

카드사, 잇단 이커머스 사고에 민원 폭증 우려

3분기 7곳 민원건수 1232건
직전 분기 대비 141건 늘어나
쿠팡 해킹여파로 고객 불안 ▲
무단 결제피해 신고증가 조짐

쿠팡의 대규모 개인정보 유출 사고에 이어 G마켓 무단 결제 피해 사태까지 연달아 발생하면서 카드업계가 민원 폭증 현상을 우려하고 있다.

7일 여신금융협회의 ‘여신금융회사 민원 건수’ 통계에 따르면 올해 3분기 카드사 7곳(삼성카드·신한카드·KB국민카드·현대카드·우리카드·롯데카드·하나카드)의 민원 건수는 1232건으로 집계됐다. 민원 건수가 1091건이었던 직전 분기와 비교하면 141건 증가했다.

전 분기 대비 민원 증가율이 가장 높은 곳은 롯데카드(66.2%)다. 하나카드(50%), KB국민카드(10%), 우리카드(13.3%), 삼성카드(7.9%)가 그 뒤를 이었다. 반면, 신한카드(-7.8%), 현대카드(-5.2%)는 전 분기 대비 민원 건수가 감소했다.

롯데카드 민원 증가율이 가장 높게 나타났던 배경에는 지난 9월 발생했던 대규모 해킹 사태가 있다. 해킹은 금융사



금융시장에서 개인정보 유출이 관심사로 떠올랐다. 이커머스 쿠팡의 개인정보 유출 관련 문자 메시지. /뉴스

고로 이어질 가능성이 높아카드 정지나 해지를 요구하는 고객이 급증할 수밖에 없다. 이에 따라 민원 건수 역시 자연스레 증가한 것으로 풀이된다.

카드사 민원은 과거에도 특정 사건을 계기로 급증한 바 있다. 대표적인 사례가 지난해 7월에 발생했던 위메프·티몬 사태다. 위메프·티몬의 정산 지연 사태가 발생하자 카드사에 접수된 민원은 8만 건에 육박했다.

이처럼 해킹 사고나 이커머스 유통가의 각종 이슈는 결국 카드사 민원으로

직결된다. 대부분의 소비자가 신용카드를 이용하는 만큼, 소비 과정에서 발생한 문제가 카드사 민원으로 그대로 전이되는 구조이기 때문이다.

이번에도 쿠팡의 해킹과 G마켓 무단 결제 문제 등이 잇달아 발생하자 업계는 상황을 예의주시하는 분위기다.

업계 관계자는 “카드 정보가 유출되지 않았다는 쿠팡의 설명도 있었지만 아직까지 민원이 접수된 것은 없다”고 말했다.

한편, 일각에서는 경계심을 늦출 상

황이 아니라는 지적도 나온다. 실제 쿠팡은 카드 정보가 유출되지 않았다고 밝혔지만, 금융감독원은 쿠팡의 전자금융 거래 플랫폼 자회사인 ‘쿠팡페이’ 현장 점검에 착수했다. 점검을 통해 결제 정보 유출 정황이 확인되는 즉시 본격적인 검사에 들어간다는 입장이다.

이미 쿠팡에 등록된 카드로 무단 결제됐다는 피해자도 등장하고 있다. 업계에 따르면, 쿠팡에 등록된 신용카드로 약 300만원 규모의 금액이 무단 결제됐다는 피해자 주장이 제기된 것으로 알려졌다.

금감원은 60여 명을 대상으로 무단 결제 사고가 발생한 G마켓에 대해서도 긴급 현장점검에 들어갔다. 지난달 29일 G마켓 이용자 60명이 간편결제 서비스 ‘스마일페이’에 등록된 카드가 무단 사용되는 피해를 입었다.

또 다른 관계자는 “아직 이커머스 유통사들의 피해 현황에 대한 조사가 더 필요한 상황인 만큼 긴장의 끈을 놓기는 어렵다”며 “무단 결제 문제가 확산되면 소비자들이 가장 먼저 전화를 하는 곳이 카드사이기 때문에 업계도 이에 대비해 촉각을 곤두세우고 있다”고 말했다.

/안재선 기자 wotjs4187@metroseoul.co.kr

저축은행 개인사업자 대출 부실위험 커진다

개인사업자 폐업률 상승세 지속
연체비중 확대하며 건전성 악화
대출잔액 감소에도 부실 부담 ▲

저축은행이 실적반등에 성공한 가운데 개인사업자 대출에서 부실 우려가 제기된다. 저축은행이 취급하고 있는 사업자 대출 사업장의 폐업률과 개인사업자 대출 연체액 비중이 모두 증가 추세를 보이면서 개인사업자 대출 리스크가 확대되고 있는 모습이다.

