

제10권 13호

2020. 6. 22~2020. 7. 5



하나금융그룹

하나금융 포커스

Bi-Weekly Hana Financial Focus

- | | |
|---------|---|
| 논단 | 금융소비자보호법 제정의 의미와 향후과제 |
| 이슈분석 | 포스트 코로나 시대의 통화정책 이슈와 과제 |
| 금융경영브리프 | 포스트 코로나 시대 유럽은행의 새로운 Biz 모델
코로나19 이후 가상카드 발전 가속화 |
| 금융시장모니터 | 금 리: 경기 침체 장기화 우려로 채권 강세
외 환: 방향성을 모색하는 신중 모드 |
| 금융지표 | 국내 금융시장
해외 금융시장 |

인간

연구자는 사람⁺, 고객은 사람⁺⁺

세상을 바꾸기 전에 먼저 사람을 바꿔야 합니다.

현실에 기초한 진지한 연구를 통해
사회적 신뢰를 창조하는 것

하나금융경영연구소의 사명입니다.



집필진

편집

연구위원 곽영훈(yhkwak)
연구원 최희재(heejaechoi)

금융경영브리프

연구위원 김대익(kimdi)
연구원 최희재(heejaechoi)
연구원 이영화(ryoung.h)

금융시장모니터

금 리 | 수석연구원 김수정(sjkim1771)
외 환 | 연구원 윤지선(jisun.yun)

금융지표

연구원 최제민(jeminchoi)

하나금융 포커스

Bi-Weekly Hana Financial Focus

- | | | |
|----|---------|---|
| 01 | 논단 | 금융소비자보호법 제정의 의미와 향후과제 |
| 04 | 이슈분석 | 포스트 코로나 시대의 통화정책 이슈와 과제 |
| 08 | 금융경영브리프 | 포스트 코로나 시대 유럽은행의 새로운 Biz 모델
코로나19 이후 가상카드 발전 가속화 |
| 12 | 금융시장모니터 | 금 리: 경기 침체 장기화 우려로 채권 강세
외 환: 방향성을 모색하는 신중 모드 |
| 16 | 금융지표 | 국내 금융시장
해외 금융시장 |

금융소비자보호법 제정의 의미와 향후과제*

정 희 수 연구위원(heesoo_jung@hanafn.com)

금융소비자보호법 제정은 금융권역별로 흩어져 있던 금융소비자보호 관련 규정을 단일화한 것에 의미가 있다. 금융소비자의 부담을 완화하고 판매행위에 대한 제재를 강화하는 내용을 포함하고 있으며 하위법령의 신속한 제정이 요구된다. 추가적으로 상품개발과 판매과정에서의 내부통제 시스템 구축을 유도하고 고령층 등 금융소외계층에 대한 보호 규정을 강화함과 동시에 핀테크 기업 등 비금융사업자에 대한 금융소비자보호 규제를 별도로 마련할 필요가 있다. 이를 계기로 금융회사는 잃어버린 신뢰를 회복할 수 있도록 후속 조치를 철저히 준비하고 감독당국도 사전예방에 초점을 둔 운영이 필요하다.

지난 3월 우여곡절 끝에 ‘금융소비자보호법’이 국회를 통과해 내년 3월에 시행을 앞두고 있다. 그 동안 금융소비자보호와 관련된 이슈는 금융권역별 법령에서 부수적인 규제로 취급되어 오다가 2008년 금융위기를 겪으면서 빠르게 확산되었다. 특히 2011년 OECD에서 ‘금융소비자보호에 관한 10대 원칙’을 발표하면서 주요 선진국을 중심으로 제도적인 틀이 마련되었다. 그러나 국내에서는 법·제도 정비가 다른 국가에 비해 상당히 늦어졌고 그 동안 발생한 일련의 금융 사고를 예방하지 못한 것은 사회적 낭비로 생각된다. 이번 금융소비자보호법은 금융권역별 법령에 흩어져 있던 금융소비자보호와 관련된 사항을 통합하여 ‘금융소비자보호법’이라는 단일 법령에서 다루게 되었다는데 의미가 있다. 이에 맞춰 감독당국이 피해 예방과 권의 보호에 초점을 두고 소비자보호 기능을 강화하는 방향으로 조직개편을 단행한 것도 강력한 실행 의지를 보여준 것으로 볼 수 있다.

