

해외 우정의 서민대출 서비스 제공 및 시사점 — 프랑스, 뉴질랜드 우정 사례연구를 중심으로

김 지 혜*

우체국 사업환경이 변화함에 따라 우체국 금융의 사업 다각화를 위한 움직임이 계속되고 있다. 인터넷 기술의 개발과 보급, 시장의 경쟁구도 심화 등 우체국 사업의 위협요소를 극복하고 공공성과 수익성을 동시에 추구하려는 우체국의 노력은 세계 각 국에서 운영체제 개선, 사업 다변화 등의 모습으로 나타나고 있다. 이에 본고에서는 해외 우정이 시행하고 있는 신사업, 특히 서민대출 사례를 검토함으로써 한국 우정에의 시사점을 도출하고자 한다. 해외 사례로 검토한 프랑스와 뉴질랜드 우정은 국영기관으로 전반적인 대출업무를 시행하고 있으며, 해당국 내 대출시장에서 점유율을 점차 높여가고 있다는 공통점이 있다. 두 국가의 선행사례를 검토한 결과, 우체국의 대출사업 시행은 서민금융의 수요-공급 간 격차 해소, 정부정책을 반영한 정책금융 실현, 시장 금리인하 유도 등 긍정적인 효과를 기대할 수 있을 것으로 판단된다. 그러나 대출사업은 공정경쟁 문제, BIS비율 변동과 리스크 관리 문제 등이 발생할 우려가 있기 때문에 선행연구를 통한 대안 도출과 대비책 마련이 선제되어야 할 것으로 보인다.

I. 서론

우체국 금융 사업 다각화를 위한 변화의 바람이 심상치 않다. 20세기 후반, 획기적인 기술 변혁이 야기한 사회 기반산업의 총체적 변화는 21세기인 오늘날 더욱 심화되고 있다. 신기술의 대표격인 인터넷의 출현과 발달은 우체국이 주관하던 기존 사업에 하나의 위협으로 인식되고 있다. 이에 세계 각 국은 우체국 운영체제 및 방법, 제공 서비스를 다변화하는 등 현 시대에서의

* 정보통신정책연구원 우정경영연구소 연구원, jihye@kisdi.re.kr

활로를 모색하고 있으며 한국 우정 역시 이러한 시류에서 크게 벗어날 수 없을 것으로 보인다. 우체국 사업의 일환으로서 금융 사업은 ‘국민금융시대 선도’라는 기치 아래 공공성과 수익성을 동시에 추구해야하기 때문에 어려움이 가중되고 있는 실정이다.

정부가 관리·운영하는 국영 금융기관으로서의 우체국금융이 공공성 추구라는 본래 기조를 유지하며 수익성을 극대화하기 위해서는 세계의 선진적 우정 사례를 검토하여 국내 사정에 맞는 서비스 및 운영방법 도출을 통한 사업의 다변화가 필요하다. 특히, 생활비 용도의 차입과 주택담보대출 등 가계신용이 크게 증가하고 있는 국내 추세를 볼 때, 해외 우정의 서민대출 사례 검토는 시의적절한 것으로 판단된다. 이에 본고에서는 해외 우정이 시행하고 있는 서민대출 사례를 살펴보고, 이와 같은 사례 연구를 통해 한국 우정에의 시사점을 도출하고자 한다.

다음에 이어지는 본론은 크게 두 부분으로 나누어 살펴보도록 한다. 먼저, 연구배경 및 필요성에서 우체국 금융의 변화 양상 및 필요성에 대해 고찰한 후, 다음으로 해외 우정의 서민대출 사례를 조사한다. 해외 우체국 금융 중 개인대출 및 주택대출 등 전반적인 서민대출사업을 시행하고 있는 프랑스와 뉴질랜드 우정 사례를 검토한다. 프랑스와 뉴질랜드 우정은 국영기관으로서 전반적인 대출업무를 시행하고 있으며, 해당국 내 대출시장에서의 점유율을 점차적으로 높여가고 있다는 공통점이 있다. 수익성과 공공성, 두 마리 토끼를 쫓는 이와 같은 해외사례 연구를 토대로 한국 우정에 시사하는 바를 알아보고 요약하는 것으로 본고를 마무리하겠다.

II. 연구배경 및 필요성

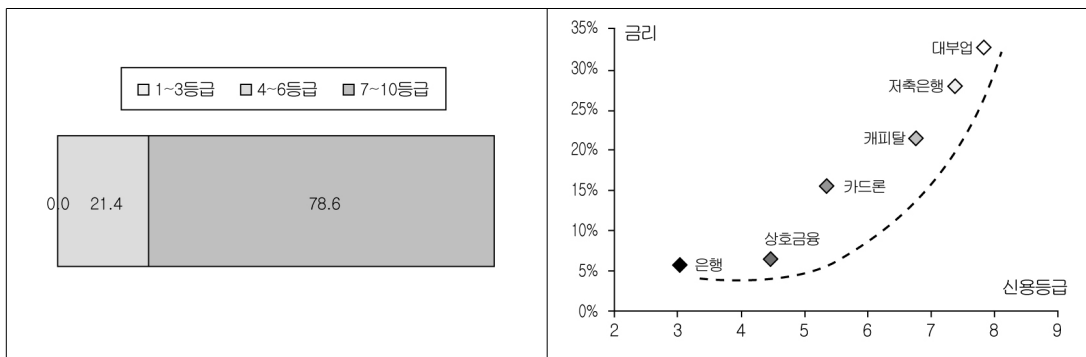
2016년 11월, 한국은행이 발표한 ‘3/4분기 가계신용 보도자료’에 따르면 가계신용은 1,300조 원을 웃돌며 역대 최고치를 보인 것으로 나타났다.¹⁾ 이는 주거비·교육비 등의 물가 상승과 저금리로 가계 대출이 늘고 있고, 2000년대 부동산 투자에 따른 주택담보대출 누적금액에 따른

1) 한국은행, “2016년 3/4분기중 가계신용,” 2016. 11. 24. <http://www.bok.or.kr/contents/total/ko/boardView.action?menuNaviId=559&boardBean.brdid=131613&boardBean.menuid=559>

결과로 풀이된다. 일각에서는 가계부채 증가에 따라 경제의 활력이 저하될 수 있다는 우려가 제기되고 있으나, 생활비를 마련하기 위한 목적의 서민대출이 늘고 있는 상황에서 대출 문턱을 높이는 것만이 해답이 될 수 없는 실정이다.

