



배달앱 3社
장보기 시장 정조준
생활플랫폼 강화
L1

metro®

Life

셀트리온
역대최대 실적
고수익 제품 호조
L2



초개인화·임베디드금융·AI ‘3축’… 수요자 중심체계 속도

2026
생산·포용·신뢰의 금융

NH농협금융

NH농협금융지주가 2026년 경영 키워드로 ‘속도와 실행’을 전면에 내세우며 고객전략을 재정비하고 있다. NH농협은행은 초개인화 금융과 생산적 금융을 양 축으로 ‘에이전틱 AI뱅크(Agentic AI Bank)’ 전환과 금융사고 제로화를 병행해 생산·포용금융의 실천력과 신뢰회복을 동시에 끌어 올린다는 구상이다.

◆ ‘속도·실행’ 강조… 고객전략 재정비

NH농협금융은 지난해 11월 서울 서대문구 본사에서 ‘고객전략협의회’를 열고 2026년 고객전략 추진방향을 논의했다. 이찬우 NH농협금융 회장은 이 자리에서 사업환경·트렌드 변화에 빠르게 대응하고 ‘수요자 중심의 서비스체계’를 구축할 것을 주문했다.

협의회에서 논의된 핵심 축은 ‘초개인화’와 ‘임베디드금융’, ‘AI 기술’이다. NH농협금융은 임직원 토의를 통해 관련 트렌드가 가져올 영향과 대응계획을 점검했다. ‘고객경험혁신 콘테스트’에서 선정된 신사업 아이디어와 우수사례도 공유했다. 단순한 방향 제시가 아니라 아이디어를 실행과제로 끌어내는 ‘실행형 체계’로 전환하겠다는 취지다.

NH농협금융이 강조하는 ‘속도·실행’은 결국 고객전략을 프로그램이 아닌 ‘체계’로 만드는 작업에 가깝다. 이찬우 회장은 협의회에서 실효성 있는 계획 수립과 속도감 있는 실행을 거듭 주문하며 실행의 속도를 다시 강조했다.

이찬우 회장은 “한 해 사업을 준비하는데 있어 계획의 수립은 가장 중요한 일 중에 하나다”라며 “실효성 있는 계획을 세우고, 속도감있게 실행해 달라”고 말했다.

◆ NH농협은행 ‘5대 과제’

실행의 전면에는 NH농협은행이 선다. 강태영 NH농협은행장은 2026년 경



이찬우 NH농협금융 회장.

경영 키워드 ‘속도·실행’… 전략 정비
고객전략협의회 열고 추진방향 논의
아이디어 과제… 실행형 체계 전환

민족은행 목표로 초개인화 금융 제시
자금공급 넘어 실물경제 성장 뒷받침
지역·현장 밀착… 맞춤 솔루션 제공

금융사고 제로화로 고객신뢰 제고
AI뱅크 전환… 판단·실행방식 바뀌어야
변화 대응하는 ‘패스트 체인저’ 될 것

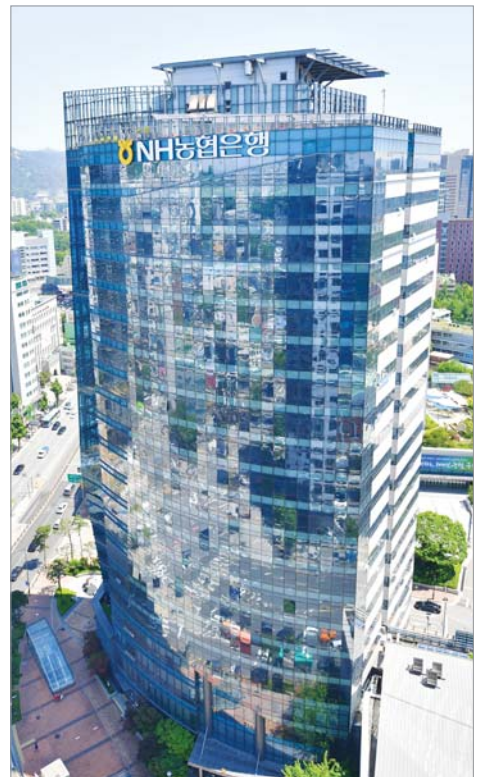
영전략 목표를 ‘고객의 미소로 성장하고 대한민국의 미래를 키우는 민족은행’으로 정하고, 초개인화 금융을 첫 번째 과제로 제시했다. 고객의 자산·소비·부채를 아우르는 종합자산관리 전략을 통해 고객의 변화와 요구를 먼저 포착하겠다는 구상이다.

