

중국 은행 서비스의 문제점과 과제

1. 개요

- WTO 가입 이후 중국의 은행시장 개방이 가속화되고 최근 4개 외자은행¹⁾의 인민폐 영업이 본격적으로 시작됨에 따라서 중국 국내은행 서비스의 각종 문제점이 부각되고 있음.
- 특히, 중국 국내은행의 경쟁력과 관련하여 업무처리 시간이 지나치게 길다는 점과 업무구조가 비합리적이라는 점이 사회적으로 주요 이슈가 되고 있음.
- 개방과 경쟁에 직면한 중국 국내은행들은 여러 가지 방면에서 취약점을 파악하고 이에 대한 대응 방안을 마련하기 위해 힘쓰고 있음.

2. 심각한 은행 대기 문제

- 최근 중국 국내은행에서 고객들이 업무를 보기 위해 장시간 기다려야 하는 것에 대한 불만이 높아지고 있음.
- 중국경영보(中国经营报)의 조사에 따르면 4월 11일 오전 10시를 기준으로 했을 경우 북경, 상해, 광주, 홍콩 등 4대 도시의 주요 은행에서 번호표를 받고 실제 업무를 보게 될 때까지 40분 이상의 시간이 소요되었음.

1) 시티뱅크, HSBC, 동아은행(Bank of EastAsia), Standard Chartered

- 지난 4월 27일 중국은행업협회(中国银行业协会) 부회장 리우장쥔(刘张君)은 이러한 대기 문제는 중국 4대 은행²⁾, 그 중에서도 공상은행(工商银行)에서 가장 심각하다는 협회의 조사 결과를 밝힘.
- 은행 대기 문제는 이전에도 있었지만 최근 들어 상황이 더욱 악화되면서 일반 대중의 불만이 커지고 있음.

<표 1> 주요 은행들의 은행 업무 시간 비교

	중국건설은행 (中国建设银行)	중국공상은행 (中国工商银行)	광동발전은행 (广东发展银行)	중국농업은행 (中国农业银行)	초상은행 (招商银行)	항생은행 (恒生银行)
도시/지점	북경 동하연 (东河沿)	북경 신지에커우 (新街口)	광주 우양신청 (五羊新城)	북경 인허따지에 (银河大街)	상해 텐야차오루 (天钥桥路)	홍콩 통루어완 (铜锣湾)
대기 시간	40분	48분	20분	94분	42분	45분
창구 수	3개 창구 (외환전용창구 1개)	6개 창구	8개 창구, 실제로는 2개창구만 개방	6개 창구	6개 창구	-
업무처리 소요시간	9~10분	간단한 요금납부 대략 1분, 거액 거래시 15분 이상	1분 42초	2~3분	4분 07초	3분

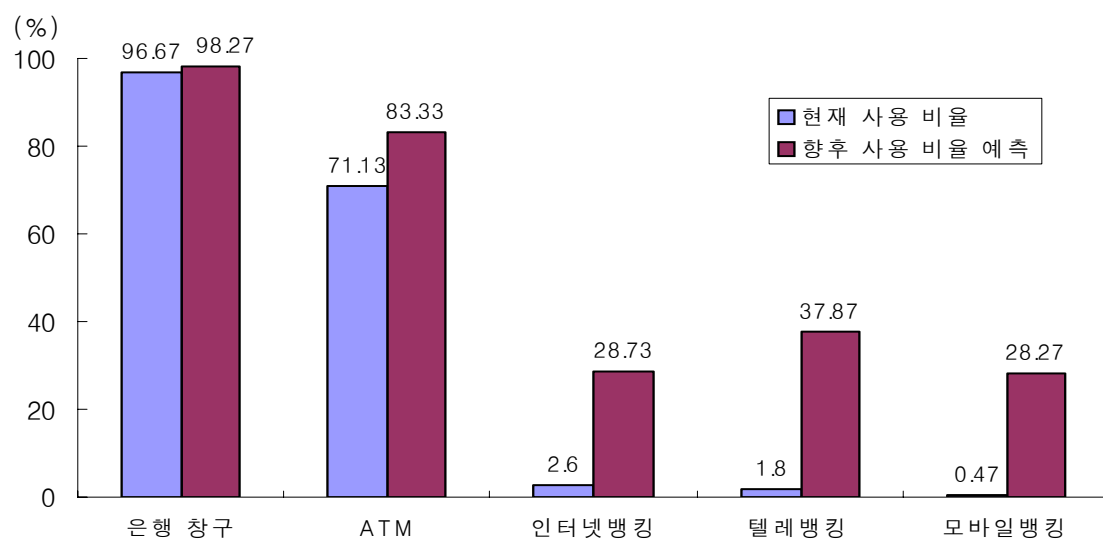
자료: 《中国经营报》, “没有选择, 只能忍受的银行等待”, 2007.4.16