금융권역별로 흩어져 있던 금융소비자보호 관련 법령의 단일화에 의미 부여

:: 금융민원 증가로 금융소비자보호 체계 정비의 중요성 증대

2008년 금융위기 이후 국내 금융민원은 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다. 금융민원 건수를 보면 2017년 7.6만 건에서 2019년 8.2만 건으로 증가해 왔으며, 2013년 이후 2년 연속으로 8만 건을 상회하고 있다. 권역별 비중을 보면 보험 62.3%, 비은행 20%, 은행과 증권이 각각 12.3%, 5.4%를 보였다. 최근 DLF 사태, 라임펀드 환매 중단 등과 관련된 민원이 증가하면서 은행과 증권의 비중이 높아졌으나 보험의 비중이 여전히 절대적으로 높은 상황이다. 문제는 금융상품의 구조가 점점 복잡해지고 금융소비자

금융상품의 구조가 복잡해지고 설명하는데 많은 시간이 소요되면서 금융민원 증가 추세

* 본고의 내용은 집필자 개인의견으로 하나금융경영연구소의 공식적인 견해가 아님을 밝힙니다.

에게 설명하는데 많은 시간이 소요되면서 금융민원이 줄어들지 않고 있다는 점이다. 특정 금융상품의 불완전 판매에 따른 금융민원이 대부분을 차지하고 있어 금융소비자보호 체계를 정비할 필요성이 커졌다. 이러한 문제점을 해소하기 위해 제정된 금융소비자보호법은 금융소비자가 합리적으로 자신에게 적합한 금융상품을 구매할 수 있는 여건을 조성하는 방향으로 적용되어야 한다.

금융소비자보호법은 금융소비자의 부담을 완화하고 판매행위에 대한 규제를 강화

금융소비자보호법의 특성을 다음과 같이 요약할 수 있다. 우선 동일한 성격을 가진 금융상품 판매행위에 대해 동일한 규제를 적용하고 있다. 금융상품의 유형을 예금성, 투자성, 보장성, 대출성 상품으로, 판매업자를 직접 판매업자, 판매대리·중개업자, 자문업자로 구분하는 등 기능별 규제 체계를 마련하였다. 둘째, 일부 금융상품에 부분적으로 적용되었던 6대 판매원칙을 모든 금융상품으로 확대·적용하였다. 예를 들어, 적합성 원칙(금융투자상품이나 변액보험에만 적용), 적정성 원칙(자본시장법상 파생상품이나 파생결합증권에만 적용), 불공정영업행위 금지(은행·보험에만 일부 적용), 부당권유행위(금투·보험에만 적용) 등이 대표적이다. 그리고 주요 금융업법에서 규정하고 있는 설명의무를 통합함으로써 판매 이전단계에서 불완전 판매를 원천적으로 차단하는 효과가 기대된다. 셋째, 판매과정에서 판매원칙을 위반했을 때 판매회사의 제재 수위를 크게 강화하였다. 위법계약 해지권, 청약철회권, 판매제한 명령권, 판매업자의 손해배상 입증책임, 과징금 및 과태료 부과를 통해 금융회사의 금전적 부담이 커질 것으로 예상된다. 넷째, 금융소비자의 정보 접근권 확보, 소액 소송중지제도 등을 도입해 사후권리구제 기능을 강화하였다. 특히 금융회사로 하여금 고의·과실 요건을 입증하게 하고 대리·중개업자에 대한 사용자 책임을 강화하는 등 금융소비자의 부담이 완화될 것으로 보인다.

∴ 금융소외계층 및 핀테크 기업 관련 금융소비자보호 규제 필요

이와 같이 금융소비자보호와 관련된 규제가 강화되면 금융회사 입장에서는 영업 활동의 제약과 함께 각종 기회비용이 증가하면서 부담이 커질 것으로 예상된다. 금융소비자보호법이 제정됨에 따라 하위법령에서 다루어야 할 구체적인 내용을 신속하게 선정해서 법 시행 이전에 금융회사들이 준비해야 할 사항을 충분히 검토할 시간적 여유를 주어야 한다. 이외에 금융소비자보호와 관련해서 다음과 같은 과제를 추가적으로 검토해야 한다.

