‘고객중심’ 가치를 ‘고객자긍심’으로 **확장시키는 신한은행**

신한은행은 국내 금융권 최초로 ‘고객만족경영’을 도입하고 시대 변화에 맞춰 차별적 서비스를 지속적으로 제공하며 대한민국 금융 서비스를 선도해 왔다. ‘정도경영’과 ‘내실성장’을 경영전략의 원칙으로 삼고 미래 지속가능 성장을 위해 디지털 전환과 함께 고객 경험에 기반한 채널 전략을 선보이고 있다.

일상 어디에나 존재하는 ‘에브리웨어 뱅크’ 신한은행

신한은행은 디지털 혁신을 지속하고 있다. 2021년 7월 디지로그 브랜치 개점을 시작으로 GS리테일 편의점 혁신 점포를 선보였으며 ‘디지털데스크’와 ‘AI Banker’ 등을 활용한 디지털 라운지를 오픈하여 금융소비자들의 편리성과 금융서비스 접근성 제고에 노력하고 있다. 또한 은행 본연의 경쟁력 강화를 위해 2022년 10월 고객자문단과 함께 만든 고객중심 금융 앱 뉴쏠(NewSOL)을 출시했으며, 마이데이터 자산관리 서비스인 ‘머니버스’와 배달앱 ‘땡겨요’를 통해 금융과 비금융 서비스를 연계한 올 라이프 앱의 차별화된 고객경험도 제공하고 있다. 최근엔 ‘언제 어디서나 고객의 일상에 스며드는 에브리웨어 뱅크·인비저블 뱅크’ 전략의 일환으로 ‘신한홈뱅크’ 서비스를 출시했다. ‘신한홈뱅크’는 KT와 협업해 국내 금융권 최초로 TV를 이용해 화상상담으로 은행 업무를 처리하고, 다양한 금융 정보를 제공받으며 예·적금 및 신용대출 등 은행 업무를 처리하는 신개념 뱅킹 서비스이다. 금융권 최초로 자체 구축한 ‘메타버스 플랫폼 시나몬(Shinamon)’도 신한은행의 디지털 혁신을 보여주는 사례 중 하나다. 시나몬은 은행 시스템과 직접 연계 가능한 메타버스 플랫폼으로, 은행에서 보유한 다른 플랫폼이나 서비스, 금융 데이터와의 연계가 가능한 메타버스로서 경쟁력을 갖췄다.

지속가능 경영으로 상생의 문화 선도

신한은행은 올해 초 ‘고객중심’ 경영철학 계승 및 발전을 강조하며 시중은행 최초로 모바일 및 인터넷 뱅킹 이체 수수료 전액 영구 면제를 실시했고 디지털금융 취약계층을 위해 시니어 고객 창구 송금수수료 전액 면제로 기업의 사회적 책임을 이행하고 있다. 또한 고금리, 고물가, 고환율 3고의 복합위기로 어려움을 겪고 있는 취약 중소기업의 금융부담 완화를 위해 은행권 공동 중소기업 금융지원과 더불어 자체적인 종합 금융지원도 시행했다. 더불어 친환경 금융으로 탄소중립을 위한 문화 확산에 기여하고자 중소·중견기업의 보다 신속하고 구체적인 ESG 컨설팅을 위해 ESG 진단 관련 자체 시스템도 구축하고 ‘ESG 컨설팅 셀’을 신설했다. ESG 전략컨설턴트 경력을 가진 전문인력과 ESG에 연계된 금융서비스를 제안할 수 있는 직원으로 구성돼, ESG 경영 컨설팅이 필요한 중소·중견기업을 대상으로 컨설팅을 진행한다.

INTERVIEW

정 상 혁 ㈜신한은행 은행장

신한은행이 프리미엄브랜드지수 은행 부문에서 10년 연속 1위 브랜드로 선정되어 매우 영광입니다. 언제나 따뜻한 성원을 보내 주시는 고객님께 진심으로 감사드립니다. 앞으로도 고객, 사회와의 상생을 위해 힘쓰며, 고객이 언제 어디서나 편리한 금융 생활을 누릴 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.