- 주요 원인으로는 은행의 재테크 등 새로운 업무의 증가로 인해 업무 처리 시간이 늘어난 점, 일반 대중이 여전히 창구 처리를 선호한다는 점 등이 있음.
- 현재 중국에서는 수도, 전기, 가스 등 각종 공공요금과 세금을 비롯하여 전화비 등도 모두 은행을 통해 납부하는 시스템으로 은행의 업무 부담이 큼.
- 최근 소득수준이 향상되고 주식투자 열풍이 불면서 기존의 예금을 펀드로 전환하는 등 재테크 관련 업무가 급증하면서 평균 업무시간이 길어짐.
- 개별 고객이 펀드나 주식 등 관련 금융정보를 모르고 있는 경우가 많아 일반 창구에서 일종의 금융 컨설팅까지 이루어지고 있는 상황

2) 중국 4대 은행: 공상은행工商银行, 건설은행建设银行, 중국은행中国银行, 농업은행农业银行

- 실제로 요금 납부 등 간단한 업무는 1~2분이면 처리가 끝나지만, 재테크 관련 업무는 짧게는 15분, 길게는 40~50분까지 걸리는 실정임.
- 일반 대중이 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹, 혹은 자동이체 거래의 안전성에 대해 의문을 제기하며 대부분 은행 창구에서 직접 업무를 처리하는 방식을 선호

<그림 1> 중국의 소매금융 업무 처리 방식



자료출처: 《中国经营报》, “创新: 零售银行突围密钥”, 2007.4.30

- 또한 은행 점포망의 비합리적인 배치, 전산화의 미비로 인한 ATM, 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹 등의 비활성화, 금융 거래안전을 위한 추가업무의 급증 등도 주요 원인으로 꼽힘.

3. 업무 구조 개선의 필요성

- 외부환경의 변화에 대처하기 위해 중국 국내은행들의 업무구조 개선이 필요하다는 주장이 증대하고 있음.

- 특히 장기적으로 이자율이 자율화되면 예금이자와 대출이자 사이의 격차가 감소하게 되고, 따라서 대출로부터 얻을 수 있는 이익이 감소하게 됨.

□ 중국 국내은행은 개인대상 소매금융을 활성화하고 비(非)이자수익을 확대하기 위해 꾸준히 노력해 왔으나 큰 성과를 거두지 못한 것으로 평가됨.

- 개인대상 소매금융의 비중이 증가하긴 했지만 여전히 기업을 대상으로 하는 업무가 주를 이루고 있음. 특히 기업에 대한 대출은 은행대출의 대부분을 차지하고 있음.