두 번째 축은 생산적 금융이다. 강 행장

은 금융의 역할을 “단순 자금 공급을 넘어 실물경제의 회복과 성장을 뒷받침하는 것”으로 규정하고, 농협은행의 강점으로 전국 영업기반과 현장 소통을 들었다. 지역·현장 접점에서 고객 상황을 가장 가까이 이해하고 맞춤형 솔루션을 제공하겠다는 포석이다.

신뢰(Trust) 측면에서는 ‘금융사고 제로화’를 핵심으로 꼽았다. 강태영 은행장은 금융의 경쟁력이 성과 이전에 고객 신뢰를 지켜내는 데서 시작된다고 강조하고 상품·서비스 개발부터 판매까지 전 과정에서 금융소비자 보호를 최우선으로 두고 정보보안에도 치밀하게 대응해야 한다고 했다.

디지털 전환은 ‘Agentic AI Bank’로 압축된다. NH농협은행은 AI를 업무 효율도구가 아니라 ‘판단과 실행의 방식’을 바꾸는 기술로 규정했다. AI·데이터·디지털·IT 기능을 유기적으로 연결해 전략과 실행이 분절되지 않는 AX 통합 추진 조직체계를 구축했다. 현장 데이터와 경험이 AI 성과 서비스 품질을 높이는 선순환 구조를 만



NH농협은행.

들겠다는 목표다.

강태영 은행장은 “2026년 경영전략 목표를 고객의 미소로 성장하고 ‘대한민국의 미래를 키우는 민족은행’으로 정할 것”이라며 “변화를 기다리기 보다는 변화를 먼저 감지하고 빠르게 대응하는 ‘패스트 체인저(Fast Changer)’로 나아가야 한다”고 말했다.

비은행도 리스크·내부통제 쪽으로 같은 방향을 잡고 있다. NH농협캐피탈은 2026년 목표로 ‘업계 순위 Top7 도약’을 제시하면서, 디지털 경쟁력 강화와 AI 기반 업무 효율화, 선제적 리스크 관리 및 내부통제 강화, 소비자보호·정보보안 체계 고도화 등을 6대 전략과제로 내놴. ‘그레이스 완’ 위험이 상존한다는 인식 아래, 위기가 현실화되기 전에 대응 체계를 갖추겠다는 메시지다.

장종환 NH농협캐피탈 대표이사는 “2026년 직면한 위기를 기회로 전환하고, 성과를 차곡차곡 쌓아 업계 상위권으로 도약하는 원년으로 만들어 가자”고 강조했다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr



NH농협금융은 지난해 11월, 서울 서대문구 본사에서 지주 및 자회사 고객전략 담당 임직원 60여 명이 참석한 가운데 ‘고객전략협의회’를 개최했다.



NH농협금융지주 이찬우 회장(가운데)이 지난 1월 23일 개최된 ‘생산적금융 특별위원회’ 출범식에서 ‘생산적·포용금융 비즈니스 모델 아이디어 공모전’ 수상자들과 기념촬영을 하고 있다. /NH농협금융



▲배드민턴 남북 ‘세계 최강’ 김원호, 대한체육회 체육상 대상

▲바둑 김은지, 3개월 연속 여자 랭킹 1위…신진서는 74개월 연속 정상

/사진 뉴스스

▲양현준의 셀틱, ‘폭우’로 애버딘과의 리그 일정 연기

▲김연경, ‘인쿠시의 나라’ 몽골서 뜨거운 환대… “방문 영광”

▲WBC 야구대표팀 최종 명단 6일 발표… ‘한국계’ 누가 합류할까

▲국가대표 미드필더 원두재, 어깨 부상으로 4~5개월 결장