

말레이시아 핀테크 비즈니스의 오늘과 내일, 주니어 조

핀테크(FinTech)의 빠른 성장은 비단 몇몇 금융 선진국의 모습만은 아니다. 말레이시아를 비롯한 동남아시아에서도 핀테크로 대표되는 새로운 형태의 금융 솔루션이 속속들이 등장하고 있다. 한국에서 14년간 금융 비즈니스를 경험하고, 현재 말레이시아에서 역동적으로 변화하고 있는 금융시장을 선도적으로 이끌고 있는 주니어 조 취리히 말레이시아 보험(Junior Cho Zurich Insurance Malaysia Berhad) 수석부사장을 만났다. 급변하고 있는 동남아 금융시장 가운데 가장 변화에 민감하고 재빠르게 대응하는 말레이시아 핀테크 비즈니스의 오늘과 내일에 대해 들어보았다.



Q1. 독자들에게 자기 소개와 함께 전문 분야, 주요 프로젝트에 대해 말씀해주세요.

제 이름은 주니어 조(Junior Cho)이고 취리히 말레이시아 보험(Zurich Insurance Malaysia Berhad)의 수석부사장이자 시장관리책임자입니다. 모든 판매 및 유통망(전통적 및 직접 판매·유통망), 협력, 고객·중개인·파트너 등에 대한 사업 제의를 지휘하고 있습니다. 최근에 제가 지휘하거나 추진한 프로젝트는 'Detariff 시장에서의 규제기관 조치로서 자동차 & 화재 자유화', '당사의 보험상품 구입과 관련해 사용자 편의 및 가격 투명성을 제고하기 위한 핀테크 채택', '신속한 제품 흐름 및 클레임 처리를 위한 외화송금 자동처리·인공지능(AI) 처리', '사용자 기반 보험', '당사의 디지털 플랫폼을 활용한 SME 클라이언트에 대한 맞춤형 상품 제공' 등이 있습니다.

Q2. 취리히보험 말레이시아에서의 현재 직책은 무엇인가요?

저는 전략적 계획 및 집행을 이끄는 집행위원회(EXCO)의 일원입니다. 또한 핀테크 채택, 제의 계획·시행을 포함한 전통 매체 및 신생 매체에 대한 모든 수익 창출 채널을 지휘하고 있습니다. 말레이시아에는, 보험에 2개의 주된 부분이 있는데 그것은 바로 전통적인 보험과 ‘타카풀(Takaful)’입니다. 이 2가지는 무슬림 고객과 비무슬림 고객을 위한 특유의 제안들입니다. 저는 앞에서 말씀 드린 두 부분들에서의 시장관리를 감독하고 있습니다.

Q3. 취리히보험 말레이시아는 고객서비스에 핀테크나 금융IT를 어떻게 활용하고 계신가요? 구체적인 소개 부탁드립니다.

저희는 더 나은 효율성, 시장 출시 소요 기간 단축, 더욱 긍정적인 고객 경험을 위한 매체로서 기술(AI, 핀테크 등)을 채택하고 있습니다. 이와 관련된 사례로는 ‘클레임에 대한 외화송금 자동처리를 위한 AI 엔진’, ‘중소기업 관련 맞춤형 보험상품을 위한 컨피규레이터 디지털 플랫폼’, ‘자동차 자유화 관련 보험 산업 조치로서 자동차 보험상품·위험 기반 가격을 고객에게 제공하기 위한 디지털 핀테크 솔루션과의 협력’ 등이 대표적입니다.

Q4. 현재 말레이시아에서는 금융이나 보험IT 시스템이 어떻게 활용되는 추세인가요? 해외의 일반적인 추세와 차이점이 있다면 무엇인가요?

말레이시아에서는 고객 획득, 제품 구입, 서비스에 있어서의 고객 경험을 향상시키기 위한 일환으로 핀테크 솔루션이 증가했습니다. 그리고 고객, 상품 제공자·제조자를 위한 선물로서도 핀테크의 활용도가 높은 평가를 받았습니다. 실제로 말레이시아는 소비자 상품에서 금융 서비스로 소비자 행동 변화를 경험한 아세안(ASEAN)의 선도적 국가들 가운데 한 곳입니다. 최근에 진화한 기술 솔루션의 현 포트폴리오는 가격 투명성을 민주화하고, 구매 과정을 단순화하고, 고객친화적인 소통이나 서비스 매체를 통해 복잡한 금융상품을 알기 쉽게 설명하는 데 중점을 두고 있습니다.

Q5. 말레이시아 금융, 보험시장의 특징, 한국 기업이 진출할 때 특히 주의하거나 고려해야 할 점이 있다면 무엇일까요?