하위법령의 신속한 제정을 통해 금융회사에 충분한 준비기간 제시

금융회사는 금전적 손실보다 이미지 훼손에 따른 보이지 않는 기회비용이 더 크기 때문에 당장의 매출이나 이익보다는 장기적인 관점에서 금융소비자를 동반자 관계로 인식하는 것이 중요하다. 이제 금융회사도 '상품제조-판매-사후관리' 전 과정에 걸쳐 금융소비자보호 관점에서 검증하는 시스템을 구축하고 각 단계에서 내부통제 기준을 명확하게 확립할 필요가 있다. 결국 불완전 판매를 방지하기 위해서는 자체적인 내부통제 시스템이 실제 제대로 작용하는 것이 중요하기 때문이다.

고령층, 장애인 등을 포함한 금융소외계층에 대한 보호 규정을 강화해야 한다. 고령층의 경우 금융지식이 부족하거나 인지 능력 저하로 불완전판매(financial mis-selling), 금융착취(financial exploitation), 금융사기(financial fraud) 등에 노출되어 있다. 지난 2019년 6월에 개최된 G20 회의에서 언급된 고령화 대응을 위한 8대 정책과제 중 '경제적 학대(financial abuse) 및 금융사기에 대응한 고령층 보호' 내용이 포함될 만큼 중요한 이슈가 되었다. 고령층에 대한 금융교육도 중요하지만 금융회사의 접근방식도 변해야 한다. 온라인 거래가 빈번해지면서 은행 영업점을 방문하는 고객의 연령층이 높아지고 있기 때문에 고령층 친화적인 영업점 운영도 점차 고려해야 할 시점이다.

또한, 디지털 시대에 진입하면서 핀테크 기업에 대한 금융소비자보호 관련 규제를 준비해야 한다. 금융권에 대한 금융소비자 보호 규제는 이번엔 마련되었으나 금융법령을 따르지 않는 비금융사업자에 대한 규제를 별도로 마련할 필요가 있다. 핀테크 기업의 경우 기존 금융권에 비해 자본규모가 작을 뿐만 아니라 금융소비자보호에 대한 관심이나 인지도가 높지 않을 가능성이 있기 때문이다. 최근 모바일 금융거래가 활발해지면서 디지털 리스크(digital risk)가 커지는 상황에서 착오 송금보호에 대한 법제화가 추진되는 점은 바람직하다. 송금, 결제, 이체 등과 관련된 서비스와 규제 샌드박스를 적용받는 혁신서비스 등에 대한 금융소비자보호도 중요하게 다뤄야 할 것이다.

이번 금융소비자보호법 제정이 그 동안 불거졌던 모든 금융소비자보호 문제를 해결하는 만병통치약이 될 수는 없다. 다만 금융회사들도 잃어버린 신뢰를 회복할 수 있도록 최선을 다해 법 규정을 철저하게 준수하고 변화된 모습을 보여야 한다. 감독당국도 지나치게 처벌이나 감독 중심으로 운영하기 보다는 최대한 금융회사의 자율성을 보장하면서 사전 예방에 초점을 두는 방향으로 운영할 필요가 있다. 

상품개발과 판매 모든 과정에 걸쳐 내부통제 시스템을 강화하도록 유도

금융소외계층에 대한 보호 규정을 강화하고 고령층 친화적인 영업점 운영도 중요

핀테크 기업 등 비금융사업자에 대한 금융소비자보호 규제 마련 필요

금융회사의 자율성을 보장하되 사전예방 차원의 감독방향 설정

포스트 코로나 시대의 통화정책 이슈와 과제

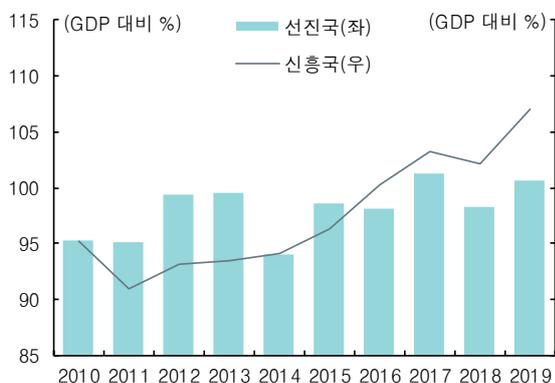
김수정 수석연구원(sjkim1771@hanafn.com)

