



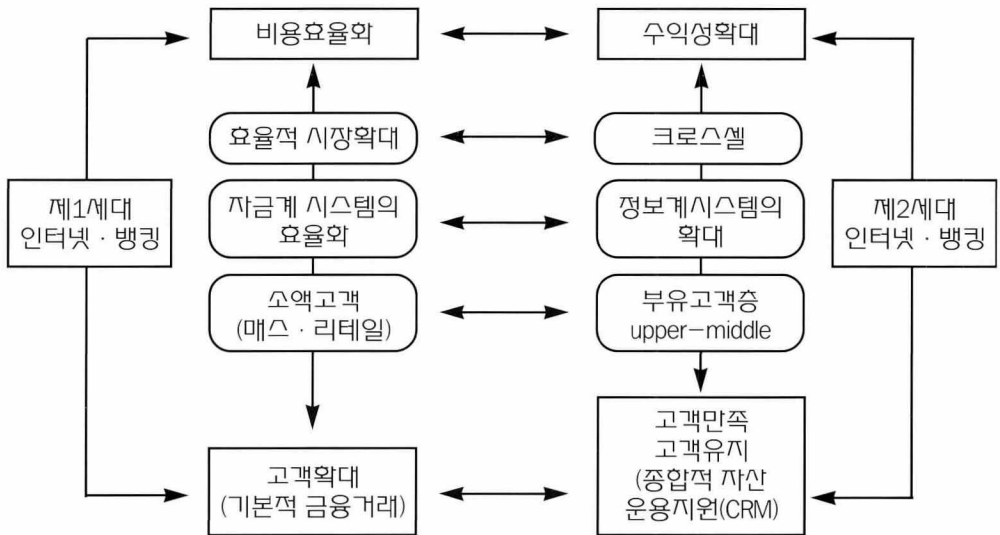
EU의 인터넷 · बैं킹 · 서비스 동향

월간 「해외전기통신」 2000년 3월 p.24~29

머리에

현재 주로 미국에서 인터넷 · बैं킹의 제공에 의한 경쟁전략이 은행의 전략 전체에서 중요시되어가고 있다. 한편 유럽에서는 EU경제 통합, 유로 도입 등 정책 도입으로 은행산업에서의 경쟁이 격화되고 으며, 경쟁력 강화를 목적으로 한 인터넷 · बैं킹 제공이 시도되고 있다.

미국에서의 인터넷 · बैं킹전략은 대체로 「제1세대」, 「제2세대」의 2단계로 분류되고 있다. 그리고 제1세대 인터넷 · बैं킹은 조회, 이체, 소액대부, 기본적인 트레이딩 등도 포함한 기본적인 거래서비스를 행하는 것으로 자리매김되고 있다. 또한 제2세대 인터넷 · बैं킹에서는 인터넷상에서의 크로스셀 전략, 커스터머 · 릴레이션십 · 매니지먼트(CRM)의 실천을 행하는 것으로 자리매김되고 있다(그림1 참조).



[그림1. 리테일전략으로서의 인터넷 · बैं킹]



해 · 외 · 통 · 향

EU역내은행에 의한 인터넷 · बैं킹 동향

현재, EU역내에서는 인터넷 · बैं킹의 제공은 주로 대규모 금융기관의 소액고객부문, 그리고 무점포 업무를 중심으로 업무를 행하고 있는 은행에 의해 이루어지고 있다. 대표적인 인터넷 · बैं킹으로서는 푸르덴셜보험 산하인 「Egg」, 독일은행 산하인 「Deutsche Bank 24」, SEB 산하인 「BfG Bank」 등이 있다. 이들 인터넷 · बैं킹의 제공상품은 주로 기본적 거래서비스이며, 이 사실은 EU역내에서의 인터넷 · बैं킹이 현재로서는 효율적인 고객확대를 노리는 제1세대 인터넷 · बैं킹에 머물고 있음을 나타내고 있다.

EU에서의 인터넷 · बैं킹의 신조류

EU역내에서는, 위에서 살핀 대로, 미국에 비해 인터넷 · बैं킹의 보급은 반드시 선진적인 단계는 아니라는 상황이나, 한편 EU역내에서는 이동체통신에 의한 모바일 · बैं킹, 디지털브로드캐스트에 의한 TV뱅크 등이 시장에 보급되어가고 있다는 상황도 존재하고 있다. 이들 서비스는 미국에서는 반드시 보급되어 있다고는 할 수 없는 상황으로서, 이들 서비스의 보급확대가 EU역내에서의 인터넷 · बैं킹의 잠재적 가능성이 될 수 있는 것이 아닌가 생각된다.