7일 한국신용데이터(KCD) 분석 자료에 따르면 올해 3분기 상호저축은행에서 개인사업자 대출을 받은 사업장의 폐업률은 10.1%로, 제2금융권 중에서

가장 높은 것으로 확인됐다. 여신전문업권은 8.7%, 상호금융 5.5%, 보험은 4.6% 수준이다.

저축은행에서 돈을 빌린 개인사업자의 사업장 폐업률은 올해 들어 지속 상승하고 있다. 폐업 상태 비중은 지난해 4분기 9.2%에서 올해 1분기 9.9%, 2분기 10.0%, 3분기 10.1%로 꾸준히 상승하고 있다. 올해 분기별로 여신전문사(9.3%→9.1%→8.7%), 보험사(4.8%→4.7%→4.6%), 상호금융사(5.7%→5.6%→5.5%)가 하락세를 보이는 것과는 대조적이다.

이 같은 상황에서 저축은행을 이용하는 개인사업자 연체액 비중도 악화 흐름

을 보이고 있다. 올해 3분기 저축은행업권의 개인사업자 대출 연체 금액 비중은 6.0%로 집계됐다. 여신전문(1.2%)보다 약 6배, 상호금융(3.2%)보다 약 2배 높은 수준이다.

분기별 오름세도 보이고 있다. 개인사업자 대출 연체 비중은 지난해 4분기 5.0%에서 올해 1분기 5.6%, 2분기 6.1%로 상승했다. 다만, 3분기에는 6.0% 수준으로 소폭 조정됐다.

개인사업자 대출 총잔액도 크게 감소하고 있다. 건전성을 높이기 위한 교육지책으로 풀이된다. 저축은행 개인사업자 대출 잔액은 1분기 16조4000억원에서 2분기 15조7000억원, 3분기 14조8000억원

으로 꾸준히 줄었다. 같은 기간 연체금액은 9000억원에서 1조원으로 늘었다가 다시 9000억원 수준으로 되돌아갔다.

업계 관계자는 “연체액 감소 폭보다 개인사업자 대출 총잔액 감소폭이 더 커서 연체 비중이 소폭 개선된 것 처럼 보이지만 실제로는 근본 부실이 해소되지 않은 상황”이라고 말했다.

또 다른 업계 관계자는 “개인사업자의 경우 경기의 영향을 가장 많이 받는 측면이 있다”며 “아직 경기가 완전한 회복세를 보이고 있지 않기 때문에 개인사업자의 경우 단기간에 연체 문제가 해결되기 힘든 부분이 있을 것”이라고 말했다.

/안재선 기자 wotjs4187@

하나은행, ‘2025 외국환 골든벨’ 성료

하나은행은 전국의 외국환 우수 직원들이 참여하는 외국환 지식 경연대회인 ‘2025 외국환 골든벨’ 결선 행사를 개최했다고 7일 밝혔다.

외국환 골든벨은 하나은행이 국내 금융권 최초로 시작한 외국환 전문 지식 경연대회다.

2025년 외국환 골든벨은 특별히 ‘손님을 향한 금빛 질주’를 슬로건으로 내걸었다. 이는 단순히 외국환 지식을 겨루는 데 그치지 않고, 직원 개개인이 꾸준한 학습을 통해 손님 상담의 전문성을 높여겠다는 하나은행의 의지를 상징한다.

특히, 이번 골든벨에서는 영업 현장에서의 손님 경험을 기반으로 한 문제가

주로 출제되는 등 전 직원이 각자의 자리에서 외국환 전문성을 연마하고, 그 노력의 방향이 결국 손님에게 향한다는 하나은행의 손님 우선 철학이 담겼다.

이번 외국환 골든벨은 지난 11월부터 총 3회에 걸쳐 하나은행 모바일 앱 하나원큐를 통해 온라인 예선이 먼저 진행됐으며, 회차별로 9000여 명의 직원이 참여했다.

이날 결선 무대는 ▲외국환 법령 ▲외국환 상품 및 서비스 ▲수출입 등 외국환 전 범위에 걸친 문제가 출제됐으며, 예선전에서 선발된 총 100명의 직원이 소속 지점과 부서의 명예를 걸고 선의의 경쟁을 이어갔다.

/유아리 기자 yul115@

이달 둘째 주 전국 10곳서 1만가구 공급

분양 캘린더

경남 창원센트럴아이파크 등 분양 모델하우스, 역삼센트럴자이 등 7곳

12월 둘째 주에는 전국 10개 단지 총 1만2가구가 공급된다. 일반분양 물량은 3646가구나다.

