

중국경제 현안 브리핑

03-62호 / 12월 15일

외자기업이 본 중국 은행업의 서비스수준 평가

1. 개요

- 중국의 WTO 가입과 금융시장 개방으로 외자은행의 중국 진출이 가속화되고 있는 상황에서 중국내 외자기업고객 유치를 위한 외자은행과 중국은행간 경쟁이 불가피해질 전망임.
 - 이에 따라 중국 국내은행의 서비스수준 개선에 대한 중국 금융당국의 관심이 높아지고 있음.
- 최근 中國銀行監督管理委員會는 Sino경영기술주식회사 및 북경시정부 유관부서와 공동으로 북경시 소재 외자기업을 대상으로 중국 국내은행의 서비스수준에 대한 만족도 조사를 실시하였음.
 - 대, 중, 소형 외자기업을 대상으로 실시한 동 조사는 중국 4대 국유상업은행의 본점, 분점, 지점, 대표처와 4개 주식제상업은행 지점들의 서비스 수준을 평가한 것임.
 - 이번 조사에서 중국은행의 서비스수준은 아직 외자기업의 기대수준과는 격차가 있지만 전반적인 상황은 개선되고 있는 것으로 평가되었음.

2. 중국 국내은행의 서비스 수준에 대한 종합평가

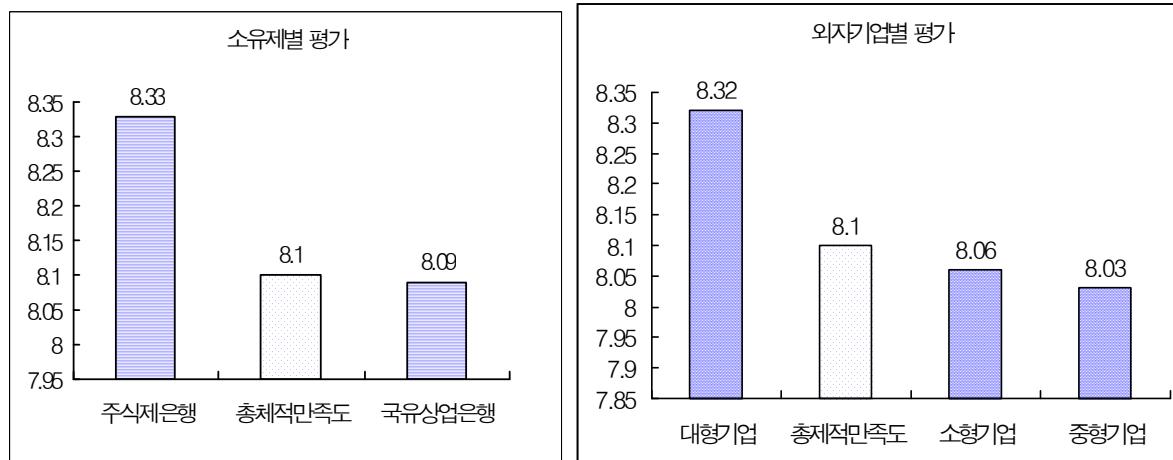
- 이번 조사에 따르면 첫째, 금융시장의 개방이 가속화되면서 중국 은행업계에서도 고객 중심의 경영환경이 형성되고 있음.
 - 정부가 금융기관에 대한 관리를 완화하고 평등한 발전기회 제공을 위해 노력하면서 금융업계가 고객중심 시장으로 바뀌고 있음.
 - 이에 따라 중국은행들은 새로운 금융상품 개발, 고객의 기대에 부응할 수 있는 경영이념 확립 등의 노력을 기울이고 있음.
- 둘째, 그럼에도 불구하고 아직은 고객 중심의 이념을 실현할 수 있는 현대적인 상업은행의 운영체제가 정착되지 않음.
 - 국유상업은행의 경우 官중심의 경영이념이 남아있어, 은행자체의 효율성보다 은행이 국가의 거시경제조절수단으로 이용되는 경향이 있음.
 - 경영자에 대한 인센티브제, 이윤유보제 등은 국유상업은행보다는 주식제은행에서 활발하게 활용됨.
 - 국유상업은행의 경영효율은 국제수준과는 큰 차이를 보이고 있음. 주식제은행의 경우 국유상업은행에 비해 자산수익률, 자본수익률은 10배, 1인당평균이윤은 27배 정도 높게 나타남.
- 셋째, 은행내부의 유무형자산이 빠르게 증가하고 있으며 특히 주식제은행의 서비스수준은 국유상업은행에 비해 높은 경쟁력을 보유함.
 - 은행의 對고객 서비스의 전문화 수준이 높아지고 있으며, 고객의 은행 고위경영진에 대한 평가는 대체로 만족스러운 편임.