<표 2> 2006년 중국 3대 은행의 거래 실적

	개인 대상 소매금융	기업 대상
공상은행 (工商银行)	- 거래액 622.57억 위안(은행 총 거래액의 34.3%) - 대출액 5761억 위안(은행 총 대출의 15.9%)	- 대출액 25307억 위안(총 대출의 69.7%) - 어음할인 413억 위안(총 대출의 11.3%) - 영업수익 921.44억 위안(총 영업수익의 50.9%)
중국은행 (中国银行)	- 세전이윤 173.5억 위안(전년대비 20.98% 증가, 총 이윤의 27.44%)	- 영업수익 322.78억 위안(총 영업수익의 50.92%) - 대출액 18493억 위안(총 대출의 76.04%)
건설은행 (建设银行)	- 대출액 5851억 위안(전년대비 1312억 위안 증가) 이 중 주택관련대출이 4280억 위안(전년 대비 798억 위안 증가)	- 대출액 20580억 위안(총 대출의 73.43%) - 어음할인 1594억 위안(총 대출의 5.69%)

자료출처: 《经济观察报》, “业务结构的改变与差距”, 2007.4.23

- 이와 반대로 대부분의 외자은행의 경우 개인대상의 소매금융 업무가 주를 이루며 총 수익에서 차지하는 비중도 매우 높음.

<표 3> 2006년 주요 외자은행의 소매금융업무 실적

	개인대상 소매금융에서의 순이익	총 순이익 중 비중
시티뱅크	120.56억 달러	56%
BAC (Bank of America Corp.)	416.91억 달러	53%
HSBC	94.57억 달러	42.8%

주: 이 통계는 프라이빗뱅킹을 포함하지 않은 것이며, 2006년 해당 분야에서 시티뱅크는 4.39억 달러, 미국은행은 5.53억 달러, HSBC는 12.14억 달러의 순수익을 기록하였음.

자료: 《经济观察报》, “业务结构的改变与差距”, 2007.4.23

□ 중국 국내은행은 비(非)이자수입을 확대하기 위해 각종 수수료를 징수하는 한편, 다양한 고부가가치업무³⁾를 크게 확대하였음.

3) 은행카드, 재테크, 무역신용, 투자 컨설팅 등이 중심이 되는 고부가가치 은행 상품

- 2006년 9월 건설은행, 중국은행, 공상은행이 소액계좌 관리비용을 받겠다고 발표한 이후 농업은행, 교통은행, 초상은행이 이에 합류하였음.

- 소액계좌 관리비용 징수 이외에도 은행카드 연회비를 징수하고, 계좌이체 및 송금, 타은행 인출, 잔돈교환, 거액현금인출 등의 서비스도 유료화 되었음.

