

새마을금고 우려에도 거래 이어가는 소비자들

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 8월 이슈 '새마을금고 논란 속 소비자 대응'

일부 새마을 금고 논란에도 새마을금고 거래자 10명 중 8~9명은 큰 움직임을 보이지 않았다. 예치 자금을 조정한 거래자도 일부만 조정하는 관망적인 태도를 보였다. 금융소비자 전문 리서치회사인 컨슈머인사이트의 최근 조사에 따르면 새마을금고 현거래자는 거래 유지 의향이 높지만, 미거래자는 이용의향이 낮은 편이었다. 정부와 한국은행이 개입해 소비자의 불안 심리를 잠재우고 있는 현시점에서 새마을금고는 자금 안정성에 대한 지속적인 이미지 개선과 잃어버린 고객 신뢰를 되찾는 것이 핵심 과제로 보인다.

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
 - * 이슈 조사 수행 기간 : 7월 31일 ~ 8월 10일 (총 2주간, 846명)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상
- 표본 프레임 : 약 86만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
- 표본추출
 - 1단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
 - 2단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

컨슈머인사이트는 대규모 온라인패널을 통해 금융, 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 수집된 서베이 데이터는 금융·통신 등 다양한 빅데이터와 융복합 연계하여 각 데이터의 한계점을 넘어서는 새로운 개념의 데이터를 제공하고 있습니다.

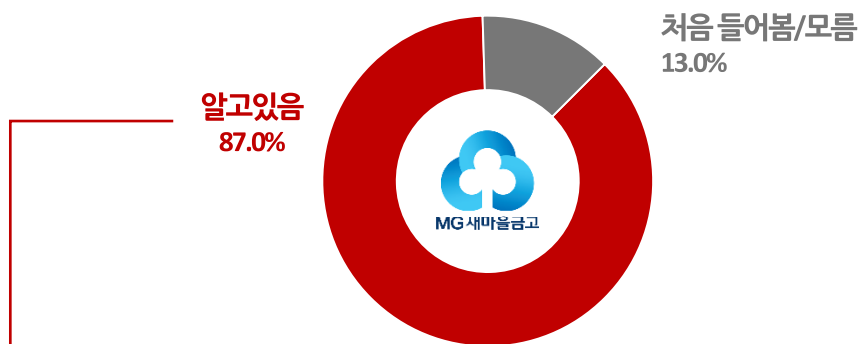
특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

새마을금고 '사태'를 대부분 인지하고 있으나 대응은 '관망'

- 금융소비자 10명 중 9명은 새마을금고 부실 뉴스를 알고 있음
해당 사태를 인지하고 있는 새마을금고 거래자 대부분(85.2%)은 예치된 자산을 조정하지 않은 것으로 나타남
- 새마을금고 자산을 조정한 거래자(14.8%) 중 "전액 인출"이 4.7%, "일부 인출"이 10.1%로
다수가 일부 자금 인출 후 상황을 관망하는 추세임

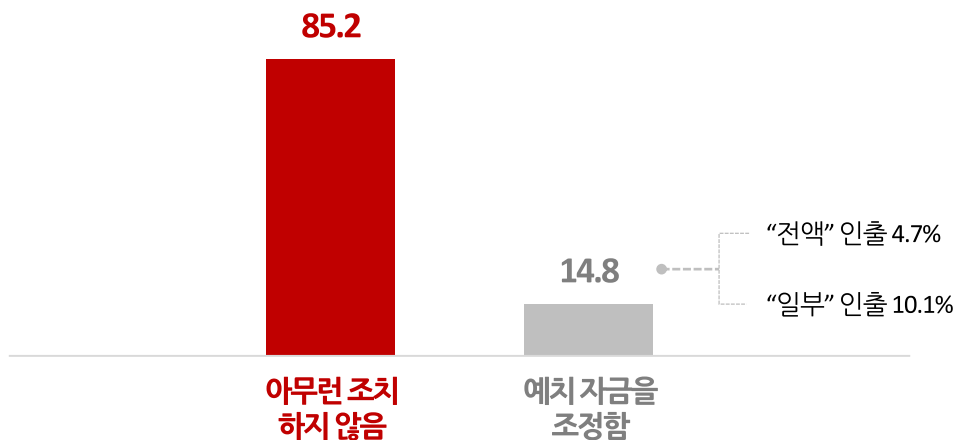
[그림1] 새마을금고 '사태' 뉴스 인지율

(Base : 만 20~69세 금융소비자 846명)



[그림2] 새마을금고 '사태' 뉴스 인지 후, 새마을금고 거래자 거래 행동

(Base : 새마을금고 거래자 149명)



