IBK 경제브리프 2023. 03. 28

(SVB파산 직후) 美 금융기관 비대면 대응사례 분석

작성자: 서지원 대리(seojiwon@ibk.co.kr / 02-729-7609)

소셜미디어와 인터넷뱅킹이 가속화한 SVB 뱅크런 사태^{*} 직후 美 은행들은 고객들을 안심시키기 위해 오히려 디지털을 적극적으로 활용 1) 美 금융회사의 디지털 대응 사례(참고 1)를 살펴보고, 2) 국내은행 시사점을 도출

- * 디지털기술은 SVB와 CS의 몰락에 결정적인 기여, 새로운 유형의 은행 위기를 초래(WSJ, 3.20일)
- (고객 안심) 고객 불안을 진정시키고자 비대면 채널을 활용한 적극적 소통
 - (쌍방 소통) SNS로 실시간 소통을 강화하고 친밀감으로 브랜드 이미지 제고 노력
 - 인터넷은행 Varo는 공식 트위터 계정을 통해 고객의 돈이 안전함을 강조 ("Your money is safe with Varo")하며 댓글로 고객 문의사항에 적극 응대
 - 스타트업 뱅킹 서비스를 제공하는 핀테크기업 Mercury는 외부전문가의 자문을 받아 美 FDIC 규제 관련 질문에 답변하겠다는 트윗 게시
 - (정보 공유) 비대면 세미나, 뉴스레터 등 적시적인 전문 정보를 고객에 제공
 - JPMorgan Chase 은행은 "최근 은행 사태 관련하여 우리가 알고 있는 것과 모르고 있는 것"이라는 주제의 웹세미나를 개최(3.15일)
 - 핀테크회사 Acorns는 "당신의 돈이 보호되는 방법" 제목의 뉴스레터를 구독자에게 발송하여 사태 현황을 자세히 설명(3.14일)

Varo의 트위터 답글 JPMorgan Chase 웹세미나 Varo J.P.Morgan @VaroBank ANAGEMENT Join us for this event Madakia @aprilhale52 님에게 보내는 답글 Date: Wednesday, March 15, 2023 Hi April, there's been a lot of recent news in the media about other banks, so we're here to assure you that your money is safe with Varo. Time: 12:00 p.m. ET 오전 2:17 · 2023년 3월 14일 · 130 조회수 What we know, and don't REGISTER TODAY 1 마음에 들어요 know, about the recent bank developments Q 仚

자료: Varo 자료: Financial Brand

- (신규 고객) 스타트업 뱅킹을 지원하는 핀테크기업의 신속한 상품 개발, 고객 포용 등 SVB 고객 유입 노력
 - (신속 개발) Mercury는 SVB 파산 직후, 기본 예금자 보호한도 이상의 금액*을 보장하는 비대면 기업예금 'Mercury Vault'를 주말동안 작업하여 출시(3.13일)
 - * 美 기본 예금자 보호한도 : 25만달러, Mercury Vault 보호한도 : 500만 달러
 - Goldman Sachs, Capital One 등 20여개의 은행들과 네트워크 협약(sweep network)을 맺어 협약 은행 간 고객의 예금을 분산시키는 효과
 - (SVB고객 포용) 스타트업에 법인 카드를 발급하는 핀테크기업 Brex는 SVB 사태에 피해를 입은 기업 고객의 카드 한도를 한시적으로 유지
 - 또한, 운영 자금 조달이 어려운 SVB 고객을 대상으로 비상 신용대출 지원
 - ※ "SVB 사태 이후 6일 만에, Mercury는 20억달러 예금과 1천여명의 신규고객 확보, Brex는 10억달러 예금과 3천여명의 신규고객 확보" (Forbes, 3.15일자 보도)

Mercury, Brex 개요

구 분	창립 년도	기업 가치	주요 고객 & 특징
Mercury	2019	12.6억달러	- 창업 초기 신생 스타트업 고객 대상 - 기업 당좌예금, 카드 등 기업 뱅킹 서비스 제공
Brex	2017	123억달러	 연수입 100만달러 이상, 근로자 50인 이상, 50만달러 이상 현금 보유 스타트업 고객 대상 스타트업 전용 신용카드 발급으로 사업 시작, 기업 자금관리 통합 플랫폼 추진 중

자료: Forbes, American Banker, 각 사 홈페이지

- (시사점) 국내은행 또한 위기상황 발생 시 평판리스크 선제 대응, 신속한 고객중심적 비대면 기업금융 추진 필요
 - SNS 등 자체 온라인 플랫폼 활성화를 위한 콘텐츠 연구 강화 필요
 - ※ (인스타그램 팔로워 수, 만명) IBK 11.6, 신한 35.6, KB 34, Woori 22.1, 하나 10.9 (유튜브 구독자 수, 만명) IBK 8.97, 신한 41.0, KB 33.2, Woori 22.6, 하나 12.3
 - 아울러 IBK는 Mercury 사례(참고 2)를 참고, 고객니즈에 부합하는 신속한 비대면 기업금융상품을 마련하는 디지털 대응역량 제고 필요

美 금융회사의 SVB 사태 직후 비대면 대응사례 정리

구 분	기 업	종 류	내 용
고객 소통	Varo	인터넷은행	- 공식 트위터, 홈페이지를 통해 고객의 모든 예금이 FDIC 보호를 받는다고 강조
	First Republic	중소은행	- 위기설 이후 뜸했던 트위터 활동을 재개하여 리트윗, 감사 답글 등 고객과 활발히 소통
	Citizens Bank of Edmond	중소은행	- 홈페이지를 통해 CEO의 서신과 영상 게시, 고객 예금이 은행 협약으로 인해 안전함 강조
	Pacific West Bank	중소은행	- 불안한 지역 고객들을 안심시키기 위해 은행 네트워크 협약의 예금 보장을 트위터로 홍보
정보 공유	JP Morgan Chase	대형은행	- SVB 사태 현황을 설명하는 웹세미나 개최, 기존 고객들에 이메일 초대장 발송
	Robinhood	핀테크	- SVB와 CS의 파산을 다루는 뉴스레터 'Robinhood Snacks' 이메일 발송
	Morgan Stanley	IB	- 자체 유튜브 계정을 통해 SVB 파산 직후 "은행 파산이 주식에 미치는 영향" 영상 게시
	First Citizens Bank	중소은행	- 美 정부 예금보호와 통화정책, 주식시장 등에 미치는 영향을 작성한 연구보고서를 트위터 공유
신규 고객	Mercury	핀테크	- SVB파산 이후 3일만에 정부 예금보호한도를 초과하여 보장하는 비대면 기업계좌 개발
	Brex	핀테크	- SVB 고객의 신용카드 한도 유지, 긴급대출 지원 등 관련 내용 홈페이지, 트위터 홍보

자료: Financial Brand, NYT, Forbes, American Banker, 각 사 자료 종합

'Mercury Vault' 의 신속한 탄생 배경 참고 2

- SVB 파산 이후 3일 동안, Mercury는 인터페이스를 개발하고, 협약 은행과의 합의를 마무리하여 예금 보호 한도를 확대하고, 직원들에게 상품을 교육함(American Banker)
- JPMorgan Chase 은행은 기업계좌 개설 시 일주일이상 소요되며 스타트업 맞춤형 상품을 제공하지 않는 반면, Mercury는 한시간 이내 계좌 개설이 가능한 이점(Forbes)