7일 부동산R114에 따르면 경기 남양주시 진접읍 ‘남양주왕숙B-17(공공분양)’, 경기 군포시 대야미동 ‘군포대야미A-2신촌희망타운(공공분양)’, 경남 창원시신월동 ‘창원센트럴아이파크’ 등에서 청약을 진행한다.

HDC현대산업개발은 경남 창원시 성산구 신월동 일원에 신월2구역 주택재

건축정비사업을 통해 ‘창원센트럴아이파크’를 분양한다. 지하 2층~지상 최고 33층, 12개동, 전용면적 59~103㎡, 총 1509가구 규모다. 이 중 59㎡, 36가구를 일반분양한다. 모델하우스는 서울 강남구 역삼동 ‘역삼센트럴자이’, 경기 오산시 내삼미동 ‘북오산자이리버블시티’, 경기 이천시 중일동 ‘이천중리금성백조에미지’ 등 총 7곳이 오픈 예정이다.

GS건설은 서울 강남구 역삼동 일원에 역삼동(758-은하수·760) 주택재건축 정비사업을 통해 ‘역삼센트럴자이’를 분양할 예정이다. 지하 3층~지상 최고 17층, 4개동, 총 237가구 규모다. 이 중 전용면적 59~122㎡, 총 87가구를 일반분양한다.

/안상미 기자 smahn1@

보험 브리핑

KB손해보험

2025 KCGS 시상식서 지배구조 우수기업 선정

KB손해보험은 지난 4일 서울 여의도 한국거래소(KRX)에서 열린 ‘2025년 한국ESG기준원(KCGS) 우수기업 시상식’에서 ‘지배구조 부문 우수기업’으로 선정됐다고 7일 밝혔다.

KB손해보험은 한국ESG기준원의 2025년 금융사 지배구조 평가에서 7년 연속 A등급을 획득해 안정적인 지배구조를 기반으로 지속가능경영을 실천하는 금융사로 인정받았다. 특히 올해는 ▲이사회의 역할과 책임 ▲내부통제 ▲위험관리 등 주요 항목에서 높은 평가를 받아 지배구조의 선진성을 다시 한 번 입증했다.

KB손해보험 관계자는 “이번 수상은 KB손해보험의 건전하고 공정한 지배구조 체계 구축을 위한 노력이 대외적으로 인정받은 결과라 매우 뜻깊다”고 말했다.

신한라이프 차세대 경영자 실전학습 NSC 아카데미 2기 수료

신한라이프는 지난 3일 차세대 경영자들에게 실전 경험을 공유하고 네트워크를 확장할 수 있도록 개설한 ‘NSC(Next Successful CEO) 아카데미 2기’ 과정을 성공적으로 마무리하고 수료식을 가졌다고 7일 밝혔다.

이번 2기 과정은 올해 5월 수료한 1기 과정 운영을 통해 차세대 경영자들이 실전 학습과 네트워크에 대한 니즈가 크다는 점을 확인하면서 참가자를 위한 맞춤형 커리큘럼을 구성해 한층 더 고도화했다.

특히 ▲경영혁신 ▲브랜드 전략 ▲리스크 관리 ▲AI 활용법 등 실제 경영 이슈를 중심으로 테마별 프로그램을 제공하고 이를 통해 총 21명의 참가자들이 각 세션에서 다양한 관점의 인사이트를 공유해 실무 적용성을 높였다.

한화손해보험 생물다양성 보전 위한 ESG 친환경 활동 진행

한화손해보험은 지난달 27일 경기도 광주시 퇴촌면 경안천 습지생태공원에서 ‘생물다양성 보전을 위한 ESG 친환경 활동’을 진행했다고 7일 밝혔다. 경안천은 큰고니와 흰꼬리수리를 비롯한 여러 천연기념물이 찾아오는 대표적 철새 도래지로, 생태 보전 가치가 높은 지역이다.

이번 활동은 환경전문교육기관인 녹색교육센터와 협력해 마련됐다. 임직원들은 지난 2023년 설치된 기존 새집을 점검하고 내부 청소 및 노후된 부위를 보수하는 등의 작업을 진행했다.

한화손보 관계자는 “경안천은 철새 이동 경로에서 중요한 생태적 역할을 수행하는 지역으로 새집 관리와 서식지 개선 활동은 겨울에 도래하는 철새 생존율을 높이는 데 직접적인 도움이 된다”고 말했다.

/김주형 기자 gh471@