Q. 귀하께서는 최근 일부 새마을금고의 높아진 연체율, 금고 잔액 감소, 대규모 예금 인출 등의 뉴스(기사)를 들어보셨습니까?

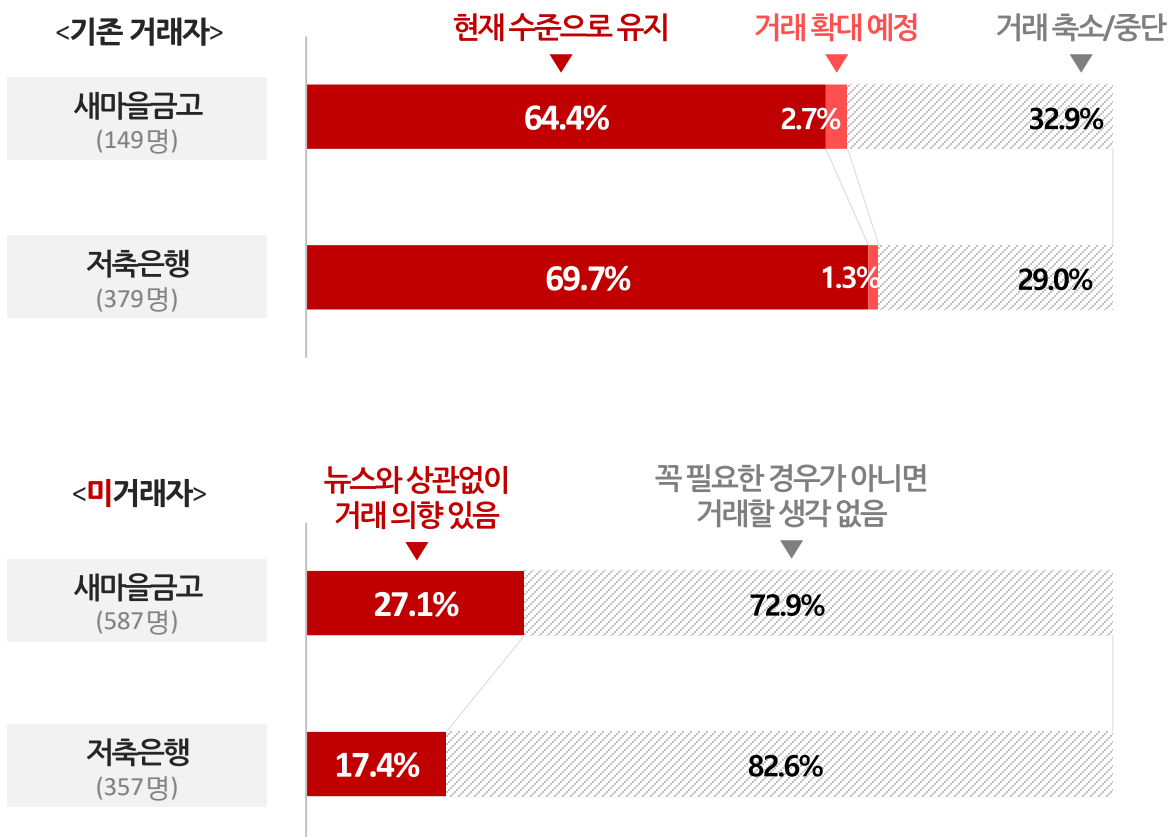
Q. 일부 새마을금고의 사태 관련 뉴스(기사)를 접한 이후, 귀하께서 다음 금융기관에서 어떤 금융거래를 하셨는지 선택해 주십시오.

새마을금고에 대한 우려가 저축은행까지 파급

- 새마을금고 거래자의 3명 중 2명은 현거래 수준을 유지할 것이라 응답했는데, 새마을금고의 고객 이탈 방지 노력과 정부의 개입, 지원에 따라 관망하는 것으로 보임
- 미거래자의 72.9%가 향후 이용의향이 없다고 답해, 고객 인식 개선이 시급한 것으로 파악됨
- 새마을금고와 저축은행의 거래 축소/중단 의향은 각각 32.9%, 29.0%로 크게 차이가 나지 않아 부실 뉴스에 대한 불안 심리가 확산된 것으로 보임

[그림3] 거래규모 변경 의향

(Base : 새마을금고 뉴스 인지자)



