

‘흑자전환’ 토스뱅크… 고객경험 무기로 ‘글로벌 은행’ 도약

작년 3년만에 457억원 흑자전환
이은미 대표 “성장 비결은 소통”
수수료 면제 등 파격서비스 유지

중장년·시니어 전담 조직 신설
中企 대상 금융서비스도 확대

“이전에는 은행이 성장하기 위해선 자본과 영업력이 필수였다. 디지털화 되는 시기, 지금의 은행은 고객경험(CX·Customer eXperience)과 문제 해결 능력이 필수다. 고객이 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 금융서비스를 개인 고객과 기업 고객으로 또 해외 고객으로 확대해 나가겠다.”

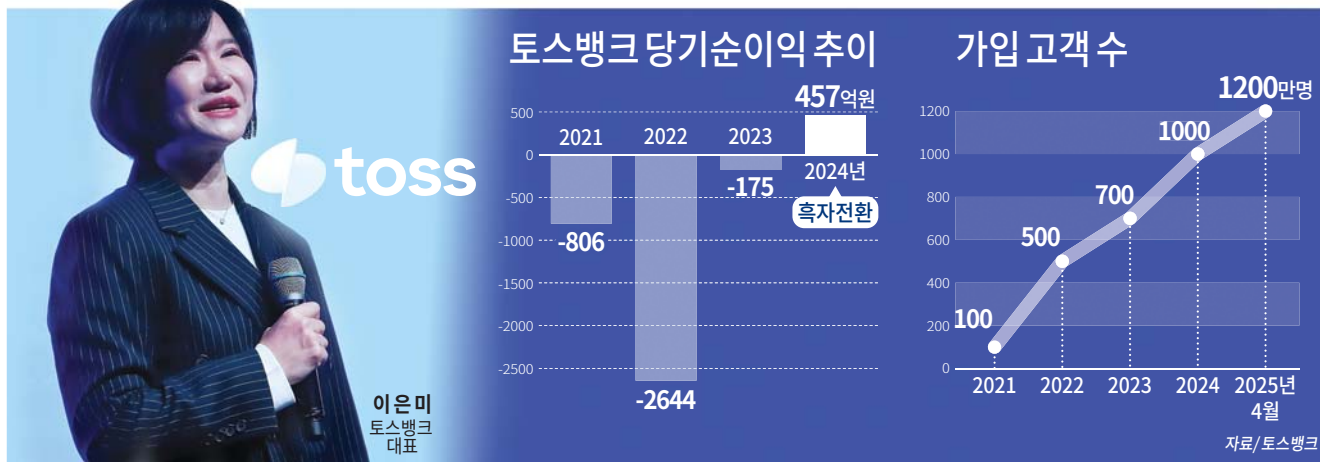
이은미 토스뱅크 대표는 16일 서울 여의도 페어몬트 엠베서더 서울 호텔에서 기자간담회를 열고 이같이 말했다. 고객에게 최적화된 서비스를 글로벌시장까지 확대해 나가겠다는 전략이다.

◆ 토스뱅크는 배당주 아닌 ‘성장주’

지난 2021년 10월 출범한 토스뱅크는 2023년 3분기 처음 흑자로 전환한 뒤 6분기 연속 흑자를 이어갔다. 지난해에는 4분기 연속 흑자를 기록해 연간 457억원의 흑자를 냈다. 출범한 지 3년 만에 흑자로 전환한 것이다.

이 대표는 성장할 수 있었던 배경으로 ‘고객과의 소통’을 꼽았다.

그는 “좋은 혜택은 먼저 알리고, 불리한 것도 숨기지 않으려 했다”며 “대출금리가 내리는 것뿐 아니라 오르는 것까지 알렸고, 위급할 것에 대비해 전월세 보증금 대출을 받을 경우 보증보험도 한번에 들도록 하는 등 고객이 필요로 하



는 금융서비스를 확대했다”고 말했다.

현재 토스뱅크의 가입자 수는 1200만 명으로 월간 활성 이용자(MAU) 수는 880만명이다. 연령별로 보면 20대(26%)와 30대(22%)가 48%를 차지하고, 40대(23%)와 50대 이상(25%)이 48%를 차지한다. 청년층에서 중장년층으로 이용 고객 수가 늘고 있다는 분석이다.

이날 이 대표는 토스뱅크가 송금 수수료 등을 받지 않아 비이자 부문에서 적자가 나고 있는 것에 대해 “대부분의 서비스를 무료로 제공하고 있다”면서도 “해외 자동현금지급기(ATM) 수수료의 경우 700달러 이상 5회 이상 출금 시 수수료를 받는 등 오남용이 있거나 이슈가 있을 수 있는 부분에 대해 균형점을 찾아가고 있다”고 말했다.

토스뱅크는 금융서비스를 제공한 시점부터 일정 한도 아래 송금 수수료를 면제했다. 모바일 송금뿐 아니라 토스뱅크 체크카드로 타 은행 ATM에서 일정 금액 이하로 출금할 경우에도 무료다.

