 개인정보 동의를 누르니 직원과 영상 통화가 연결됐다.

“고객님, 신규 계좌 만드시는 거 맞으시죠?”

수화기를 들고, 얼굴을 마주하며 항목을 읽었다. 화면에 서명하고, 카드를 선택하니, 통장 사본이 나왔다. 시작은 키오스크였지만 마무리는 일반 직원의 손끝에서 이뤄졌다.

신한은행은 인터넷 모바일앱 거래가 늘며 점포가 사라지는 현상에 대비해 디지털 라운지라는 새로운 형태의 점포를 세웠다. 금융 비대면화로 금융 소외를 겪고 있는 고령층과 외국인 등이 점포축소에 따른 또 다른 금융 소외를 마주하지 않도록 하기 위한 실험이다. 이곳엔 사람 대신 기술이 서 있었지만, 기술 뒤에는 여전히 사람이 있었다.

/나유리 기자 yul115@metroseoul.co.kr

은행 규제 강화에도 보험 대출 증가세 주춤

약관대출, 4개월 새 4000억 줄어 이탄 부동산 대책 풍선효과 제한적

정부가 ‘6·27’, ‘9·7’, ‘10·15’ 부동산 대책을 연속 투입한 가운데 우려됐던 보험권 ‘풍선효과’는 현재까지 제한적이라 분석이다.

27일 보험업계에 따르면 고강도 대출규제로 인해 은행권 대출 접근성이 낮아진 차주들이 상대적으로 규제가 느슨한 보험사 등 제2금융권으로 이동할 것이라는 우려가 제기된 바 있다.

약관대출은 보험계약자의 적립금을 담보로 빌리는 구조다. 따라서 별도의 신용 심사가 요구되지 않고 총부채원리금상환비율(DSR) 규제 역시 적용받지 않아 은행권 대출 규제 강화 시 자금 수요의 우회 경로로 활용돼 왔다.

실제로 은행권 DSR 강화 직후 보험

약관대출 신규 취급액은 5월 3조2000억원, 6월 3조4000억원, 7월 3조9000억원으로 가팔랐다.

하지만 생·손보 합산 약관대출 잔액은 규제 시행 전인 4월 말 55조2000억원에서 규제 시행 후인 8월 말 54조8000억원으로 오히려 소폭 감소했다. 신규 흐름과 잔액 흐름이 달랐다는 점이 핵심이다.

배경에는 전방위 관리와 건전성 규율이 있었다. 보험연구원이 발표한 ‘재정부의 부동산 대책 분석 및 시사점’ 보고서는 금융당국의 선제적 대응과 IFRS 17(보험 회계기준)에 기반한 보험회사의 재무 건전성 관리 노력이 함께 작용했다고 분석했다.

앞서 금융당국은 가계부채 관리 대책 추진 과정에서 보험권의 대출을 은행권과 함께 포괄 관리 대상으로 묶어 확산을 차단했다. 이에 보험사들은 약관대출

한도를 낮추거나 금리를 올리는 방식으로 대응했다.

실제로 현대해상은 구상품(적립대출)의 약관대출 한도를 기존 보장해약환급금의 95%→60%로, NH농협생명은 종신형 상품을 중심으로 95%→50%로 낮췄다. 규제 회피 수요의 우회로로 지목되던 약관대출이 ‘관리 가능한 범위’로 묶인 셈이다.

문체영 보험연구원 연구위원은 “규제 시행 초기 우려와 달리 은행권 대출 규제 강화에 따른 보험업권으로의 풍선효과는 현재까지 제한적인 것으로 평가된다”며 “정부의 부동산 대책이 단기적으로는 효과를 나타내는 것으로 평가되고 있으나 주택시장에 내재된 잠재 리스크를 지속적으로 점검하고 향후 재과열을 방지하기 위한 지속적인 관리가 요구된다”고 설명했다.

/김주형 기자 gh471@

대우건설 ‘DECOCON’, EPD 인증 획득

한라시멘트와 공동 개발 성과
지속가능성·경쟁력 동시 입증

대우건설은 국내 건설사 최초로 기후에너지환경정보로부터 ‘탄소저감 조강형 콘크리트’에 대해 환경성적표지(EPD) 인증 심의를 최종 승인받았다고 27일 밝혔다.

이번 인증은 대우건설과 한라시멘트가 공동 개발한 ‘탄소저감 조강형 콘크리트(DECOCON)’에 대해 기후에너지환경부 산하 한국환경산업기술원이 제품의 전 생애주기(LCA) 환경영향을 공식 검증한 첫 사례다. 건설 기술의 지속가능성과 경쟁력을 동시에 입증했다.