EU역내의 모바일 · बैं킹 전망

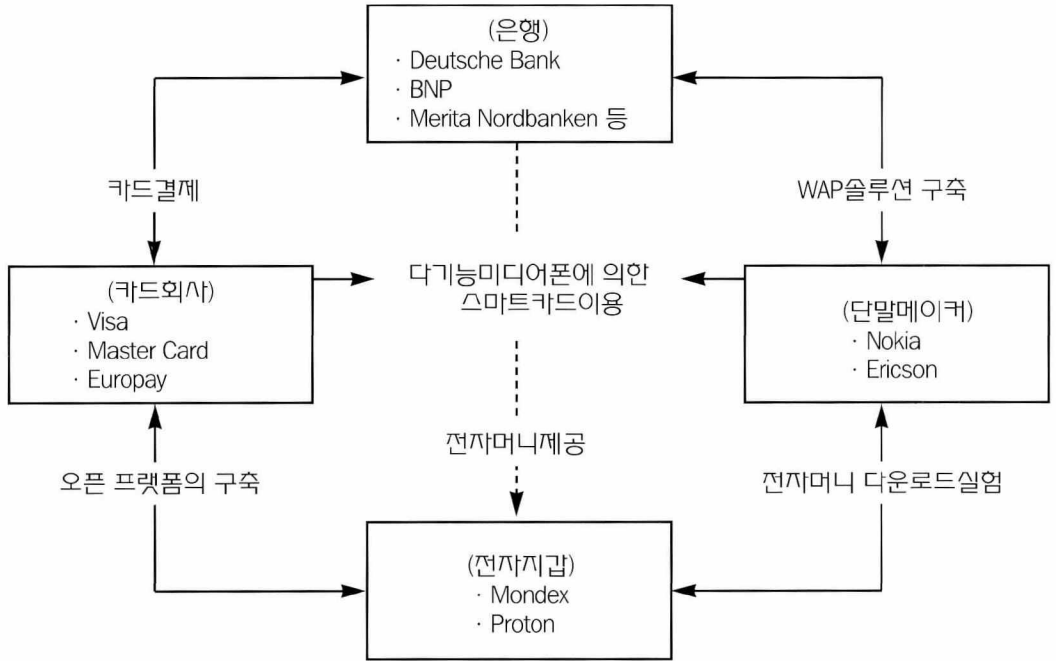
〈그림2〉는 EU역내의 모바일 · बैं킹 제공동향을 도식화한 것인데, 좌상 부분은 유럽전역에서 표준화된 이동체통신 송신방식인 GSM을 이용하여 기본적 거래서비스를 현재 국제적으로 가장 보급되어 있는 모바일 인터넷 기술언어인 WAP(Wireless Application Protocol)으로 솔루션을 구축하여 제공하고 있는 동향을 나타낸 것이다. 이 왼쪽 부분에 오른쪽 부분을 덧붙이면, 바로 「이동체전화에 의한 전자상거래 솔루션의 구축」이라는 것이 된다. 노키아 등 단말메이커가 다기능 미디어폰(스마트폰) 등으로 각종 카드를 읽어내는 기능을 제공하여 카드결제를 가능토록 하고 있다. 이밖에 〈그림2〉는 전자머니를 휴대하여 다운로드하는 테스트가 현재 각지에서 이루어지고 있는 상황을 나타내고 있다. 이들 서비스는 현재 독자적으로 실험이 행해지고 있는 것이나, GSM으로 대표되는 이동체통신의 표준화라는 것은 이들 서비스의 통합을 가능케 하는 것으로 생각할 수 있다. 이에 대해 미국에서는 최소한 현재로서는, 이동체통신의 전국레벨표준화는 실현되어 있지 않아 이 점에서는 EU의 미국에 대한 우위성이 존재한다고 할 수 있다.