이로 인해 지난해 토스뱅크의 수

료 비용은 1760억원으로 수수료 수익(1203억 원)을 뛰어넘었다. 수수료 부문 적자는 2023년 508억원에서 2024년 557억원으로 확대됐다.

과도한 비용까지 수수료를 면제한 뒤 비용부담에 추후 모든 수수료를 유료로 전환하기 보다, 이용 정도가 크지 않은 금액을 한도로 정한 뒤 수수료를 부과하고, 대다수에 면제 혜택을 지속 제공하겠다는 설명이다.

◆ “新 금융모델 만들 것”

이날 토스뱅크는 고객의 범위를 확대하겠다고 강조했다. 개인 고객으로 중장년 및 시니어 고객 전담 조직을 신설해 관련 상품과 서비스를 선보이겠다는 전략이다.

이 대표는 “제2 베이비붐 세대(1968~1972년생)가 퇴직하면서 금융에 대한 필요성이 더 커지고 있다”며 “시니어라고 하면 연세가 많으신 분들을 생각하는데, 제2 베이비붐 세대, 즉 액티브 시니어를 대상으로 금융과 비금융을 결합한 상품을 검토하고 있다”고 말했다.

중소기업을 대상으로 금융서비스도 확대한다.

이 대표는 “중소기업을 대상으로 환전이나 송금 등에 대한 서비스를 확대하는 것을 고려하고 있다”며 “기업금융은 아무래도 개인금융과 성격과 결이 다르기 때문에 중장기 목표로 삼고 내놓을 계획이다. 판박이 상품보다 새로운 상품을 내놓겠다”고 했다.

국내 시장을 넘어 해외 시장으로도 진출한다. 동남아 등 신흥국과 더불어 선진국 시장도 대상이다.

이 대표는 “많은 은행들이 진출하고 있는 신흥시장은 금융 자체가 필요한 곳이라면 선진국 시장은 고객경험(이용하기 편리한 금융서비스)이 필요한 곳”이라며 “미국, 런던, 홍콩, 싱가포르에 금융서비스가 활성화돼 있지만, 고객경험은 선진화 돼있지 않다. 현지 규제 환경과 고객 특성을 분석해 해외에서도 의미 있는 금융모델을 만들어 나가겠다”고 말했다.

/나유리 기자 yul115@metroseoul.co.kr

보험 브리핑

NH농협손해보험 전남 서영암농협 5년 연속 ‘연도대상’

NH농협손해보험은 지난 14, 15일 서울 용산구 그랜드하얏트호텔에서 수상자와 임직원 1200여명이 참석한 가운데 ‘2024 연도대상 시상식’을 개최했다고 16일 밝혔다.

지난 14일 진행된 농축협 사무소 부문 시상식에는 전국 83개 사무소(중복수상 포함)가 수상했다. 전남 서영암농협이 5년 연속 사무소 종합부문 대상의 영예를 안았다. 서영암농협을 포함해 광주 서광주농협 등 총 25개 농축협이 종합부문 대상을 차지했다.

시상식에는 강호동 농협중앙회장이 참석해 “같은 배를 타고 풍랑을 헤쳐 나간다”는 의미의 ‘동주공제(同舟共濟)’ 정신을 표현한 퍼포먼스가 펼쳐졌다.

메리츠화재 농업정책보험금융원과 가축재해보험 활성화

메리츠화재는 지난 3월부터 가축재해보험 상품 판매를 개시하는 한편 농업정책보험금융원과 가축재해보험 활성화를 위한 업무협약을 체결했다고 16일 밝혔다. 이번 협약을 통해 메리츠화재와 농업정책보험금융원은 ▲가축재해보험의 판매 및 홍보 ▲보험계약자·피보험자 정보의 관리·유지 ▲가축재해보험 관련 개선사항 발굴 및 이행 ▲가축재해보험사업 활성화 등을 함께 추진할 예정이다.

가입 대상 가축은 소, 돼지, 닭, 말, 꿀벌 등이다. 축산농가는 가축재해보험을 통해 자연재해나 질병 등 예기치 못한 피해로 인한 손해에 대비할 수 있다.



KB라이프 역모기지종신보험(무) 누적 수입 500억 돌파

KB라이프는 지난 2022년 업계 최초로 출시한 ‘KB라이프 역모기지 종신보험(무)’이 꾸준한 시장 반응 속에서 누적 수입보험료 500억원을 돌파했다고 16일 밝혔다.

해당 상품은 종신보험의 사망보급금을 고객의 은퇴 후 매월 생활자금으로 수령할 수 있도록 설계된 유동화형 구조의 상품으로 은퇴 금융 시장에 새로운 패러다임을 제시했다. 기존의 약관대출이나 연금전환특약과 달리 보험가입 시점부터 유동화를 고려해 설계한 점이 특징이다.

/김주형 기자 gh471@

저축은행, 개인사업자 대출 1년새 4조 감소

中企 대출도 연 10조 가까이 ↓ 자영업자 대출 한파 이어질 듯

지난해 저축은행의 중소기업과 개인사업자 대출 취급 잔액이 모두 감소한 것으로 나타났다. 올해도 저축은행의 대출 문턱이 높아질 것으로 예상된다.