국내 서민대출 현황을 살펴보면 개인 신용대출을 기준으로 할 때 신용등급이 높으면 저금리의 은행권 대출상품을 주로 이용하고, 신용등급이 낮으면 금리가 높은 제2금융권 및 대부업체를 이용하는 것으로 나타나고 있다. 이 중 고금리의 대형 대부업체를 이용하는 고객들의 차입용도를 조사한 결과 ‘생활비’ 목적의 대출이 가장 높은 것으로 나타났다.²⁾ 가계 부채가 증가하고 은행 및 등록 사금융의 대출 조건이 강화되면서 미등록 대부업체에 잠재적으로 노출될 수 있는 저신용 서민들이 140만 명에 이른다는 학계 보고가 나오고 있으며,³⁾ 실제 금융감독원 불법사금융신고센터에 신고된 피해 사례는 ‘16년 11월 기준 2,138건(전년 동기 대비 89.9% 증가)에 달한 것으로 조사되었다.⁴⁾ 이와 같은 피해 사례에 대한 대책으로 정부는 서민금융의 부담 경감

(그림 1) 사금융 이용고객 신용등급별 분류



자료: 정진하 외, “사업환경 변화에 따른 우체국예금 대응전략 수립,” KISDI, 2016. 12, p.276.

2) '16년 상반기 대부업 실태조사 결과에 따르면 총 대부잔액은 14.4조원(신용대부 12.3조 원, 담보대부 2.1조 원), 평균 대부 금리는 연 25.2%(신용대부 26.7%, 담보대부 16.7%)로 나타났으며, 차입용도는 생활비(63.2%), 사업자금(14.5%), 타대출상환(10.0%)의 순으로 나타남. 행정자치부, 금융위원회 보도자료, “'16년 상반기 대부업 실태조사 결과,” 2016. 12. 30.

3) 매일경제, “연 이자 30% 육박 대부업 대출 문턱도 ↑...서민들 어찌하오리까,” 2016. 10. 21.

4) 매일경제, “연 3476% 불법 사채에 빠진 서민들 어찌하오리까,” 2016. 12. 8.

및 완화를 위한 자금공급 확대와 민간금융을 통한 간접 지원 방안을 시행하고 있으나, 날로 증가하는 서민대출 수요에 비해 공급량이 부족하여 그 간극이 해소되지 않고 있다.

앞서 언급한 현재의 서민대출 문제를 타개하고 생활비 목적 고금리 대출에 내몰리는 서민들의 상황 개선을 위해 새로운 형태와 주체의 서민대출이 필요한 것으로 판단된다. 새로운 주체로서의 우체국 금융은 신규사업 수행에 따른 수익성 창출과 서민들의 생활 불안정성 해소라는 공공적 성격의 사업이 가능할 것으로 판단된다. 본고는 국영 기관인 우체국에서 서민대출을 시행하고 있는 해외 사례 검토를 통해 한국 우정의 친서민 금융 실현을 위한 시사점 제시를 목적으로 수행되었다.

Ⅲ. 해외 우정 서민대출 사례조사

1. 프랑스-라 방크 포스탈

1) 사업개요

현재 프랑스는 국영기관인 라 포스트(La Poste)가 보유한 1만 7천 여 개 우체국 중 약 1만 여 우체국에서 금융 서비스를 제공하고 있다. 금융 서비스를 효율적으로 제공하기 위해 자회사 형태인 라 방크 포스탈(La Banque Postale)을 분리하여 금융 서비스만을 전문적으로 취급하고 있으며, 개인 및 기업, 공공부처 등 다양한 고객 요구에 부합하는 상품 및 서비스를 제공하고 있다.

최근 유럽시장 내에서의 경쟁이 불가피해짐에 따라 프랑스 우정은 변화의 필요성을 절감하고 경쟁에 대비하기 위해 다각적 측면에서 노력을 기울이고 있다. 디지털 사회 도래에 따른 미래 우체국 사업에 대한 우려는 라 포스트의 CEO 장 폴 바이(Jean-Paul Bailly)가 르몽드(Le Monde) 지면을 통해 인터뷰한 내용에서도 여실히 드러난다. 그는 유럽시장의 경쟁 체제 속에서 프랑스 우정의 생존전략은 “현대화(La Modernisation)”라고 명시하며, 특히 우체국이 은

행업 수행에 부족함이 없는 여건을 갖춰야 할 필요가 있음을 강조하였다.⁵⁾ 이는 우체국에서 수행하는 업역이 이제 전반적인 은행업에까지 이르게 되었음을 시사하는 것이라 할 수 있다.

