



2024 프리미엄브랜드지수 11년 연속 1위
신한은행



‘고객 몰입’과 ‘디지털 혁신’으로 금융 서비스 선도하는 신한은행

신한은행은 기본과 신뢰를 바탕으로 한 ‘고객몰입’으로 ‘일류 신한’을 지향하고 있다. 이를 위해 ‘기본, 신뢰, 미래’ 세 가지 경영 키워드를 기반으로 고객 중심 조직 전환에 나섰다. 또 ‘디지털 혁신’을 통해 고객에게 차별화된 금융 서비스를 제공한다. 신한은행만의 전문성과 혁신적인 디지털 기술을 창조적으로 융합한 금융 서비스를 통해 고객이 신뢰할 수 있는 은행이 되고자 노력하고 있다.



고객의 일상 어디에서나 함께하는 ‘에브리웨어 뱅크’

비대면 금융 시대의 가속화로 국내 은행권에서는 지속적으로 오프라인 점포를 줄여나가고 있다. 그 결과 기존 점포에서 고객에게 제공되던 뱅커(Banker) 서비스의 추락 역시 피할 수 없게 됐다. 이 같은 고민의 해법이 바로 시중은행 최초로 도입한 ‘SI 은행원’ 서비스다. 신한은행의 ‘SI 은행원’ 서비스는 기존 은행 영업점 텔러의 역할을 AI 혁신 기술을 통해 획기적으로 보강했다. 이 서비스는 은행권 뿐만 아니라 전 금융업종의 디지털 점포 혁신 전략에 적용 가능한 가장 현실적인 모델이란 점에서 높게 평가받는다. 신한은행은 ‘SI 은행원’의 금융 서비스 영역을 확대해 전국 150여 대 ‘디지털 데스크 (Digital Desk)’에서 운영 중이다. 이처럼 신한은행은 고객의 일상에 스며드는 금융을 위해 디지털 혁신에 적극적이다. 최근 구축된 ‘신한금융그룹 통합 인공지능(AI) 컨택센터(AICC)’ 플랫폼을 활용해 AI 음성봇과 챗봇 상담 서비스를 제공한다. 이 밖에 IPTV에서 화상 상담으로 은행 업무를 처리하거나, 금융 콘텐츠를 이용할 수 있는 새로운 금융서비스인 신한홈뱅크도 출시하는 등 혁신적인 서비스를 속속 선보이고 있다.

‘고객 중심, 상생 문화’ 선도하는 신한은행

올해 2월 출시한 ‘SOL트래블 체크카드’는 신한은행의 ‘고객몰입’ 경영 철학이 그대로 드러난 대표적인 상품이다. 상품 기획 시, 고객의 다양한 니즈에 더욱 집중해 고객이 쓸수록 고객의 이익도 같이 느끼는 선순환구조 모델을 접목했다. 여행과 관련된 수수료 면제, 국내외 할인 등 많은 고객이 선호하는 혜택을 담아 긍정적인 반응을 이끌어냈다. 또한 신한은행은 고객이 체감 가능한 실효성 높은 금융을 지원하기 위해 상생금융 전담 부서를 신설했다. 코로나 19 소상공인 지원대출, 패밀리 상생적금 등 취약계층을 배려해 민생 안정에 도움이 되는 금융상품을 속속 출시했다. 이러한 공로를 인정받아 금융감독원 주관 ‘2023년 상생협력 증진 우수기관’으로 선정됐다. 신한은행은 앞으로도 고객을 최우선으로 하는 고객 중심 가치 경영과 함께, 차별화된 디지털 혁신을 가속화한다는 계획이다. 이와 더불어 고객이 체감할 수 있는 상생금융 솔루션을 지속적으로 제공해 고객과 사회의 가치를 높이는 따뜻한 금융을 펼쳐나갈 예정이다.



INTERVIEW



정상혁 (주)신한은행 은행장

신한은행이 프리미엄브랜드지수 은행 부문에서 11년 연속 1위 브랜드로 선정되어 매우 영광입니다. 언제나 따뜻한 성원을 보내 주시는 고객과 이웃 사회 여러분께 진심으로 감사드립니다. 앞으로도 고객과 사회의 가치를 높일 수 있도록 사회적 책임을 다하고, 고객에게 선택받는 은행이 될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.