16일 금융감독원에 따르면 지난해 전국 저축은행 79곳이 취급한 개인사업자 대출 잔액은 15조6403억원이다. 전년 동기(19조7751억원) 대비 4조1348억원 감소했다. 저축은행 개인사업자 대출은 주로 소상공인 및 소규모 자영업자의 비중이 높다. 저축은행이 대출 문턱을 높이면서 신용 변동성이 높은 자영업자의 ‘급전창구’가 쪼그라

든 것으로 풀이된다.

주요 저축은행 5곳(SBI·OK·웰컴·한국투자·애뮤온)이 줄인 개인사업자 대출액은 1조9108억원이다. 전체 감소잔액의 46.2%를 차지한다. 가장 많이 줄인 곳은 애뮤온저축은행이다. 지난해 12월 말 기준 8887억원을 취급했다. 연간 40.1%(5953억원) 감소했다. 이어 ▲SBI저축은행(-5747억원) ▲OK저축은행(-4928억원) ▲한국투자저축은행(-2180억원) ▲웰컴저축은행(-301억원) 순이다.

중소기업 대출액도 연간 10조원 가까이 감소했다. 지난해 46조3810억원을 취급하면서 1년새 9조6457억원이 줄었다. 기업대출을 중심으로 연체율

이 오른 영향이다. 지난해 말 기준 저축은행의 기업대출 연체율은 12.81%다. 1년새 4.79%포인트(p) 상승했다. 같은 기간 가계대출 연체율이 0.48%p 하락하면서 안정세를 찾은 것과 대비된다.

한 저축은행 관계자는 “지난해 저축은행이 중금리대출 규모를 늘리면서 상대적으로 금리가 높은 개인사업자와 중기대출은 감소했을 것”이라고 말했다.

실제로 지난해 저축은행의 민간 중금리대출 취급잔액은 9조4920억원으로 전년(6조1598억원) 대비 54.1% 늘었다. 액수로 보면 3조3322억원 증가했다. 중기대출과 개인사업자 대출 잔액이 총 13조7805억원 줄어든 것을 감안하면 중저신용자 대출에 소극적이었다는

분석이다.

문제는 업력이 짧은 스타트업이나 영세 소상공인의 자금조달 창구가 좁아졌다는 점이다. 수입과 지출, 신용이력 등이 일정하지 않아 저축은행 또한 돈을 빌려주기 어렵다는 입장이다. 올해 상호금융권도 건전성 관리에 나서면서 자영업자들의 대출 한파가 이어질 전망이다.

일각에선 불법사금융으로 내몰릴 수 있다는 우려도 나온다. 지난해 금감원이 운영하는 ‘불법사금융 피해신고센터’에 접수된 불법사금융 피해·신고·상담 건수는 총 6만3187건이다. 연간 96건 줄어드는 데 그쳤다. 피해신고는 1646건 늘어난 1만5397건으로 집계됐다.

또 다른 저축은행 관계자는 “올해 중금리 대출 규모를 더 확대하려는 움직임이 있다”고 말했다.

/김정산 기자 kimsan119@

LH, 3기 신도시에 ‘공기정화 도시숲’ 조성

한국토지주택공사(LH)는 미세먼지는 줄이고, 화재 예방은 더할 수 있는 ‘공기정화 도시숲’을 조성한다고 16일 밝혔다.

공기정화 도시숲은 나뭇잎, 가지, 줄기의 기공을 통해 공기 중의 유해 물질을 흡착·흡수하는 나무의 특성을 이용해 대기 정화를 목적으로 도시생활권

에 조성하는 숲을 뜻한다. LH는 그간 전국에 총 75만㎡ 규모의 도시숲을 조성하여 연간 약 1141톤의 탄소 저감효과를 거둬 왔다.

LH는 올해부터 인천계양 등 3기 신도시 내 공원·녹지 등을 활용해 약 18만 그루, 총 225만㎡ 규모의 공기정화 도시숲 조성을 본격적으로 추진해 나간

다. 공원·녹지 식재지 40% 이상의 면적에 기존보다 2배 이상 많은 큰 나무를 군락으로 심고, 자귀나무, 참나무 등 미세먼지 흡착·흡수 기능이 뛰어난 식물을 적극적으로 도입해 도시숲 공기정화 효과를 25% 이상 끌어 올린다는 계획이다.

이렇게 조성된 3기신도시 공기정화 도시숲은 연간 경유차 6000대가 내뿜는 양인 1만kg 수준의 미세먼지를 줄이고, 이산화탄소 등 온실가스 2500톤 이

상 흡수 효과를 보일 것으로 기대된다.

아울러 LH는 최근 빈번하게 발생하고 있는 산림 화재 여건을 고려해 자연적인 화재 대응력을 높일 수 있도록 불에 약한 소나무, 잣나무와 같은 침엽수종의 비중을 줄이고, 단풍나무, 굴참나무 등 산림청이 권고하는 내화수종 36종을 혼합 식재한다.

이를 통해 3기신도시 내 내화수종의 비율을 약 27% 수준까지 높일 계획이다.

/안상미 기자 smahn1@