2005년 5월, 프랑스는 체신업무에 경쟁을 도입하는 대신 우체국의 본격적인 은행업 진출을 허용하는 법안을 통과시켰다. 이에 프랑스 은행연합회는 우체국의 은행업 진출이 감독 당국의 불명확성으로 상호 보조의 소지가 많아 불공정 경쟁이 우려된다고 반발하였다. 그러나 프랑스 정부는 소도시 지역에서 우체국 의존도가 높기 때문에 창구 운영이 불가피하며 이를 위한 수익성 확보 측면에서 전면적인 은행업 허용이 필요하다고 판단하여 우체국에 은행업을 전면 개방하였다.⁶⁾ 프랑스 우정은 포괄적인 금융 서비스 제공을 목적으로 라 방크 포스탈을 통해 자산관리, 소매금융, 보험 등 다각적 측면의 금융 서비스를 제공하고 있으며, 대출 서비스의 경우 프랑스 내 정부 규제가 순차적으로 완화됨에 따라 개인대출과 주택대출을 전면적으로 시행하고 있다.

2) 상품구성 및 배경

프랑스 국내의 대출 규제가 완화된 현재, 라 방크 포스탈은 주택자금융자 및 소비자 대출, 중소기업 및 지방공공단체를 위한 융자 등 다양한 대출 업무를 시행하고 있다. 프랑스 우정이 100% 지분을 보유한 라 방크 포스탈은 “모두의 은행(A Bank for Everyone)”을 표방하며 개개인에게 간단하고 명쾌한 맞춤형 서비스를 제공한다는 목적에 맞게 상품을 구성하고 있다. 특히 개인 및 주택대출의 대분류 안에서 수요자를 세분화하고 개개인의 상황과 목적에 맞추어 적절한 상품 제시를 위해 다양한 상품을 보유하고 있는 것이 특징이다.

라 방크 포스탈의 대출상품은 프랑스 정부의 주택 및 환경 정책 시행과 밀접하게 관련되어 구성된 것이 특징이다. 프랑스의 주거정책은 우리나라와 기본적으로 다른 양상을 보이고 있는데, 우리나라의 경우 부동산 투기 등으로 주택시장이 불안정하여 이를 안정화하는 것이 최우선 목표라고 한다면 프랑스는 주택 소유권 취득을 위한 지원과 공공임대주택 입주 등에 초점을 맞추고 있다. 주택시장이 안정되어 있고, 주거빈곤층에 대한 사회안전망이 일정부분 확충되어 있는 프랑스에서는 이미 1977년에 주택소유권 취득을 지원하기 위한 융자제도(PAP: Prêt Aidé

5) Le Monde.fr avec AFP, “La Poste change de statut,” 2010. 3. 1.

6) 파이낸셜뉴스, “[월드리포트] 佛 우체국 은행업시대,” 2005. 5. 19.

pour l'Accession à la Propriété)⁷⁾를 도입한 바 있으며, 90년대에 이르러 용자실적이 감소하자 획기적인 무이자 용자상품(PTZ: Prêt à taux zéro)을 도입하여 점차 기존의 PAP를 대체해가고 있는 추세이다.⁸⁾

뿐만 아니라, 프랑스 정부는 2009년 주택에너지를 2020년까지 약 38% 절약한다는 내용을 골자로 하는 0%의 무이자 에코 용자 정책을 시행하고 있다. 총 3,130만 주택의 에너지 소비량 절약을 목표로 하는 이 정책은 수혜자 본인이 거주하는 주택에 한해 1세대 당 3만 유로 한도 내에서 무이자 용자혜택을 받을 수 있으며, 월 소득이 4만 5,000유로 미만인 경우에는 주택 열효율 향상을 위한 시설공사비의 50%까지 소득세 감면 혜택도 받을 수 있다.⁹⁾

프랑스 정부의 이러한 주택·환경 개선 정책은 라 방크 포스탈 주택대출 상품에도 여실히 반영되어 있는 것을 확인할 수 있다. 주택대출 상품 중에서 제한용자(Prêts réglementés) 상품 중 PTZ와 ECO PTZ는 프랑스 정부의 주택 정책을 반영한 상품들로 PTZ의 경우 생애 최초 주택 구입자를 대상으로 무이자 용자 및 추가 대출금에 대해 최저금리를 제공하고 있으며, ECO PTZ의 경우 낙후된 주택 냉난방시설의 현대화, 보온용 건축자재 설비 등 시공에 소요되는 비용에 무이자 대출을 제공한다.

라 방크 포스탈은 개인대출상품에서도 고객 개개인의 목적에 맞는 상품군을 갖추고 있는 것이 특징이다. 신차 뿐 아니라 중고차를 포함한 운송수단 구매 시 가능한 자동차 대출(Prêt personnel auto)을 비롯해 주택 리모델링이나 개·보수 작업시 필요한 공사비용 대출(Prêt personnel travaux), 결혼, 출산 등 개인적 목적에 의한 대출(Prêt personnel projet), 18~27세 학생의 학업비 목적의 대출을 지원하는 학생대출(Prêt personnel étudiant) 등 다양한 개인대출 상품을 구비하여 고객의 수요에 맞는 대출상품을 제공하고 있다.

7) 대출금은 주택가격의 90%까지 지원되며, 상환기간은 최대 20년, 정부가 규제하는 이자율 등으로 당시 주택 구입을 원하는 사람들의 호응을 이끌어냈다. 김영태, 「프랑스 주거복지정책 100년의 교훈」, SERI 연구에세이 63, 삼성경제연구소, 2006, p.73.

8) 김영태, *Ibid*, pp.71~77.

9) 김영호, 「[정책] 프랑스, 주택 에너지절약 위한 무이자 에코-용자 정책」, KOTRA 해외시장뉴스, 2009.

