

부산銀 ‘썸패스 QR결제’ 수수료 무료 미래형 점포, 생체인증·지능형 순번시스템이 고객 맞는다

BNK부산은행의 모바일 전문은행인 '썸뱅크'는 전국 소상공인들을 대상으로 '썸패스 QR결제 서비스'를 제공한다.

국내 최초로 출시된 가맹점 결제수수료가 없는 썸패스 QR결제 서비스는 지난 6월부터 부산은행 본점 인근 소상공인을 대상으로 시범 운영됐으며, 이번에 전국으로 확대 운영된다.

썸패스 QR결제 서비스는 고객이 썸뱅크 앱으로 사업자 매장에 설치된 QR코드를 스캔해 비밀번호를 입력하기만 하면 등록된 가맹점 계좌로 즉시 이체해 결제가 이뤄지는 계좌 기반 결제 서비스다.

이 서비스를 이용하는 가맹점은 썸뱅크가 제공하는 QR코드만 매장에 비치하면 별도로 단말기를 설치할 필요가 없다.

고객이 QR결제를 하면 등록된 가맹점 계좌로 결제대금이 실시간 입금되며 별도의 가맹점 결제수수료를 내지 않아도 된다.

또 부산은행 썸뱅크와 홈페이지, SNS채널(페이스북, 인스타그램)에서 우수 가맹점 홍보 기회 등 실질적인 혜택을 받을 수 있다.

사업주는 송금 수수료 등 은행거래 수수료 면제와 적금 및 대출상품에 가입할 때 금리 우대도 받을 수 있다.

썸패스 QR결제 서비스 이용을 원하는 소상공인은 썸뱅크, 고객센터 등 온라인 채널이나 부산은행 영업점을 통해 신청하면 된다.

신청자는 QR코드, 안내책자 등으로 구성된 '썸패스 QR결제 키트'를 무료로 받게 된다.

또한, BNK부산은행은 전략적 핵심과제인 채널 혁신과 영업방식의 변화를 위해 구서동지점과 남양산지점에 디지털이 접목된 미래형 영업점을 운영 중이다.



미래형 영업점은 영업점 디지털화와 공간의 재배치로 고객에게 새로운 디지털 경험과 이용 편의성을 제공하는 금융센터다.

영업점 입구에 들어서면 생체(Bio)인증 시스템과 지능형 순번시스템이 결합한 '디지털컨시어지'가 배치돼 있다.

이 기기에서 생체인증 등 인증 절차를 거쳐 방문 목적을 입력하면 그 정보가 창구직원에게 전송된다. 고객은 방문 목적에 맞게 담당직원에게 안내돼 맞춤형 서비스를 받을 수 있다.

객장에 배치된 '디지털사이니지'(Digital Signage)는 디지털 영상장치로 순번표시, 환율정보, 상품광고 등 다양한 정보를 고객들에게 제공한다.

'STM'(Self Teller Machine)은 무인 셀프 창구다. 생체인증 및 직원과의 영상통화를 통해 통장개설, 체크(현금)카드발급, 인터넷뱅킹 신규 등 창구업무를 직접 처리할 수 있다.

단순한 창구업무는 이 기기를 이용하면 빠르게 처리할 수 있다고 은행 측은 전했다.

현재 STM(Self Teller machine)이 설치된 부산은행 디지털 셀프뱅크는 '롯데백화점 광복점 롯데금융센터', 서울 '롯데백화점 잠실점 롯데금융센터'와 부산은행 부전동지점, 연산동지점 등 총 18곳에서 운영되고 있다.

미래형 점포는 공간의 재배치로 창구와 고객 대기 공간을 완전히 분리해 고객들에게 편안한 상담환경을 제공한다.

기존 영업점에 있는 창구 뒤 직원공간을 없애고, 독립된 부스에서 업무 담당자가 고객 업무처리와 상담을 한다.

또 고객 만족 및 업무 효율성 증대를 위해 창구를 일반창구와 상담창구로 이원화했다.

창구 뒤에서 업무처리를 하던 담당 책임자를 창구에 전진 배치했고, 자산관리전문가(WM: Wealth Manager) 및 리테일영업팀장(BRM: Branch Retail Manager)에게 별도의 공간에서 전문적인 상담을 받을 수 있다.

부산은행은 이번에 개점한 구서동과 남양산 지점을 시작으로, 디지털 금융을 더 강화하고 고객 중심적이고 미래지향적인 새로운 형태의 영업점을 확대할 예정이다.

이외에도 부산은행은 CRM(고객관계마케팅)을 도입해 타깃 마케팅 및 맞춤형 상품 추천 등 데이터 기반 고객 중심의 영업 프로세스를 정립할 계획이다.

빅데이터 플랫폼, 대화형 디지털마케팅시스템, 상담 분석시스템 등의 인공지능 빅데이터 기술을 활용하여 맞춤형 금융상담 서비스를 제공할 예정이다.

반대인 부산은행장은 "디지털 점포는 셀프(self), 페이퍼리스(paperless), 캐시리스(cashless) 등 세 가지 개념을 포함하고 있다"며 "디지털 점포 직원은 태블릿PC를 가지고 예금, 대출상담만 수행하기 때문에 종이서류가 없고 현금을 만질 필요도 없다"고 강조했다.

부산은행 관계자는 "단순 업무 안내를 위한 챗봇, 음성인식 기능이 있는 대화형 상담봇을 도입한 데이터 올해 말까지 AI 스피커와 연계한 금융 서비스를 선보일 계획"이라고 설명했다. ⑦