말레이시아의 금융 및 보험상품의 경우 한국과 커다란 차이는 없습니다. 상품 제공을 좌우하는 요소는 고객 요구 및 고객이 상품의 제공자와 관계를 맺는 방법에 달려 있습니다. 한국에서 금융 서비스 부문의 혁신을 이끌었던 기술·IT 혁신은 말레이시아에서의 기술·IT 혁신과 유사합니다. 예를 들어, 인터넷뱅킹 이체나 온라인 बैं킹의 실시간 결제는 아직까지는 말레이시아에서 그리 널리 사용되고 있지 않습니다. 말레이시아에서는 온라인 बैं킹이 폭발적으로 증가했지만 은행 지점은 여전히 은행

고객들을 위한 중요한 서비스 요소로 간주되고 있습니다. 그리고 수표는 여전히 일반적인 지불수단으로 사용되고 있습니다. 중앙은행이 더욱 획기적인 혁신을 창출하기 위한 조치들을 취하고 있으므로 한국에서 7~10년 전에 경험했던 금융 서비스 부문에서의 변혁을 말레이시아에도 앞으로 경험할 것이라 예상합니다.

Q6. 한국 보험과 금융서비스의 말레이시아 진출 현황과 입지가 궁금합니다. 한국 금융, 보험사에 대한 말레이시아 현지의 이미지는 어떤가요? 또 눈에 띄게 활약하고 있는 금융 관계사가 있는지도 궁금합니다.

말레이시아 내 한국 보험 회사나 금융 회사의 눈에 띄는 확장은 없었습니다. 한국 기업들은 말레이시아에서의 영향력을 증가시키기 위해 적극적으로 노력했습니다. 최근 에어아시아 그룹(AirAsia Group)의 소유자인 토니 페르난드스(Tony Fernandes)의 보유 회사이자 보험 지주회사로 상장된 튠 프로젝트 그룹(Tune Protect Group)의 지분을 한국인 투자자가 구입한다는 발표가 있었습니다. 말레이시아에서 한국의 이미지는 특히 우호적이고 강렬한 편입니다. 이는 한류의 인기와 한국 제품의 우수성에서 기인하는 것으로 생각됩니다. 말레이시아에서 잘 알려진 한국 브랜드로는 삼성, LG, 현대·기아차, 코웨이가 있습니다.

Q7. 말레이시아 금융당국에서는 금융IT에 대한 기술지원과 비대면 거래에 관한 리스크 관리를 어떻게 하는지 궁금합니다.

중앙은행은 엄격한 위험관리 지침을 가지고 있습니다. 중앙은행의 위험관리 지침은 모든 금융 서비스 산업과 관련되며 요구되는 자본비율에서 준비금에 이르기까지 금융 서비스 산업의 운용을 관리합니다. 중앙은행은 운영의 건전성과 신중성을 보장하기 위해 금융서비스를 제공하는 기업들과 관계를 맺는 데 매우 적극적입니다. 중앙은행은 전통적인 대면 채널을 넘어 고객들에게 더욱 많은 옵션을 선사하는 디지털·다이렉트 공간에서의 혁신과 개발을 추진하고 있습니다.

Q8. 한국에서 경험한 핀테크, 금융IT 기술 중 특히 기억에 남고, 현재 말레이시아에 도입하고 싶은 기술이 있는지 궁금합니다. 있다면 어떤 기술을 어떻게 활용할지 말씀해주시기 바랍니다.

저는 2000년부터 약 14년 동안 한국에서 근무한 적이 있습니다. 지난 7~8년 동안 한국에서 이루어진 혁신의 속도에 매우 깊은 인상을 받았습니다. 예를 들어, 단순한 채팅을 넘어 카카오톡 온라인 banking·대출에 사용하는 것은 경탄할 만한 일입니다. 말레이시아에 도입하고 싶은 기술을 꼭 짚기는 어렵지만 말레이시아 입장에서 검토할 만한 가치가 있으며 고객의 요구를 만족시킬 수 있는 수많은

혁신적 운영 모델들이 있다고 생각합니다. 이 새로운 모델들을 구축하기 위해 우리가 무엇을 어떻게 해야 하는가 하는 것은 고객과 산업을 위해 그것을 받아들이고 채택하는 수준에 달려 있다고 생각합니다.

* 저작권법에 의하여 해당 콘텐츠는 코스콤 홈페이지에 저작권이 있습니다.

* 따라서, 해당 콘텐츠는 사전 동의없이 2차 가공 및 영리적인 이용을 금합니다.