〈표 1〉 라 방크 포스탈 대출상품

구분	상품명	내용	
주택대출	원금 균등 상환 대출 (Prêts classiques amortissables)	고정금리 대출	고정금리의 주택담보 대출 • 금액: 1,500€부터 • 기간: 24~300개월
		브릿지 대출	기존주택 매각 이전 새로운 주택 구입 시 금융 비용 커버 • 금액: 15,000€부터 • 기간: 12~24개월
		첫 대출	PTZ를 활용하지 못하는 젊은층 대상 첫 주거 대출 • 금액: 10,000€부터 • 기간: 120개월 • 특별고정금리인하 1.50%('15. 7. 31)
	제한용자 (Prêts réglementés)	고정금리 제한대출	• 금액: 1,500€부터 • 기간: 60~300개월
		PTZ	무이자 용자 및 추가 대출금에 대해 최저금리 제공 • 생애 최초 주택 구입자 대상 • 금액: 1,500€부터 • 기간: 60~300개월
		ECO PTZ	주택 에너지 절약을 위한 시공에 무이자 용자 지원 • 최대지원금액: 시공에 따라 상이(10,000~30,000€) • 기간: 36개월~ • '20년까지 3,130만 가구의 에너지 소비 38% 절감 목표
	만기 일시 상환 대출 (Prêt in fine)	용자기간 만료 시점에 원금 일시불 상환 • 금액: 15,000€부터 • 기간: 36~180개월	
개인대출	자동차 대출 (Prêt personnel auto)	새 자동차, 중고차 이외 운송수단 구매 시 대출 • 금액: 1,500~75,000€ • 기간: 12~84개월 • 고정금리: 1.00%~9.11%('16. 9. 12)	
	주거환경개선 대출 (Prêt personnel travaux)	주거환경개선(리모델링, 주방/화장실 개·보수 등)을 위한 대출 • 금액: 1,500~75,000€ • 기간: 12~144개월 • 고정금리: 1.00%~8.84%('16. 12. 9)	

구분	상품명	내용
개인대출	개인프로젝트 대출 (Prêt personnel projet)	개인적인 목적(결혼, 출산, 학업 등)에 의한 대출 • 금액: 1,500~21,500€ • 기간: 12~60개월 • 고정금리: 1.00%~11.94%('16. 9. 12)
	2in1 개인대출 (Prêt personnel 2en1)	기존 대출 외에 신규 사업 등으로 인한 재대출 • 금액: 1,500~30,000€ • 기간: 12~72개월 • 고정금리: 2.99%~11.59%('16. 7. 25)
	부채정리대출 (Regroupement de crédits)	타 기관의 부채가 있는 경우 재정을 재정비하기 위한 목적에서 하는 대출 • 금액: 1,500~75,000€ • 기간: 12~144개월
	리볼빙대출 (Crédit renouvelable)	일시적이거나 적은 금액 필요시 대출 • 금액: 500~10,000€ • 기간: 12개월(갱신가능)
	학생대출 (Prêt personnel étudiant)	학업을 위한 비용 마련에 관한 대출 • 금액: 1,000~35,000€ • 기간: 12~108개월 • 제한: 18~27세 학생 대상

자료: 라 بانک 포스탈(<https://www.labanquepostale.fr/particulier/produits.html>)

3) 사업성과

위와 같이 고객에 맞게 다양한 상품을 제공하고 있는 라 بانک 포스탈의 대출 서비스는 지속적인 성장세를 보이고 있다. 2015년 라 포스트 그룹 보고서에 따르면 2015년 말을 기준으로 라 بانک 포스탈의 전체 고객 대출은 전년 대비 6.9% 상승한 692억 유로에 달한 것으로 나타났다. 고객 대출의 약 78.2%를 차지하고 있는 대출은 주택대출로 전년 대비 1.2% 증가한 541억 유로의 성과를 나타냈으며, 개인 신용대출은 전년대비 12.9% 증가한 45억 유로에 이른 것으로 나타났다.

〈표 2〉 프랑스 우정의 대출 실적

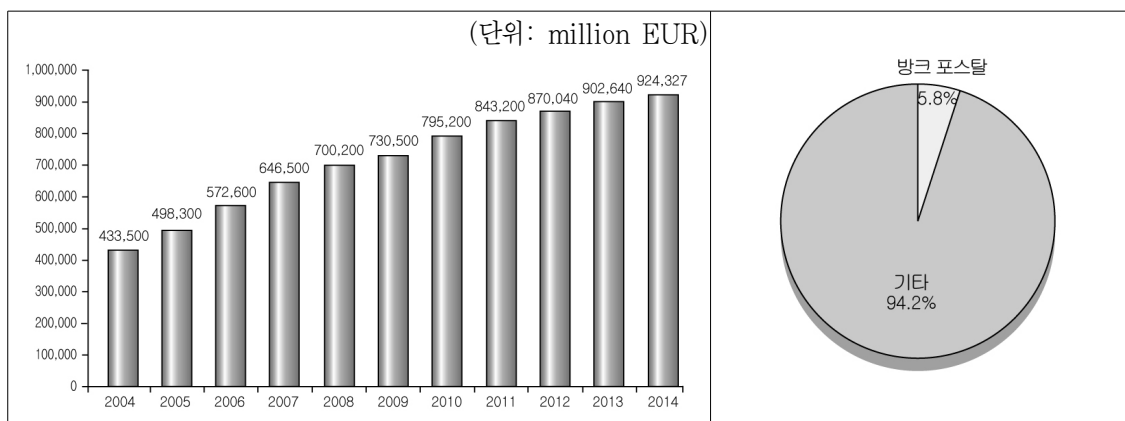
(단위: € billion)