<표 4> 북경 주요 은행의 업무 수수료

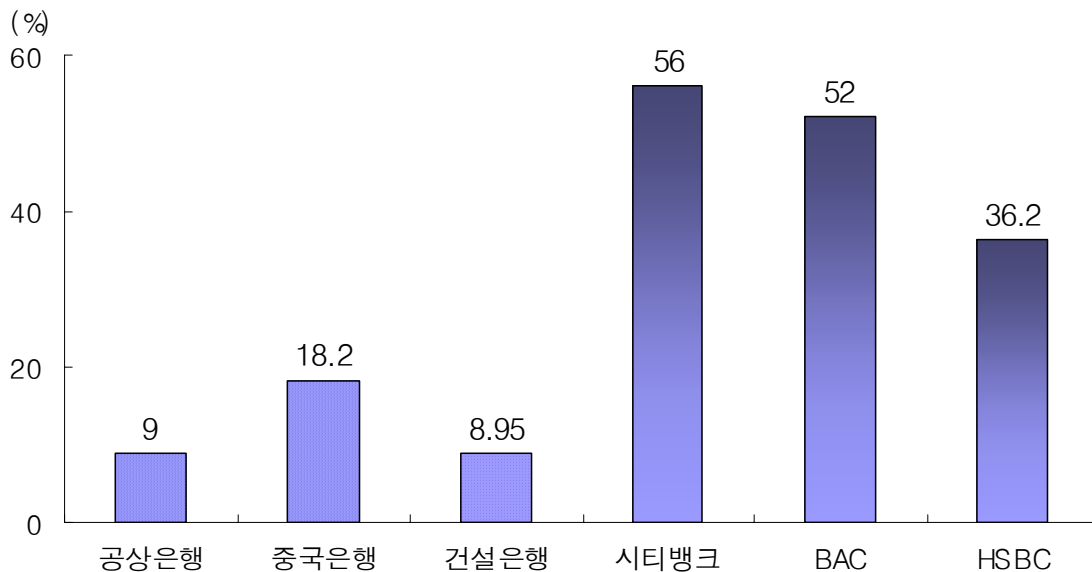
	타지 계좌이체	ATM 현금인출	타지 입금 및 송금
공상은행 (工商银行)	타행: 거래액의 1%(1~50위안)	타지: 거래액의 1%(1~50위안)	입금: 거래액의 0.5%(1~50위안)
	동행: 기본규칙 적용(단, 할인이 적용됨)	타행: 추가 2위안	송금: 거래액의 1%(1~50위안)
중국은행 (中国银行)	타행: 6.5~26위안 단, 100만 위안 이상 거래액의 0.01%(최고 200위안)	타지: 거래액의 1%(최저 2위안)	입금: 거래액의 0.5%(5~50위안)
	동행: 5.5~20.05위안 단, 100만 위안 이상 거래액의 0.002%(최고 200위안)	타행: 추가 2위안	송금: 5.5~20.05위안 단, 100만 위안 이상 거래액의 0.002%(최고 200위안)
농업은행 (农业银行)	동행: 거래액의 0.5%(1~10위안)	타지: 거래액의 1%(최저 1위안)	입금: 거래액의 0.5%(1~50위안)
	타행: 거래액의 1%(1~10위안)	타행: 추가 2위안	송금: 거래액의 0.5%(1~50위안)
건설은행 (建设银行)	동행: 거래액의 0.5%(2~50위안)	타지: 거래액의 0.5%	입금: 거래액의 0.5%(2~50위안)
	타행: 거래액의 1%(2~50위안)	타행: 거래액의 1% + 추가 2위안 (최저 4위안)	송금: 거래액의 1%(2~50위안)
교통은행 (交通银行)	동행: 거래액의 0.4%(1~50위안)	타지: 거래액의 0.8%(최저 2위안)	창구: 거래액의 0.4%(1~50위안)
	타행: 거래액의 1%(1~50위안)	타행: 거래액의 0.5%(5~50위안)	ATM: 거래액의 0.2%(1~30위안)
초상은행 (招商银行)	동행: 거래액의 0.5%(최저 5위안)	타지: 거래액의 0.5%(최저 5위안)	입금: 거래액의 0.5%(최저 5위안)
	타행: 거래액의 1%(1~50위안)	타행: 추가 2위안	송금: 거래액의 1%(1~50위안)

자료: 《经济观察报》, “理财”, 第26期, “一双慧眼看银行收费”, 2007.5.21

- 그러나 실제로 중국 국내은행 수익의 대부분은 이자수익이며, 비(非)이자수익이 차지하는 비중은 매우 낮음.

- 이는 여타 외자은행이 비(非)이자업무에서 큰 수익을 거두고 있는 것과 매우 대조적인 현상

<그림 2> 2006년 주요 중국 국내은행과 외자은행의 비(非)이자업무 수익 비중



자료: 《经济观察报》, “业务结构的改变与差距”, 2007.4.23

4. 향후 과제

□ 관련부처 및 업계는 중국 국내은행 경쟁력 제고를 위한 대응책을 마련하기 위해 노력하고 있음.

- 지난 4월부터 은행감독위원회(银监会)와 중국은행업협회(中国银行业协会) 등은 지속적으로 각종 포럼과 세미나를 개최하여 관련 문제 해결 방안을 모색하고 있음

□ 새로운 금융상품의 개발과 서비스 수준 제고가 필요하다는 지적이 제기되고 있음.