EU(영국)의 디지털 · 브로드캐스트 · बैं킹 전망

현재 EU가맹국인 영국에서는, 디지털위성방송에 의한 인터넷 · बैं킹 제공이 개시되고 그 고객이 확



해 · 외 · 통 · 항



[그림2. EU역내의 모바일 · banking(결제) 동향]

대되고 있다. 여기서 디지털위성방송으로 인터넷 · banking을 제공하는데 따른 우위성은 무엇인가를 생각해 볼 때 위성방송 내지 무선방송은 CATV보다 광범한 서비스제공이 가능하다는 것을 생각할 수 있다. 이는 당연히 디지털위성방송에 의한 인터넷 · banking 제공이 CATV에 의한 서비스보다 잠재적인 고객시장을 확대할 수 있는 요소를 가지고 있음을 나타내는 것이다.

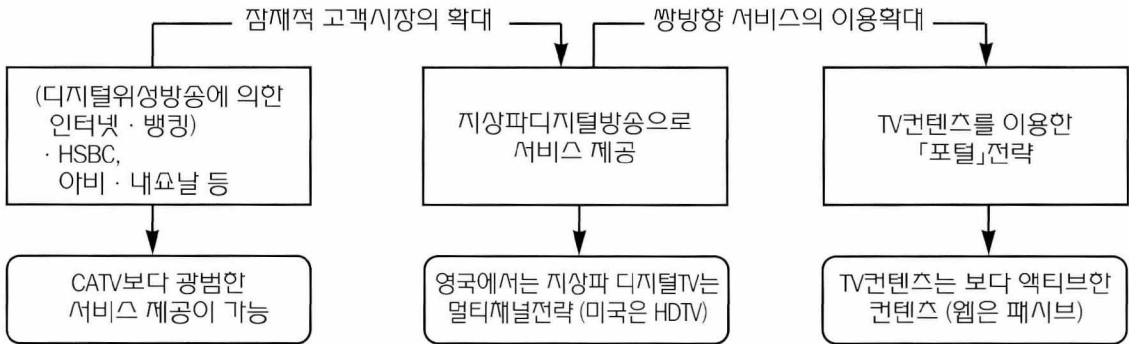
뿐만 아니라 영국에서는 지상파 디지털방송이 이미 시작되고 있으며, 기술적으로 곤란한 점이 존재하지 않는 이상은 지상파디지털방송에 의한 인터넷 · banking 제공도 충분히 생각할 수 있다. 영국의 지상파 디지털방송에서는 멀티채널 전략이 취해지고 있고, 이 멀티채널 전략에 의한 쌍방향 서비스의 확대는, 무선방송에 의한 인터넷 · banking 제공의 전제조건이 되고 있다고 할 수 있다. 이에 비해 미국의 지상파 디지털 방송은 고품위(HDTV) 전략을 취하고 있어, 이 점에서 미국에 비해 EU에 우위성이 있음을 지적할 수 있다.

또한, 인터넷 · banking만이 아니라 디지털TV에 의한 쌍방향 인터넷 · 서비스의 이용확대에서 TV콘텐츠가 어떤 역할을 할 수 있을 것인가를 생각할 때, 종전의 PC베이스 인터넷 · 서비스에서는 포털 등에서 정보를 '찾아가는' 상황임에 비하여, 디지털TV베이스의 인터넷 · 서비스에서는 TV컨텐츠로 정보가



해 · 외 · 통 · 항

'찾아오는' 상황으로 생각할 수 있다. 즉, 정보 입수라는 관점에서는 TV컨텐츠는 웹·컨텐츠보다도 '액티브한 컨텐츠'라고 할 수 있다. 이 사실은 미디어의 질의 차이를 이용한 어떤 종류의 포털전략이 디지털TV, 디지털·브로드캐스트·뱅킹에서는 가능한 것이 아닌가 하는 것을 시사하는 것이다(그림3 참조).



[그림3. EU(영국)의 디지털·브로드캐스트·뱅킹 전망]

제3세대 인터넷·뱅킹의 가능성

모바일·뱅킹 혹은 디지털TV뱅킹의 보급이 어떤 효과를 리테일 전략, 인터넷·뱅킹 전략에 주는 것일까?

