



# 금융소비환경 변화에 따른 금융서비스 개선의 필요성

이규성 연구원

연구

Oliver Wyman의 미국 금융소비자 조사에 따르면, 소비자의 지출여건이 1989년에 비해 악화됨. 소비자는 전통적인 금융서비스에 대한 지출을 줄이는 경향을 보이고 있으나 비전통적인 금융서비스 수요는 증가함. 특히, 비전통적인 금융서비스 제공자는 서비스 편의성 증대와 저렴한 비용으로 소비자의 니즈를 충족시키는 것으로 조사됨. 전통적인 금융서비스 제공회사도 변화된 금융소비환경에 대응하여 서비스 편의성을 향상시키고 저렴한 비용의 서비스를 제공하는 방안을 마련할 필요가 있음

■ Oliver Wyman의 미국 금융소비자 조사에 따르면, 소비자의 지출여건이 1989년에 비해 악화됨<sup>1)</sup>

- 1989년 대비 2016년 소비자의 순자산은 변화가 없는 반면, 부채는 80% 증가한 것으로 나타나고 부채를 자산으로 나눈 부채비율은 42%에서 56%로 상승함(〈표 1〉 참조)

〈표 1〉 미국 소비자 재무상태 변화

(단위: 미국 달러, %)

연도	자산	부채	순자산
1989	59,000(100)	25,000(42)	34,000(58)
2016	80,000(100)	45,000(56)	34,000(43)

주: 괄호 안은 비중  
 자료: Oliver Wyman Analysis, "US Survey of Consumer Finances by The Federal Reserve"

■ 그동안 전통적인 금융회사로부터 소비자가 제공받은 이자, 배당 및 자본이득은 현저히 감소하여 전통적인 금융서비스에 대한 소비자 불만이 높음

1) Oliver Wyman(2018), *The customer value gap: re-calculating route*

- 1989년과 비교하여 소비자가 금융회사에 지불하는 수수료 혹은 대출상환액은 변화가 없는 반면, 금융회사로부터 제공받는 이자, 배당 및 자본이득은 92% 감소한 것으로 나타남
- 일반 소비자와 부유층 소비자 간의 서비스만족도 차이는 유통업 4%p, IT서비스업 1%p인 반면, 금융서비스업은 12%p로 가장 크게 나타남

■ 소비자는 전통적인 금융서비스에 대한 지출을 줄이는 경향을 보이고 있으나 비전통적인 금융서비스 수요는 증가함

- 설문조사에 의하면, 소비자는 전통적인 대출서비스(15%)와 보험서비스(30%)를 줄이기를 희망한다고 답함
- 반면, 비전통적인 금융서비스 수요 증가로 관련 서비스 제공회사의 기업가치가 크게 증가함
  - 2010년부터 2017년까지 8년간 비전통적인 금융서비스 제공회사와 전통적인 금융회사와의 시가 총액 증가액은 유사한 것으로 나타남(비전통 1.0조 달러, 전통 1.1조 달러)
  - 이러한 비전통적인 금융서비스 제공회사의 기업가치 증가는 서비스 편의성 향상과 저렴한 비용으로 소비자의 니즈를 충족한 데 있음

〈표 2〉 새로운 비전통적 금융서비스 사례

구분	사업내용	비전통적 금융서비스 제공회사
가치사슬 모델 (Value Chain)	· 지불의 편의성을 높인 결제서비스	· 아마존 페이(Amazon Pay) · 페이팔(Paypal) · 애플/구글페이(Apple/Google Pay)
틈새시장 개척 모델 (Specific Segments)	· 저렴하면서 접근성을 높인 대출, 보험, 자산관리 서비스	· 아마존 렌딩(Amazon Lending) · 알리바바(Alibaba) · 텐센트(Tencent)

자료: Oliver Wyman(2018), *The customer value gap: re-calculating route*, p. 13

■ 전통적인 금융서비스 제공회사도 변화된 금융소비환경에 대응하여 서비스 편의성을 향상시키고 저렴한 비용의 서비스를 제공하는 방안을 마련할 필요가 있음 **kiri**