- 지난 4월 27일 개최된 ‘2007년 중국 상업은행 포럼’에서 TNS 금융업무발전총감독 장훙(张弘)은 새로운 금융상품의 개발만이 중국 상업은행 발전의 길이라고 역설

- 민생은행 소매금융담당 왕즈청(王志成)은 은행에서 줄 서는 문제를 해결하기 위해 민생은행은 현금업무와 비현금업무의 창구를 구분하는 방법을 준비하고 있다고 밝힘.

- 은행감독위원회 회장 리우밍캉(刘明康)은 은행서비스는 은행의 경쟁력을 결정지을 뿐만 아니라, 전체 사회 구성원의 이익과 관련되는 중요한 문제라고 강조하며 서비스 품질 향상의 필요성을 역설

□ 금융 전산화 관련 인재 개발 역시 시급한 과제라 할 수 있음.

- 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹 등이 활성화되면 업무 효율성을 극대화할 수 있을 뿐만 아니라 고객의 만족도도 크게 향상시킬 수 있음.

<참고 자료>

《经济观察报》, “业务结构的改变与差距”, 2007.4.23

《中国经营报》, “没有选择, 只能忍受的银行等待”, 2007.4.16

《中国经营报》, “中国银行业对外开放大事记(部分)”, 2007.5.7

《经济观察报》, “理睬”, 第26期, “一双慧眼看银行收费”, 2007.5.21

《中国经营报》, “创新: 零售银行突围密钥”, 2007.4.30

《21世纪经济报道》, “中国银行业协会调查排队难题七大根源”, 2007.4.30

《中国经营报》, “IT开路, 不让消费者在银行网点死等”, 2007.4.16

《中山商报》, “狼"来了"有危也有机”, 2007.5.14

중국은행감독위원회 <http://bank.jrk.com>

부록

<WTO 가입 이후 중국 은행업 개방 주요 일지>

시기	주요 내용
2001년 12월	- WTO 가입 - 상해(上海), 심천(深圳), 천진(天津), 대련(大连) 등 4개 도시에서 외자은행에게 인민폐업무 개방 - <중화인민공화국외자금융기구관리조례(中华人民共和国外资金融机构管理条例)>(수정판) 반포
2002년 1월	- <중화인민공화국외자금융기구관리조례실시세칙(中华人民共和国外资金融机构管理条例实施细则)>(수정판) 반포
2002년 12월	- 광주(广州), 청도(青岛), 주해(珠海), 남경(南京), 무한(武汉) 등 5개 도시에서 외자은행에서 인민폐업무 개방
2003년 12월	- 제남(济南), 복주(福州), 성도(成都), 중경(重庆) 등 4개 도시에서 외자은행에게 인민폐업무 개방 - <해외금융기구의 중국금융기구 주식투자 관리방법(境外金融机构投资入股中资金融机构管理办法)> 반포
2004년 12월	- 곤명(昆明), 북경(北京), 하문(厦门), 심양(沈阳), 서안(西安) 등 5개 도시에서 외자은행에게 인민폐업무 개방
2005년 12월	- 산두(汕头), Ning파(宁波), 하얼빈(哈尔滨), 장춘(长春), 란주(兰州), 은천(银川), 남녕(南宁) 등 7개 도시에서 외자은행에게 인민폐업무 개방
2006년 11월	- <중화인민공화국외자은행관리조례(中华人民共和国外资银行管理条例)> 반포 - <중화인민공화국외자은행관리조례실시세칙(中华人民共和国外资银行管理条例实施细则)> 반포
2006년 12월	- 외자은행의 인민폐업무에 대한 지역 및 고객 제한을 폐지 - 외자은행에게 인민폐업무 완전 개방
2007년 4월	- 처음으로 4개 외자은행이 중국 내에서 법인은행으로 개업 - 법인자격을 획득한 은행은 전면적인 인민폐업무 경영권 획득

자료: 《中国经营报》, “中国银行业对外开放大事记(部分)”, 2007.5.7