첫째로 <그림2>에서처럼 모바일·뱅킹은 전자머니의 다운로드실험을 포함하여, 일종의 「포터블 ATM」역할을 해낼 수 있는 것으로 생각할 수 있다. 또한 둘째로 디지털TV뱅킹은 앞서 언급한 것처럼 PC베이스의 포털 전략과는 질이 다른 포털이 될 수 있는 상황을 갖고 있으며, 이는 고객확대 전략상 중요한 의미를 갖는 것이 아닌가 생각된다. 이밖에 셋째, 종전의 PC베이스 인터넷·뱅킹은, 이들 서비스의 보급으로, 전술한 제2세대 인터넷·뱅킹 즉, 커스터머리레이션매니지먼트로 이어지는 종합적 자산관리운용지원 등 서비스로 특화된 서비스의 제공이 될 것이 아닌가 하고 생각할 수 있다. 또한 여기서는 PC 고유의 특성으로 애플리케이션·소프트 등을 적극 이용한, 보다 선진적인 부가가치정보관리 서비스가 제공될 가능성이 있다.

이런 상황에서 모바일·뱅킹 그리고 디지털·브로드캐스트·뱅킹을 인터넷·뱅킹 중의 하나의 요소로 받아들이는, 그리고 그 전략 도메인을 비용 효율화·고객 확대 부분에 충당하는, 결국은 제1세대 인



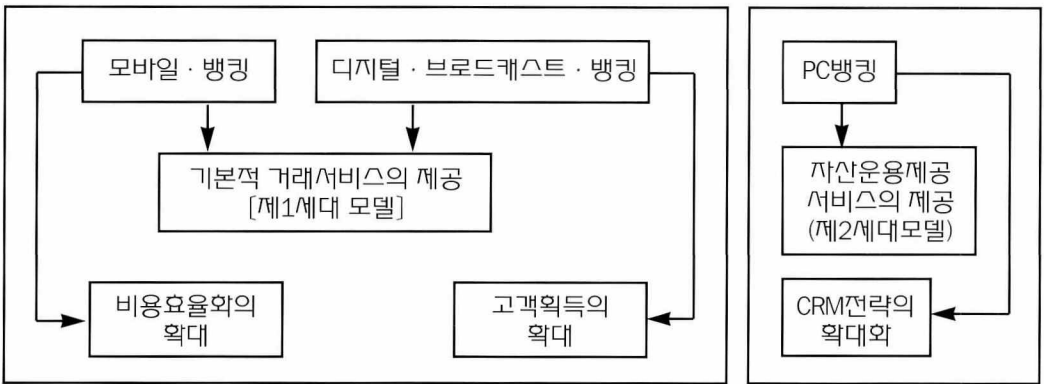
해 · 외 · 통 · 항

터넷 · बैं킹에 대응시킴으로써, 제3세대 인터넷 · बैं킹 · 모델이라는 것을 생각할 수 있다(그림4 참조).

〈그림4〉의 좌측부분은 제1세대 인터넷 · बैं킹이 담당하였던 영역이었는데, 제3세대 인터넷 · बैं킹에서는, 이 영역을 보다 편리성이 높고 일상성이 높은 단말에 의한 인터넷 · बैं킹으로 이행하게 된다. 당연히 여기서는 기본적인 서비스가 행해지는 것이 되어 비교적 심플한 솔루션의 구축으로 서비스가 제공되게 된다.

한편, 〈그림4〉의 우측부분은 「자산운용서비스의 제공」이라는 측면, 즉 제2세대 인터넷 · बैं킹의 측면을 갖고 있으므로 당연히 관리되는 정보는 보다 다양한 것이 된다. 따라서 이때에는 PC에 대한 애플리케이션을 이용한 솔루션의 구축이 필요해질 것으로 생각된다.

단, 여기서는 인터넷이 사용됨으로써 금융기관의 백 · 오피스에서의 정보처리에서는 통합적인 솔루션 구축이 가능해지고, 이를 통하여 정보단말별로 특화된 솔루션 개발을 추진함으로써 통합적 인터넷 · बैं킹 · 솔루션의 진화를 낳을 수 있는 도식이 산출된다고 할 수 있다.



[그림4. 제3세대 인터넷 · बैं킹 · 모델]

이처럼 정보단말의 분류에 따라 기존 전략의 확대를 지향하는 모델을 「제3세대 인터넷 · बैं킹 · 모델」로 생각할 때, 이동체통신이나 디지털TV에 의한 बैं킹 · 서비스가 진전되고 있는 EU가 미국보다도 보다 큰 가능성을 지니고 있다고 할 수 있다. 현재로서는 EU의 인터넷 · बैं킹은 결코 앞서 있다고도 보급되어 있다고도 할 수는 없는 상황이나, 잠재적 가능성이라는 의미에서는 미국도 능가할 수 있는 존재인 것으로 보인다.