



# 글로벌 지급결제 동향과 미래<sup>1)</sup>

김현경 연구원

■ 전 세계적으로 신용카드 등 비현금 지급수단에 의한 결제규모는 점점 증가하고 있으며, 특히 모바일 앱 등 비전통적 지급수단<sup>2)</sup>의 결제규모도 증가하고 있다는 점을 주목할 필요가 있음.

- 2013년의 세계 비현금 지급수단을 통해 결제된 거래 규모는 3,579억 달러에 달하며 전년도에 비하여 7.6% 증가하였음.
- 비전통적 지급결제(hidden payments)수단을 통한 거래규모도 증가하고 있으며 2014년 기준 그 규모는 245억~409억 달러로 추정되어 비현금 거래의 약 10%를 차지하고 있음.

■ 비은행 기업들이 지급결제서비스를 제공하면서 지급결제산업의 경쟁구도가 달라지고 있으며, 핀테크 기술이 융합된 디지털 지급결제서비스의 확대에 따라 소비자의 거래행태가 변화할 것으로 예상됨.

- 빠르고 편리한 결제수단에 대한 수요, 제한이 많은 은행 지급 결제서비스에 대한 불만, 전통적 지급결제 수단의 접근성 부족에 따라 비은행 기업들이 지급결제산업에 진입하고 있음.
  - 중국의 알리페이(알리바바)와 텐페이(텐센트)는 온라인 시장의 편리한 결제수단을 기반으로 지급결제산업에 진입하였음.
  - 케냐의 M-Pesa는 전통적 지급결제 수단을 이용할 수 없는 고객에게 모바일 폰을 통한 실시간 송금 서비스를 제공하고 있음.
- 지급결제수단은 향후 유비쿼터스 커넥션(Ubiquitous connectivity),<sup>3)</sup> 바이오메트릭스(Biometrics),<sup>4)</sup> 토큰화(Tokenization),<sup>5)</sup> 클라우드 컴퓨팅(Cloud Computing)<sup>6)</sup> 등의 기술을 활

1) BCG(2015. 10), "Global Payments 2015"와 Capgemini(2015. 10), "World Payments report 2015"를 발췌 및 요약함.  
 2) 신용카드, 직불카드, 계좌이체, 자동이체 등과 같은 전통적 지급결제 방식과는 구별되는 결제방식으로 통계적으로 보고되지 않으며, 주로 비은행이 제공하는 페쇄 회로 카드, 모바일 앱, 디지털 월렛, 모바일 머니, 가상 통화 등이 있음.  
 3) 사용자가 네트워크나 컴퓨터를 의식하지 않고 장소에 상관없이 자유롭게 네트워크에 접속할 수 있는 정보통신 환경.  
 4) 사람의 신체적 특징을 나타내는 생체 정보를 개인의 식별, 인증에 활용하는 기술.  
 5) 모바일, 온라인 상거래에서 기존의 신용카드 정보를 디지털 토큰으로 전환하는 것.

용하여 소비자, 결제기기, 소셜미디어 플랫폼이 연결된 보다 새로운 서비스를 제공할 것으로 예상된다.

■ 하지만 소비자의 새로운 결제시스템에 대한 보수적 입장, 정보 보호 및 안전성 우려, 범용성의 한계 등이 새로운 지급결제시스템의 확대를 저해하는 요인으로 작용하고 있음.

- (소비자의 보수적 입장) 소비자의 3/4이 기존의 결제서비스에 만족하고 있으며,<sup>7)</sup> 이들은 신속성, 상품 구매 시 편의성, 보상서비스 등에 확실한 이점이 있어야 새로운 결제시스템을 선택함.
  - 페이팔이 확대된 지역은 주로 독일과 같이 신용카드 침투율이 상대적으로 낮고 온라인 결제 환경이 미흡한 경우였으며, 미국과 프랑스에서는 초기에 소규모 인터넷 상점으로 확산이 제한되었음.
- (정보 보호 및 안전성 우려) 소비자들은 새로운 지급결제시스템에 대한 안전성과 정보보호에 대해 확신이 없기 때문에 새로운 결제시스템의 선택을 주저함.
  - 소비자들이 새로운 지급결제 방식의 선택을 주저하는 주요 이유로 정보 보호(78%)와 안전성(72%)에 대한 우려를 꼽음.<sup>8)</sup>
  - 따라서 삼성페이와 애플페이는 높은 보안수준의 서비스 제공을 위해 노력하고 있음.
- (범용성의 한계) 은행의 지급결제서비스를 대체하기 위한 서비스의 범위나 편의성에 있어서는 한계가 있음.
  - 도입 초기에 결제시스템에 가입한 상점을 확대하여 이용가능성을 높이는 것이 매우 어려움.
  - 네덜란드의 iDEAL은 서비스의 개발단계에서부터 은행과의 컨소시엄을 이루는 등 기존의 인프라를 제공할 수 있는 은행 또는 카드사와의 제휴를 모색하고 있음.

■ 향후 글로벌 지급결제가 성장하기 위해서는 기업들은 소비자들의 니즈를 충족시키는 새로운 서비스를 창출하기 위해 협력해야 하며 소비자들이 신뢰할 수 있는 체계를 마련해야 할 것임.

- 기존의 전통적인 지급결제서비스에서 우위를 점하고 있는 은행과 협력하여 시너지를 발휘할 수 있는 전략 모색도 필요함.
- 새로운 결제 수단의 위험을 예방하기 위한 보험 상품 개발, 소비자 보호를 위한 규제 및 분쟁해결 절차 마련 등의 노력이 필요함.

(Capgemini, BCG 등)

6) 인터넷상의 서버를 통하여 데이터 저장, 네트워크, 콘텐츠 사용 등 IT 관련 서비스를 한 번에 사용할 수 있는 컴퓨팅 환경.

7) BCG는 2015년 6월 주요국(프랑스, 독일, 영국, 미국)의 소비자 약 5,438명을 대상으로 디지털 결제 이용을 주저하는 이유와 결제수단관련 소비자 선호에 대한 설문 조사를 실시함.

8) 이어서 소비의 규모와 용도를 실시간으로 체크하기 어려워(64%), 상품을 구매할 때 쉽게 이용 가능한 결제수단이 아니기 때문에(61%)등에 대답함.