

하나카드, 디지털 혁신 통한 은행업무 비대면 전환 추진



장경훈 하나카드 대표이사

하나카드(대표이사 장경훈)는 5월 4일부터 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 예방과 손님의 안전을 위해 하나은행 영업점을 통해 처리하던 대행 업무를 디지털화해 하나카드 홈페이지와 카드 전담 손님센터에서 처리한다.

이를 통해 코로나19로 위축된 대면 영업 환경을 타개하고, 디지털화 시대에 빠르게 변하고 있는 금융환경에 민첩하게 대응해 경쟁력을 강화한다는 방침이다.

대행 업무 전환 대상은 ▲ 하나카드 개인 신용-체크카드 발급신청 업무를 제외한 모든 업무 ▲ 하나카드 기업 신용-체크카드 발급신청 업무 및 한도변경을 제외한 모든 업무다.

이에 따라 하나카드를 이용하는 고객은 하나은행 영업점을 방문하지 않아도 카드 분실, 재발급, 포인트, 선결

제, 결제일 변경, 가맹점 및 각종 변경 업무를 하나카드 손님센터와 홈페이지에서 쉽고 빠르게 처리할 수 있다. 또 하나은행 영업점 전담 상담과 민원 창구를 운영해 손님의 불편을 최소화할 예정이다.

하나카드 관계자는 “하나카드는 비대면 업무 전환을 통해 손님에게 디지털 경험을 확대해 급변하는 금융환경에도 유연하게 대응할 수 있도록 할 예정”이라며 “은행은 반복적인 카드 대행 업무의 디지털 전환으로 은행 본연의 경쟁력을 강화할 수 있다”고 말했다. 이 관계자는 “은행과 카드사 간의 콜라보 효과를 극대화해 장기적으로 그룹의 경쟁력을 높일 수 있게 됐다”고 덧붙였다. ●