구 분	'15년 말	'14년 말	Change	
			변화추이(€bn)	변화추이(%)
Home loans	54.1	53.4	+0.7	+1.2%
Consumer loans	4.5	4.0	+0.5	+12.9%
Other loans(a)	0.8	0.8	0.0	-1.2%
Loans to legal entities(b)	9.7	6.5	+3.3	+50.4%
CUSTOMER LOANS	69.2	64.7	+4.4	+6.9%

자료: 라 포스트 그룹 보고서(https://www.ipc.be/~media/documents/public/annual-reports/memberreports/2015/le_groupe_la_poste_registration_document_2015.pdf)

프랑스 내 전체 대출시장에서 큰 비중을 차지하고 있는 주택대출의 경우 지난 10년 간 뚜렷한 증가세를 보이고 있다. 2004년 주택대출은 4,335억 유로의 규모였으나, 이후 연 평균 7.9%의 성장률을 보이며 2014년을 기점으로 9,243억 유로로 증가하였다. 이는 유럽 내에서 독일과 영국 다음으로 큰 수치이다. 프랑스 내 전체 주택대출시장에서 라 بانک 포스탈의 시장 점유율은 2014년을 기준으로 약 5.8%인 것으로 나타난다.

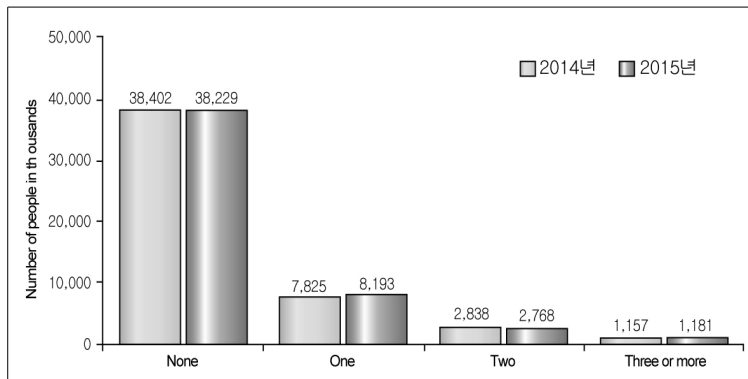
(그림 2) 프랑스 주택대출 현황과 프랑스 우정의 시장점유율('14년 기준)



자료: EMF(European Mortgage Federation) Hypostat 2015: a review of Europe's mortgage and housing markets(Sep 2015)

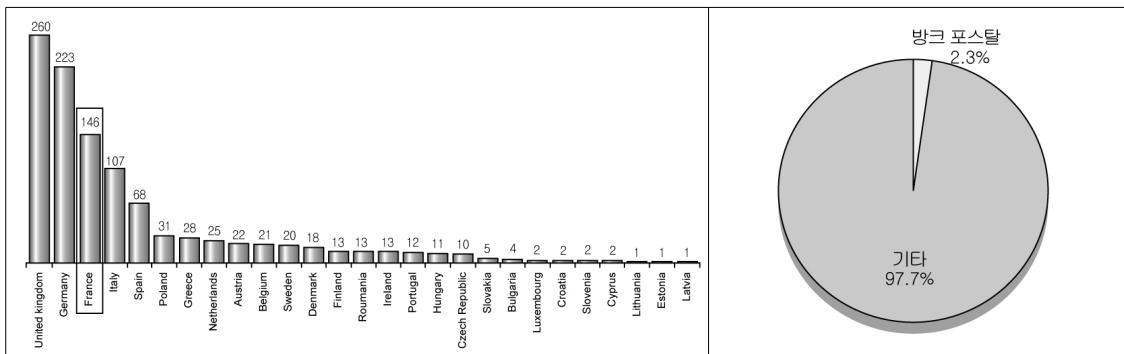
한편, 2015년을 기준으로 프랑스 내에서 주택대출을 제외한 개인대출 보유자를 조사한 결과 대출 미보유자는 3,823만 명인 것으로 나타났으며, 대출 보유자의 경우 한 개 이상의 대출을 보유한 사람이 819만 명으로 가장 높은 것으로 나타났다. 유럽 전체 개인대출 시장에서 프랑스는 주택대출과 마찬가지로 영국, 독일에 이어 세 번째로 높은 것으로 나타났으며, 2013년 자료를 기준으로 전체 대출금액은 1,460억 유로에 달하는 것으로 나타났다. 이 중 라 بانک 포스탈의 프랑스 시장 내 점유율은 약 2.3%인 것으로 나타난다.

(그림 3) 프랑스 내 개인대출 보유자 현황



자료: Statista

(그림 4) 유럽 내 프랑스 개인대출 시장 현황 및 프랑스 우정 시장점유율('13년 기준)



자료: Credit Agricole, "Consumer credit market in Europe 2013 Overview," (https://www.ca-consumerfinance.com/uploads/media/Overview_CM_2013_UK.pdf)

라 방크 포스탈의 대출사업 성과를 살펴보면 전체 대출시장에서 주택대출 점유율이 5.8%('14년 기준), 개인대출 점유율이 2.3%('13년 기준)로 주택대출이 개인대출 대비 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있는 것을 볼 수 있다. 전년과 대비해 대출성과는 꾸준한 오름세에 있으며, 정부 정책에 부합하고 공공적 성격에 맞는 상품을 구비하고 있는 점이 라 방크 포스탈 서민대출사업의 특징이라고 할 수 있다.

