

2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



I|P|S 산업정책연구원
The Institute of Economic Policy Issues

KB저축은행_키위뱅크(kiwibank)

고객의 자산을 ‘키’워주고 ‘위’해준다는 목표로 kind(착한)의 ‘ki’와 wireless(무선, 모바일)의 ‘wi’를 결합한 착한 모바일 뱅킹을 지향합니다.



업계 최초로 실질적인 24시간 365일 금융서비스 및 고객 맞춤형 상품을 제공하며 제2금융권 이용을 고려하는 고객에게 대한민국 대표 금융 브랜드 KB의 신뢰감을 바탕으로 고민하지 않고 선택할 수 있는 금융플랫폼

Background

저축은행은 전국적으로 지방 소형저축은행부터 대형저축은행까지 약 80여 개의 회사가 다양한 자산규모와 영업형태로 존재하고 있다. 2020년 인터넷전문은행 출범 등 핀테크 기업들의 금융업 진출이 본격화되면서 금융환경이 빠르게 변화하며 중금리대출시장 경쟁이 치열해지기 시작할 무렵, KB저축은행도 이에 대비한 준비작업이 추진 중이었다. 비대면채널 중심으로 사업구조를 재편하고 인터넷전문은행 수준의 경쟁력을 확보하여 업계 리딩모바일뱅크로 성장하기 위한 초석을 다지 고자 개발된 서비스브랜드가 키위뱅크(kiwibank)이다.

Service Program

키위뱅크(kiwibank)는 빠른 사용속도와 혁신적인 서비스로 기존에 경험하지 못한 새로운 고객 경험을 제공하고 고객 이용성 및 편의성에 중점을 두고 있다. 고객의 자산을 '키'워주고 '위'해준다는 목표로 kind(착한)의 'ki'와 wireless(무선, 모바일)의 'wi'를 결합한 착한 모바일뱅크를 지향한다. 주변에서 흔히 접할 수 있는 상큼하고 달콤한 과

일 키위처럼 고객들이 금융을 달콤하게 느꼈으면 하는 바람으로 3S(Secure, Simple, Speedy)를 핵심 가치로 하고 있다. 제2금융권 이용을 고려하는 고객이 대한민국 대표 금융 브랜드 KB의 신뢰감을 바탕으로 고민하지 않고 선택할 수 있는 금융플랫폼을 지향한다.

Subject(주체)

「국민의 착한금융파트너」라는 KB저축은행의 기업 철학과 같이 KB금융그룹은 대표적인 서민 금융기관으로서 디지털혁신을 통해 고객과 함께 하는 착한금융동반자를 지향한다. 특히, 키위뱅크(kiwibank)는 빅테크에 버금가는 비대면 경쟁력을 구축하고 고객에게 신뢰에 기반한 편리한 서비스로 시장을 선도하는 것이 목적이다.

Environment(환경)

저축은행은 상대적으로 신용도가 낮아 1금융권 이용이 어려운 중저신용자 서민들이 주요 고객으로, 서민고객들이 대부업체나 사금융으로 내몰리지 않고 제도권 안에서 자금조달을 할 수 있도록 돕고 있다. 업계 최초로 저축은행중앙회와 공동으로 행

보이스피싱 예방 광고캠페인 및 금융소비자 보호활동으로 안전하고 신뢰감있는 브랜드 이미지 구축

*국내 최초 '수취인확인이체서비스' 시행
(2018.07. 금융감독원과 공동으로 시범실시)



100%
비대면
중금리대출
선도

3배
중금리대출 취급실적
및 총자산이
3배 이상 대폭증가

총 16건
kiwibank의
브랜드 관련
대외수상

Resource(자원)

키위뱅크(kiwibank) 내에서는 비대면 계좌개설, 이체뿐만이 아니라 예적금 가입, 대출신청은 물론 대출금 수령까지 전 금융서비스를 24시간 365일 이용가능한 시스템을 구축하였다. 고객이 신분증을 촬영해 제출하면 금융결제원 '신분증 진위확인 정보중계업무' 데이터와 연계한 프로세스로 신분증 사진과 발급정보의 진위여부를 자동으로 확인한다. 이로써 직원이 수기로 신분증을 확인하는 절차가 없어져 고객의 거래시간을 대폭 단축시켰다. 뿐만아니라 앱 설치를 번거로워하는 고객니즈를 반영하여 업계 최초로 앱 설치 없이도 상품가입이 가능하여 키위뱅크 모바일 웹 또는 제휴 상품가입 페이지를 통해 즉시 상품가입이 가능하도록 하는 등 고객의 편리성 제공을 최우선 목표로 다양한 서비스상품을 개발하고 있다.

Mechanism(메커니즘)

이처럼 리테일 프로세스부터 백 오피스 업무까지 100% 자동화를 구현하면서 고객입장에서는 부담스러울 수 있는 직원 개입을 없애고 영업시간 외 주말 및 휴일에도 실시간 대출이 가능해져 이용 편의성을 높였다. 더불어 스크래핑 기술까지 접목하여 대출상품 이용 시 별도의 서류 제출이 필요 없어 고객의 접근성을 높였다. DIY(Do It Yourself)식 맞춤형도조회 서비스로 나의 직업, 희망 상환방법, 대출기간 등을 입력하면 나에게 맞는 최적의 상품을 한 번에 추천해줘 번거롭게 상품안내장을 찾아볼 필요가 없다. 나에게 유리한 복수의 대출상품이 있는 경우, 상품별로 나의 대출한도와 금리를 한 눈에 보여주고 대출미리보기

서비스로 회차별로 납부해야하는 금액까지 알려준다. kiwi중금리대출과 같은 자체 상품만이 아닌 햇살론, 사이트2와 같은 정책금융상품까지 함께 추천하여 금융소비자 선택권 향상 및 차별적 경험을 선사한다.

Performance(성과)

100% 자동화된 차별화된 서비스로 고객의 편리를 최우선하는 키위뱅크(kiwibank)는 출범 이후 중금리대출 취급실적 및 총자산이 약 3배가량 대폭 증가하는 등 지속적인 성장세를 보이고 있으며 100% 비대면 중금리대출 시장을 선도하고 있다.

키위뱅크(kiwibank)는 단계별 디지털 전환(DT)을 추진하고 있다. 1단계로 3S(Secure, Simple, Speedy)기반 키위뱅크를 런칭하여 Front Infra를 구축하였고, 2단계로 차세대시스템 구축을 통하여 Back Infra 구축을 완료하게 된다. 차세대프로젝트는 2022년도 하반기를 목표로 현재 개발 단계를 넘어서면서 테스트를 준비하고 있다. 이를 완료하면 디지털 C-P-C(고객, 상품, 채널) 체계의 기반을 갖추게 되며, 3단계는 Scale up단계로서 차세대시스템 구축 이후에 진행할 예정이다. 2023년 상반기에 키위뱅크(kiwibank) 업그레이드를 통해 차별화된 디지털뱅크로의 전환을 계획하고 있다. 지속가능한 경쟁력 확보를 통해 저축은행 Top Tier도약 기반을 지속적으로 마련할 예정이다.