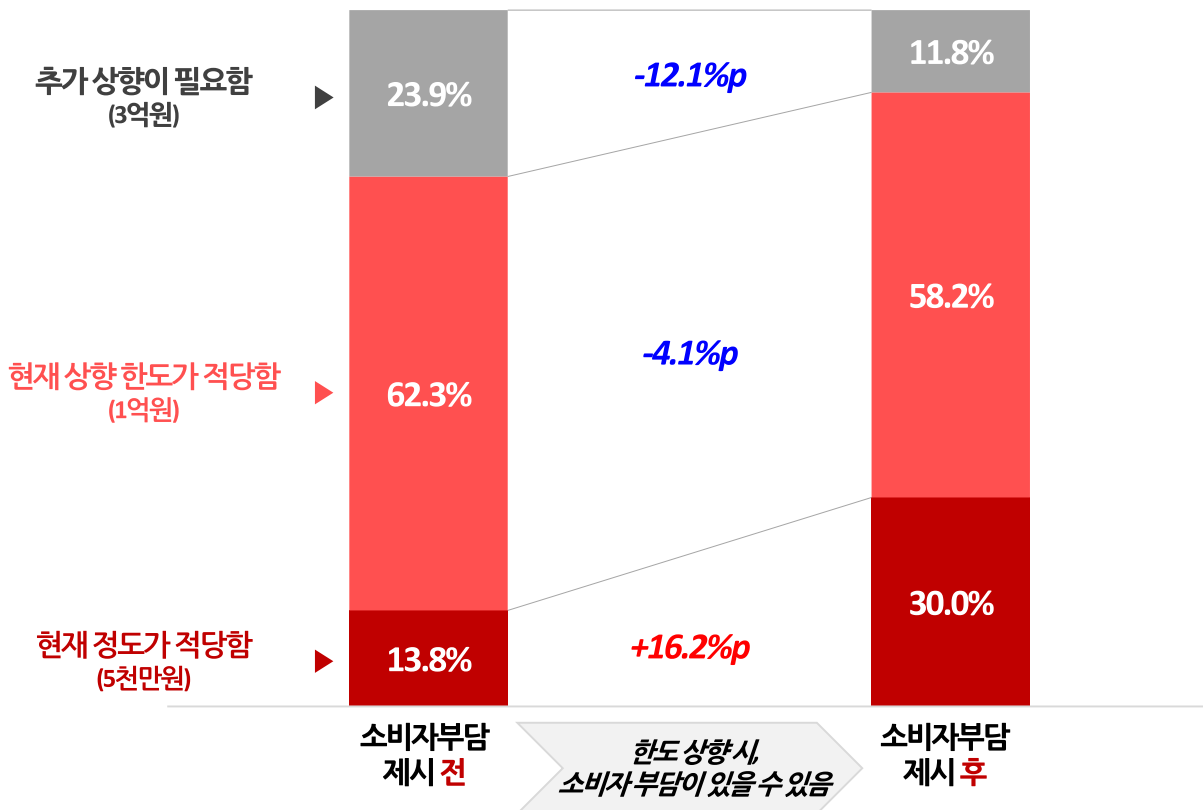
Q. 일부 새마을금고의 사태 관련 뉴스(기사)를 접한 이후, 귀하께서 거래하고 있는 다음 금융기관에서 어떻게 거래를 하고 있습니까?
 Q. 일부 새마을금고의 사태 관련 뉴스(기사)를 접한 이후, 귀하께서는 향후 다음 금융기관에서 거래를 할 생각이 있으십니까?

■ 예금자 보호 한도 상향 원하지만 소비자 부담 증가엔 부정적

- 금융기관 건전성에 대한 우려가 커지자 예금자보호법의 보호 한도 상향을 대체로 지지하는 것으로 나타남. 단, 한도 상향으로 인한 소비자 부담(예금 금리 하락, 대출금리 인상 등) 가능성이 있을 시 '유지' 의견이 증가
- 이와 관련한 제도 개선 과정에서 금융 소비자의 정확한 의견 수렴이 필요해 보임

[그림4] '예금자보호 한도액'에 대한 의견

(Base : 만 20~69세 금융소비자 846명)



Q. 최근 예금자보호법의 최대 한도를 5천만원에서 1억원까지 단계적으로 상향하는 방안을 검토중에 있습니다. 귀하께서는 한도가 어느정도 상향 조정되는게 적절하다고 생각하십니까?

Q. 예금자보호법의 최대 한도를 5천만원에서 1억원까지 상향하게 되면, 예금자보험료율이 높아져 예금금리 하락과 대출금리 인상 등으로 소비자 부담이 우려될 수도 있습니다. 이러한 경우 한도가 어느정도 상향 조정되는게 적절하다고 생각하십니까?