2. 뉴질랜드-키위뱅크

1) 사업개요

2002년 뉴질랜드의 상황에 맞는 더 좋은 은행 출범이라는 목표 아래 키위뱅크(Kiwibank)가 출범했다. 키위뱅크는 뉴질랜드 소재 기존 은행들이 외국계라는 점을 들어 '뉴질랜드인의 은행'을 표방하며, 뉴질랜드 우정(NZ Post)이 지분을 소유한 자회사 형태로 금융서비스를 제공하고 있다. 뉴질랜드에서는 1867년에 이미 정부에서 우체국 기반 은행(The New Zealand Post Office Bank)을 보유하고 있었으나, 1987년 우정은행(Post Bank)이 독자적 형태로 분리된 후 ANZ Bank로 매각된 사례가 있었다.¹⁰⁾ 이후 호주와 영국 등 외국계 은행이 뉴질랜드 금융을 주도하면서 수익성 극대화를 위해 지점을 축소하였고, 이에 지역 간 금융서비스 격차가 발생하였다. 키위뱅크는 전국에 산재한 우체국에서 보편적 금융서비스를 제공하며 지역 간 격차 해소를 위해 설립되었다.

키위뱅크는 전국 211개 지점을 시작으로 출범한 지 1년 만에 거래고객 12만 명을 확보하며 안정적으로 시장진입에 성공한 것으로 평가받고 있다. 이러한 성공요인으로는 우체국 망 활용에 따른 저비용 구조, 현재 285여 개에 달하는 지점, 낮은 수수료를 강점으로 한 저소득층 타겟팅과 마케팅 전략 등에 기인한 것으로 보인다. 뿐만 아니라 우체국에 입점하여 금융 서비스를 제공하는 지점의 운영시간은 일반 은행보다 길어 고객들의 이용 편의성을 높였으며, 키위뱅크에 예치한 자산을 정부기관인 뉴질랜드 우정에서 보장해준다는 안정성 측면에서 높은 호응을

10) Te Ara-The Encyclopedia of New Zealand, State-owned enterprises(<http://www.teara.govt.nz/en/photograph/32672/new-zealand-post-and-kiwibank>)

이끌어 낸 것으로 판단된다.

2) 상품구성

키위뱅크는 개인 고객을 대상으로 예금, 주택 융자, 개인 생활자금 융자, 신용카드, 신탁 및 보험, 외환 등의 서비스를 제공하고 있으며, 기업 고객을 대상으로는 중소기업 대출, 투자, 수표 발행, 신용카드, 보험, 외환 서비스를 제공하고 있다. 또한, 국제서비스로 온라인·매뉴얼 국제 송금, 환전, 외화예금을 취급하고 있으며, 인터넷과 전화, 모바일 banking 등 다방면의 채널을 활용하여 금융 고객들에게 상품을 제공하고 있다.

〈표 3〉 키위뱅크 대출상품

구분	내용	연 이율('16. 12. 5 기준)	
주택대출	키위뱅크 홈 론 개런티(Home Loan Guarantee) 제도를 통해 업계 최저 수수료 및 이자율 보장	Headline Rate	4.19%(1년고정)
		Variable	5.25%+
		Offset Mortgage ¹⁾	5.25%
		Revolving	5.30%
		6month fixed	4.75%
		1year fixed	4.19%
		2year fixed	4.39%
		3year fixed	4.75%
		4year fixed	5.30%
		5year fixed	5.40%
개인대출	GE 머니, MARAC Finance Limited와의 제휴를 통해 개인대출 및 자동차 대출 제공	from \$10,000	15.95%
		\$2,000~\$9,999	18.95%
		Graduate Package ²⁾ \$2,000~\$15,000	13.95%
		주택대출 고객	13.95%
		Car loans	12.99~18.95%

자료: 키위뱅크(http://www.kiwibank.co.nz/rates/view_rates.asp)('16. 12. 5)

1) Offset Mortgage: 모기지 부채에서 대변 잔액만큼 금액 차감, 잔여 부채에 대해서만 이자를 부과하므로 고객 부담 경감

2) Graduate Package: 학업을 마치고 취업한 학생을 대상으로 낮은 금리의 대출상품 제공

키위뱅크에서 취급하는 서민대출 상품의 경우, GE머니, MARAK Finance Limited와의 제휴를 통한 일반 개인대출 및 자동차 대출 상품과 키위뱅크의 특징적인 대출상품이라 할 수 있는 주택대출이 있다. 주택대출의 경우 일반 시중은행과 비슷한 상품군을 갖추고 있으나, 홈 론 개런티(Home Loan Guarantee) 제도를 통해 시중 은행과 비교할 때 최저 금리를 보장한다는 특징이 있다.

3) 사업성과

키위뱅크의 출범으로 인한 고객들의 만족도는 높은 것으로 평가된다. 2007년 뉴질랜드헤럴드가 조사한 바에 의하면 금융 실적부문에서 여전히 호주 기반의 4대 은행이 주도하고 있는 것으로 나타나고 있으나, 고객 만족도는 뉴질랜드 기반의 TSB와 키위뱅크가 높은 것으로 나타났다. 2002년부터 5년 간 소비자 만족도가 증가한 데에는 키위뱅크의 시장 진입과 타 은행의 지점 폐쇄 정책에 대한 고객들의 반감 등이 주효한 것으로 나타난다. 인터넷과 모바일을 활용한 서비스 제공이 늘어나고 있는 추세이나 여전히 지점을 활용하는 우체국의 금융 전략이 고객들의 만족도 향상에 영향을 미칠 수 있음을 여실히 보여주는 사례라고 할 수 있다. 키위뱅크 대변인 브루스 톰슨(Bruce Thompson)은 이와 같은 이유에서 우체국 망을 활용하여 뉴질랜드 전역에 지점이 분포되어 있는 키위뱅크가 출범 5년 만에 50만 명의 고객 유치에 성공한 것이라 언급하였다.¹¹⁾

또한, 키위뱅크의 낮은 고정금리는 뉴질랜드 내 여타 금융기관의 금리 인하에도 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 키위뱅크가 주력하고 있는 주택대출에서는 업계 최저 수수료 및 이자율을 보장하고 있기 때문에 다른 경쟁 은행에서도 금리를 유동적으로 변동하고 있는 추세이다. 2016년 5월 보도자료에 따르면 키위뱅크가 3.99%의 주택담보대출 고정금리를 발표하자 뉴질랜드 소재 HSBC에서도 3.95%의 낮은 금리 상품을 출시한 것으로 나타났다. 공공성과 수익성 측면에서 키위뱅크의 대출상품은 소비자들의 호응과 더불어 대출시장 내에서도 파급력을 지닌 것으로 판단된다.

