

[동남아시아 비즈니스 정보]

태국 은행업계, 디지털화 진행

태국의 대형 은행 3개사는 2018년 3월, 인터넷 송금 수수료를 무료화한다고 발표했다. 은행 업계에서도 사회 경제의 디지털화를 겨냥한 개혁이 진행되고 있음을 확인할 수 있다. 한편, 이러한 개혁에 따라 일부 은행에서는 대규모 인력·점포 감축이 계획되는 등 고용에 미치는 영향이 우려되고 있다.

디지털화를 주도하고 있는 SCB와 Kbank

태국의 주요 은행인 시암상업은행(이하 SCB)은 3월 28일 ‘인터넷뱅킹 또는 SCB의 모바일 결제 어플리케이션을 이용한 은행 간 송금 수수료를 무료화 할 것’이라 밝혔다. 또한 이날 방콕은행(이하 BBL)과 카시콘은행(이하 Kbank)도 인터넷 송금 수수료를 무료화 했다. 이러한 조치로 기존 송금 시 발생했던 수수료 25~35바트가 무료가 됨에 따라 향후 인터넷뱅킹 이용자가 증가할 것으로 기대된다.

은행들은 그 동안 매출의 30%를 차지했던 수수료 수입이 없어지기 때문에 수익 구조와 비즈니스 모델에 큰 영향을 미칠 수밖에 없다. 이에 SCB는 디지털화를 추진함으로써 비용을 절감하고 수익 감소를 최소화하려는 노력을 기울이고 있다. SCB는 1월 IT 기술을 활용하여 고객의 편의성을 높이면서 비용을 절감한다. 2020년까지 직원을 2만 7,000명에서 1만 5,000명으로, 지점 수를 1,170개에서 400개로 줄일 것이다’라고 발표했다. 한편, Kbank는 이러한 대규모 감원에 대해서는 공개하지 않았다. 대신 동행 모바일 결제 어플리케이션인 ‘Kplus’에 ‘KADE’라는 인공지능(AI)을 도입하고 개별 고객에게 맞춤형 금융 상품과 서비스를 제공할 예정이다. 태국 주요 은행들은 SCB와 Kbank를 중심으로 절차 및 서비스의 디지털화를 확대하고 있다.

태국 정부도 디지털화를 지원

은행 업계에서 진행되고 있는 디지털화는 태국 사회 경제의 디지털화를 겨냥한 전략이며, 태국 정부도 이를 뒷받침하고 있다. 태국 정부는 2015년 12월 미래의 현금 이 필요 없는 사회를 대비한 국가 계획인 ‘내셔널 E페이먼트 마스터 플랜’을 각의 결정했다. 특히, 동 계획에 따라 2017년 1월부터 시작된 전자결제 제도 ‘프롬페이’로 태국 국민은 휴대전화에서 쉽게 송금이 가능하며 기존 발생했던 5,000바트 미만의 은행 간 송금 수수료도 무료화되었다. 또한 태국 정부는 프롬페이를 이용한 개인 소득세 환급 신고에 대해 기존의 환급 신고보다 빠른 환급을 실행하고 있다. 그 결과 프롬페이 등록자 수는 2017년 8월 현재 3,200만 명을 넘어서면서 태국 국민의 절반이 프롬페이를 사용하고 있는 것으로 집계되었다.

인력부문의 과제를 안고 있는 디지털화

그러나 이러한 송금 디지털화는 은행 경영에 우려를 가져오고 있다. 그 중 하나가 고용 문제다. 현지 보도에 따르면 태국 은행원들은 IT 기술이 보급되어 사람의 손이 필요 없어지면서 자신들이 해고될 것을 우려하고 있다. 직원과 지점 수 감축을 공표한 것은 SCB만이 아니다. 중견 규모의 크렐타은행도 향후 5년간 직원의 30%를 감축할 것을 공표하고 있어 은행권의 고용 환경은 나날이 어려워지고 있다.

동시에 사회의 디지털화를 위해 필요한 IT 기술자 등 고급인력 부족도 큰 과제다. 태국중앙은행은 “태국에는 외국어 인재 및 IT 등의 기술자가 특히 부족하다. 이러한 문제가 심화되기 전에 민관 협력으로 대처할 필요가 있다.”고 전했다. 한편 태국 정부는 과학 기술 분야 연구자 수를 현재의 10만 명 당 13.6명에서 2036년에는 60명까지 늘릴 계획을 세우고 있다. 즉, 현재의 4배로 증가할 것으로 보인다.

또한, 관련 시스템의 신뢰성을 높이는 것도 필요하다. 2017년 12월 31일 프롬페이를 이용한 2만 건의 송금이 기술적인 문제로 송금되지 않아 자금이 손실되는 문제가 발생했다. 본 건은 다음 날인 2018년 1월 1일 해결되어 손실된 자금은 모두 태국 중앙은행(BOT)에서 보상했지만, 프롬페이의 안정성에 불안을 남겼다.

태국 최대은행인 방콕은행도 디지털화 시작

태국의 주요 은행들이 비용 절감을 위해 지점 수를 줄이는 정책을 펼치고 있는 상황에서 최대 규모의 은행인 BBL은 디지털화를 추진하면서도 중소기업과 개인 사업자를 주요 고객으로 하는 지점 수를 늘릴 방침이며, 2017년에는 신규로 11개 지점을 개설했다.

태국의 주요 은행 간 디지털화 경쟁은 IT 기술을 사용해 운영 비용을 절감하면서 고객의 편리성을 높이는 점에서 같은 방향으로 향하고 있는 것으로 보인다. 태국 소비자가 일상적으로 휴대전화 송금 서비스를 이용하고 있기 때문에 인터넷뱅킹이 생활의 일부로 한층 더 보급될 날도 가까워지고 있다.

자료정리: EMERiCs, 자료감수: 장준영 한국외국어대학교 교수

※ 출처

JETRO, 은행업계의 개혁 바람, 2018. 5. 30.

<https://www.jetro.go.jp/biz/areareports/2018/857c37aeae11a6c1.html>