- 국유상업은행의 경우 내부규정이 아직은 낙후하고, 직원의 업무효율성이 떨어지며 특히 새로운 업무에 대한 처리능력이 떨어지는 등의 문제가 있음.
 - 국유상업은행은 주식제은행, 외자계은행 등에 비해 신상품 개발이나 새로운 서비스제공이 늦고, 對고객 업무처리 속도가 늦으며, 업무착오 발생 빈도가 높다는 등의 문제를 드러냄.
- 넷째, 은행간에 서비스의 차별화, 특성화를 통한 은행의 브랜드파워 확보가 부족함.
- 특히 4대 국유상업은행의 경우 제공되는 서비스나 금융상품이 동일화 경향을 보여 차별화되고 특성화된 은행서비스 수요에 부응하지 못함.
 - 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹의 중요성에 대한 은행관계자들의 인식도 소비자들의 요구수준에 비해 낮음.
 - 서비스수수료 측면에서는 국유상업은행의 수수료가 전반적으로 주식제은행에 비해 40% 정도 높은 것으로 나타났는바, 특히 대형 외자기업은 금융비용에 민감하기 때문에 주식제은행에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났음.

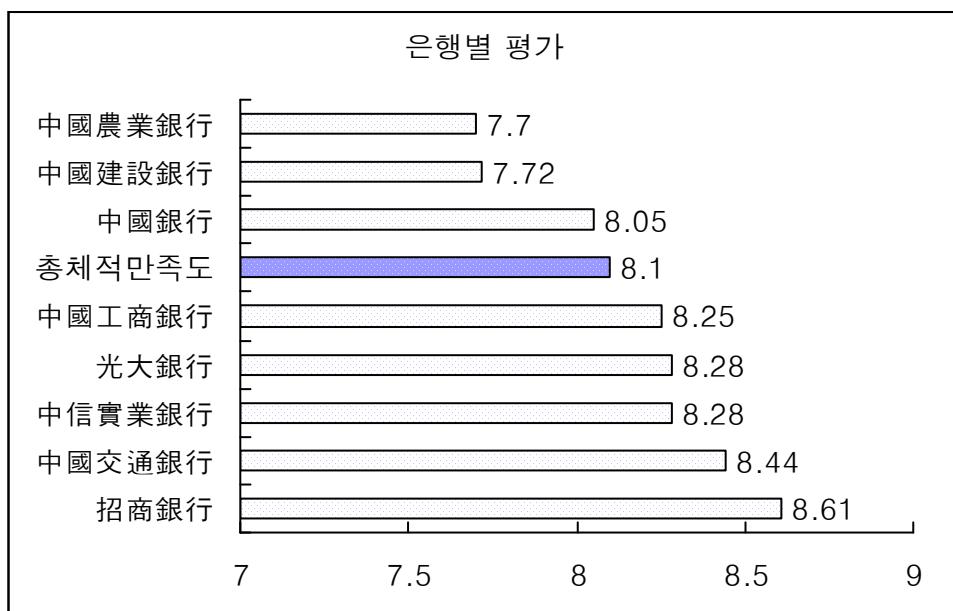
3. 주요 조사결과

- 이번 조사에서 국내은행의 서비스수준에 대한 외자기업들의 기대치는 10점 만점에 8.89점인 반면, 실제 서비스수준의 점수는 6.98점으로 나타나 개선의 여지가 많은 것으로 평가됨.
- 중국 국내은행의 고객서비스 만족도는 평균 8.1점으로 나타났음.
- 그 중 주식제은행에 대한 만족도는 8.33점으로, 국유상업은행에 대한 만족도 8.09점보다 높게 평가받음.

- 중국 국내은행 중에서는 招商銀行에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 中國工商은행은 국유상업은행 중에서는 유일하게 평균치 이상의 평가를 받았음.
- 구체적인 점수는 招商銀行(8.61), 中國交通銀行(8.44), 中信實業銀行(8.28), 光大銀行(8.28), 中國工商銀行(8.25), 中國銀行(8.05), 中國建設銀行(7.72), 中國農業銀行(7.7) 순으로 나타났음.
- 외자기업고객 중에서는 대형외자기업의 중국은행서비스에 대한 만족도가 중형, 소형외자기업에 비해 높게 나타나 은행이 대형고객을 우대하고 있음을 알 수 있음.
- 중형외자기업의 만족도가 소형외자기업에 비해 낮은 것은 중형외자기업에 대한 서비스수준이 낮기 때문이 아니라 중형외자기업의 서비스 기대치가 높기 때문인 것으로 보임.



주: 10점 만점임.



주: 10점 만점임.

4. 시사점 및 전망

- 외자은행의 중국진출이 본격화됨에 따라 중국 국내은행들은 고객서비스 수준의 획기적인 향상을 통해 외자은행과의 경쟁에 대비해야 할 것임.
 - 현재 세계최대의 외자유치국가인 중국에서 은행고객으로서의 외자기업의 중요성은 날로 커지고 있는바, 中國銀行의 경우 외자계기업 고객이 전체대출에서 차지하는 비중이 15.3%에 달하고 있음.
 - 2006년 외자은행의 위안화 영업이 완전 개방되면 외자은행과 중국은행간의 고객유치 경쟁은 더욱 치열해질 수밖에 없음.
- 중국은행의 서비스수준 향상을 위해서는 무엇보다도 차별화, 전문화된 서비스 제공과 업무효율 제고를 위한 은행의 자체적인 노력이 필요하지만, 이 밖에도 관련 부처의 인식 전환과 협조가 필수적이라는 것이 전문가들의 지적임.(***)