11) The New Zealand Herald, "Bank on satisfaction," 2007. 4. 8.

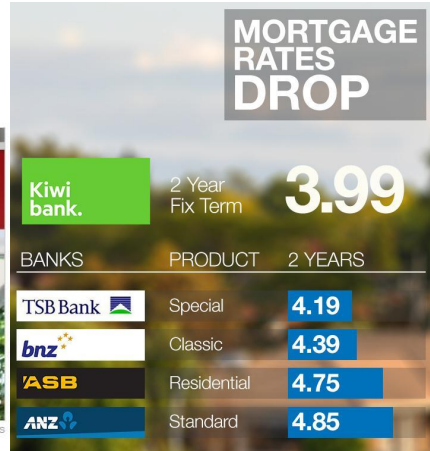
(그림 5) 키위뱅크 대출금리 인하 관련 보도자료

Kiwibank offers its lowest ever fixed mortgage rate of 3.99 per cent

RICHARD MEADOWS
Last updated 13:53, May 13 2016



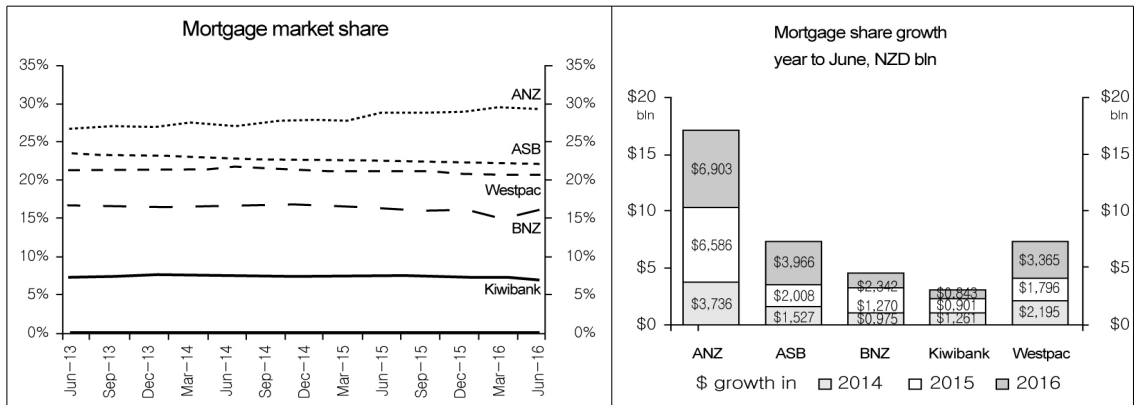
The state-owned Kiwibank's 'special' rates frequently spark new rounds of mortgage rate cuts from rivals.



자료: Stuff.co.nz(businessday), Newshub.co.nz('16. 5. 13)

키위뱅크는 2011년 연간 가장 높은 성장률(+0.5%)을 보이며 뉴질랜드 내 주택대출 시장점유율 6.2%로 상승세를 보였으며 2016년 말 기준, 현재는 전체 주택대출시장의 7.2%를 점유하고 있다. 뉴질랜드의 2016년의 주택대출 시장점유율을 살펴보면 여전히 호주 기반 4대 은행들의 점유가 높은 것을 알 수 있으며, BIG4 구도의 대출시장에서 후발주자로 출발한 키위뱅크

(그림 6) 뉴질랜드 주택대출 시장점유율



자료: Reserve Bank of New Zealand; interest.co.nz 기사 인용

크가 유일한 뉴질랜드 기반 은행으로 대출시장에서 선전하고 있는 것으로 보인다. 최근 3년 간 주택대출 점유율 증감을 살펴보면 기존 주택대출시장을 주도하던 ANZ가 여전히 높은 증가세를 유지하고 있는 가운데, 키위뱅크 역시 등락폭이 크지 않은 선에서 시장점유율을 유지하고 있는 것으로 나타난다.

키위뱅크의 경우 시장을 선도하는 역할보다는 후발주자로서 추격하고 있는 입장인 하나 기존 호주 기반 대형 은행들의 독식을 저지하고 있다는 점과 주택대출상품의 금리를 낮춤으로써 시장금리 인하를 유도하는 공공적 차원에서도 영향을 미치고 있는 것이 특징이다.

IV. 결론: 요약 및 시사점

본고는 사업 환경이 변화함에 따라 우체국에서 추진하고 있는 대출사업을 보다 다각적 측면에서 검토할 필요가 있다는 목적에서 시작되었다. 국영 금융기관으로서 우체국이 공공적 측면에서의 정체성을 공고히 하면서도 동시에 수익을 창출하기 위해 어떠한 노력을 기울이고 있는지 해외 선진 우정 사례를 검토함으로써 한국 우정에의 시사점을 도출하는 것이 주된 내용이다. 국내에서는 가계대출이 지속적으로 증가하고 있고, 개인 신용도에 따라 사금융에 노출될 위험이 높은 서민이 늘어나고 있다. 또한 인터넷의 발달·보급과 물류사업의 개방으로 한국 우정의 우편사업 적자가 우정사업 전체 수지에 영향을 미치는 현 시점에서 연구의 실효성이 높을 것으로 판단된다.