EPD 인증은 제품의 원료 채취, 생산, 시공, 사용, 폐기 등 전 과정에서 발생하는 환경 영향을 정량적으로 평가해 투명하게 공개하는 제도다. 대우건설은 한양대 탄소중립스마트건축센터의 컨설팅을 통해 자사 현장에서 축적한 데이터를 기반으로 인증을 신청했으며, 서류 심사와



현장 실사를 모두 통과해 최종 승인을 받게 됐다.

대우건설의 탄소저감 조강형 콘크리트는 조강형 슬래그 시멘트를 활용해 온실가스의 주 배출재료인 시멘트를 고로슬래그 미분말로 대체 적용해 기존 콘크리트 대비 최대 54%의 이산화탄소(CO₂) 배출 저감 효과를 확보했다.

대우건설 관계자는 “향후 저탄소제품 인증과 탄소감축 방법론, 사업계획서, 모니터링보고서 인증까지 순차적으로 취득해 ESG 경영을 더욱 강화하겠다”고 밝혔다.

/안상미 기자 smahn1@

4분기 은행 대출태도 가계 긴축, 기업은 완화 전망

올해 4분기 국내은행의 대출태도가 가계를 중심으로 전분기 대비 강화될 전망이다. 주택자금 대출 수요는 감소하는 반면, 기업 자금 수요는 운전자금·유동성 확보를 중심으로 증가할 것으로 예상된다.

한국은행은 ‘금융기관 대출행태서베이 결과’를 통해 4분기 은행 가계대출(주택·신용)의 대출태도가 강화될 것이라고 27일 밝혔다. 대상기관은 총 203개 금융기관(국내은행 18개, 상호저축은행 26개, 신용카드회사 7개, 상호금융조합 142개 및 생명보험회사 10개)이다. 지수는 -100~+100 범위로 산출했고 ‘+’는 대출태도 완화·신용위험 증가·대출수요

증가, ‘-’는 그 반대를 의미한다.

은행의 경우 4분기 대출태도는 대기업 +6, 중소기업 +3으로 완화되지만 가계는 주택 -28, 일반 -19로 강화가 예상된다. 한은은 대출태도 강화 원인으로 6·27 대책 이후 주담대뿐 아니라 신용대출(카드론 포함) 관리가 강화된 점을 배경으로 들었다. 은행 대출잔액은 6월말 기준 2438조원이다.

4분기 대출수요는 가계 주택이 -31로 감소, 가계 일반은 0, 기업은 대기업 +11, 중소기업 +19로 증가가 전망된다. 운전자금·유동성 수요가 기업 중심으로 살아나는 반면, 가계는 정책효과로 둔화되는 흐름이다.

신용위험은 기업·가계 모두 경계 지속 전망이다. 실제 은행 중소기업 연체율(6월말)은 제조 0.84%, 건설 1.18%, 도·소매 0.95%로 나타났다. 가계 연체율은 신용 0.69%, 주택 0.30% 수준이다. 지수 상으로도 기업(특히 중소기업)과 가계의 위험지표가 높은 수준을 유지한다.

비은행도 4분기 긴축 기조가 이어진다. 업권별 4분기 대출태도는 상호저축은행 -19, 상호금융조합 -27, 신용카드사 -14로 강화되고 생명보험사 +2 완화될 전망이다. 비은행 대출잔액은 6월말 기준 917조원이다. 업권별 연체율은 저축은행·상호금융에서 높게 나타난다.

/김주형 기자

iM뱅크, APEC 2025 기간 이동점포 지원

성공적 개최 위해 전사적 홍보 진행

iM뱅크는 2025년 아시아태평양경제협력체(APEC) 정상회의의 성공적인 개최를 위해 전사적 홍보 및 자원봉사자 지원을 진행한다고 27일 밝혔다.

iM뱅크는 오는 11월 1일까지 경주에서 개최되는 APEC의 원활한 진행을 위해 개최 기간 동안 경주 엑스포 공원 내에서 이동점포를 운영하며, 외국어에 능통한 직원을 배치해 환전 등 금융 업무를 지원한다. 이동점포의 운영 시간은 오전 9시부터 오후 4시까지다.

또한 전국 지점에서 전사적 홍보도 진행한다. 주요 점포에 현수막 게시 및 전지점 영업용 태블릿과 ATM기기에 APEC 성공개최 기원 문구를 적용해 고객 홍보를 진행하는 한편, 임직원들도 APEC로고가 새겨진 펜던트의 불로타이를 착용해 행사의 성공을 기원한다.

황병우 iM뱅크 은행장은 “지역 대표 금융기관으로 경주에서 개최되는 글로벌 행사에 도움을 줄 수 있게 되어 기쁘다”라며 “경주 APEC 정상회의의 성공적 개최를 위해 임직원의 마음을 모으겠다”라고 말했다.

/안승진 기자 asj1231@