해외 선진우정의 사례로 전면적인 대출서비스를 시행하고 있는 프랑스와 뉴질랜드 우정 사례를 살펴보았다. 현재 고객 대상으로 개인 및 주택대출을 시행하고 있는 두 국가의 경우 우체국의 고유한 정체성을 유지하며 국영기관으로서의 공공성과 수익성 측면을 모두 고려한 상품을 구성하여 제공하고 있다. 두 사례 모두 전국에 산재한 우체국 망을 활용하여 소외지역에까지 다양한 금융 서비스를 제공하고 있는 것이 특징이며, 창구·인터넷·모바일 등 대면과 비대면, 다양한 채널을 적절히 활용함으로써 소비자 만족도를 높이고 있다.

프랑스는 초기 대출 시장 진입 당시 프랑스은행연합회에서 우체국의 시장진입을 반대하는 등 어려움을 겪었지만 우체국의 전면적인 은행업이 불가피함을 인지한 프랑스 정부에 의해 대출업이 시행된 이래 지속적인 흑자를 실현하고 있다. 프랑스 우정에서 금융 서비스를 전담하고 있는 라 بانک 포스탈은 우체국의 사업환경 변화에 따른 적자 감소 및 어려움 타개를 목표로 고객 세분화를 통해 다양한 수요 충족을 위한 대출상품을 제공하고 있다. 뿐만 아니라 정부의 주택 및 에너지 정책을 선제적으로 반영한 상품('주택 에너지 절약 2020' 정책을 반영한 eco대출 등)을 출시하는 등 국영기업으로서의 공공성을 앞장서 추진하고 있는 것을 알 수 있다.

한편, 뉴질랜드의 경우 남·북으로 나뉘어 있는 지리적 여건과 대도시 위주의 금융 서비스 제공 등 사회적 여건으로 인한 금융포용을 실현하기 위해 키위뱅크를 설립한 이래 광대한 우체국망 활용으로 고객 점유율을 높여가고 있다. 특히 키위뱅크는 '홈 론 개런티 제도'를 통해 주택담보대출에서 최저 금리를 보장하고 있으며, 시장의 금리인하를 유도하여 공공성 차원에서 국영 금융기관으로서의 역할을 수행해 나가고 있다.

선행사례로 프랑스와 뉴질랜드 두 국가의 사례를 검토한 결과, 우체국이 대출사업을 수행하며 수익성을 도모하고 동시에 사회적 공감대를 형성하고 있다는 점은 괄목할 만한 일이라 하겠다. 우체국의 대출사업 시행은 은행권, 저축은행, 인터넷전문은행, P2P대출 등 다양한 상품 공급에도 불구하고 여전히 발생하고 있는 서민금융의 수요-공급 간 격차를 해소하는 데 도움이 될 것으로 보인다. 또한 금융시장의 금리인하를 유도하고 국영 금융기관으로서 정부정책을 선도적으로 시행하는 정책금융을 추진할 수 있다는 점에서 긍정적인 효과를 기대할 수 있다.

그러나 금융 서비스 중에서도 가장 민감도가 높다고 할 수 있는 서민대출사업을 시행하기 위해서는 단계적인 절차와 그에 따른 만반의 준비가 반드시 필요하다. 대출 사업의 시행이 야기할 수 있는 공정경쟁 문제, BIS 비율 변동과 리스크 관리 문제에 대한 대응방안 마련이 우선시되어야 한다. 우체국 금융이 급변하는 사업 환경에 유연하게 대응하고 본연의 정체성을 고수하며 신사업을 추진하기 위해서는 다각적 측면에서 선행연구를 통한 대안 도출이 필요할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

[국내자료]

김영태(2006), 「프랑스 주거복지정책 100년의 교훈」, SERI연구에세이 63, 삼성경제연구소.

김영호(2009), 「[정책] 프랑스, 주택 에너지절약 위한 무이자 에코-융자 정책」, KOTRA
해외시장뉴스.

정진하 외(2016), 「사업환경 변화에 따른 우체국예금 대응전략 수립」, 정보통신정책연구원.

한국은행(2016. 11. 24), 2016년 3/4분기 중 가계신용.

행정자치부, 금융위원회(2016. 12. 30), '16년 상반기 대부업 실태조사 결과.

[해외자료]

Credit Agricole(2014). *Consumer credit market in Europe 2013 overview*.

European Mortgage Federation(2015. 9). *Hypostat2015: a review of Europe's
mortgage and housing markets*.

Le Groupe La Poste(2015). *Le groupe la poste registration document 2015*.

Le Monde.fr avec AFP(2010. 3. 1). La Poste change de statut.

The Encyclopedia of New Zealand, State-owned Enterprises.

[홈페이지]

La Banque Postale

Statista

Kiwibank

[언론기사]

매일경제(2016. 10. 21), 연 이자 30% 육박, 대부업 대출 문턱도 ↑...서민들 어찌하오리까.

_____ (2016. 12. 8), 연 3476% 불법 사채에 빠진 서민들 어찌하오리까.

파이낸셜뉴스(2005. 5. 19), [월드리포트] 佛 우체국 은행업 시대.

Stuff(2016. 5. 13). Kiwibank offers its lowest ever fixed mortgage rate of 3.99 percent.

Newshub(2016. 5. 13). Mortgage competition heats up, Kiwibank drops rate.

The New Zealand Herald(2007. 4. 8). Bank on satisfaction.

Interest.co.nz(2016. 12. 30). The New Zealand mortgage market grew by more than \$20 bln in the past year and one bank is winning an out-sized share of that-despite being the least price-competitive.