글로벌 금융위기 이후 완화적 통화정책에 의존해오던 경기부양 기조가 코로나19를 계기로 재정정책 주도로 변화하고 있다. 한편 팬데믹으로 인한 급속한 재정확대는 정부부채의 지속가능성에 대한 논란과 함께 통화당국의 발권력에 대한 요구를 높이고 있으며 향후 통화정책 운용에 있어 독립성 확보가 중요해 보인다. 나아가 새로운 통화정책 수단에 대한 고민, 금융시장 불균형 누증과 경제 정상화 사이에서 정책균형 유지 등은 포스트 코로나 시대의 통화정책 과제가 될 것이다.

■ 코로나19를 계기로 글로벌 정책 패러다임은 재정과 통화정책 조합으로 변화 본격화

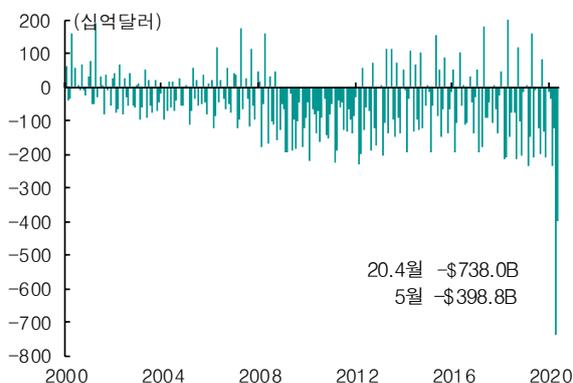
- 글로벌 금융위기 이후 주요국은 완화적 통화정책에 의존하여 경기를 부양했으며 재정의 경우 엄격한 부채비율 관리 등을 통해 건전성 회복에 중점
 - '12년 유럽 재정위기와 미국 신용등급 강등을 계기로 재정 규율이 강화. EU는 과다 재정적자 조정 절차를 시행, 미국도 정부부채 한도를 적용
- 그러나 팬데믹으로 전통적 통화정책보다 소득 지원 등을 위한 과감한 재정투입이 효과적으로 평가되면서 주요국은 확장적 재정과 함께 비전통적 통화정책을 동반
- 사실 코로나19 이전부터 통화정책 여력 제한과 효과 약화 등으로 확장적 재정정책이 요구되어온 상황이었으며 팬데믹이 그 촉매제로서 역할
 - 대규모 재정 투입은 정부부채의 화폐화 필요성에 대한 논란까지 가열시키고 있으며 본고는 포스트 코로나 시대의 통화정책 향방을 점검

■ 선진국과 신흥국 GDP 대비 정부부채 비율



자료 : BIS

■ 미국 재무부 연방예산 부채 잉여/부족



자료 : Bloomberg

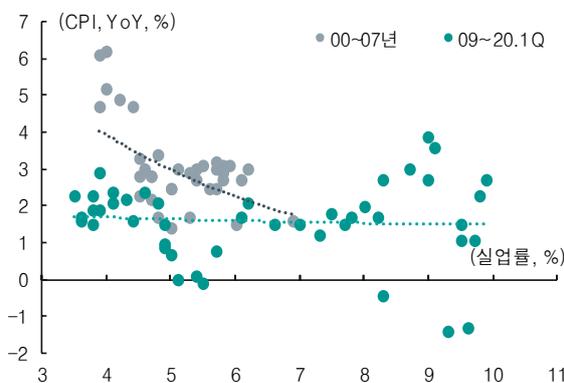
■ 전통적 통화정책은 여력 제한과 효과 약화로 한계에 봉착했으며 정상화 시도도 실패

- 글로벌 금융위기 이후 주요 선진국의 제로금리 도입과 양적완화 시행에도 불구하고 세계경제의 디스인플레이션 상황이 이어지면서 유동성 함정 논란이 지속
- 특히 아마존 효과 등 IT 기술 발전에 따른 필립스 커브 평탄화 뿐 아니라 초저금리 장기화로 인한 정책 한계 속 통화정책 매커니즘 약화도 저물가의 배경으로 거론
- 저물가 기조로 명목금리가 하락하자 기준금리 운용 룬이 축소되고 이는 기대물가 하락과 물가안정 목표 달성에 대한 통화정책 신뢰도를 약화시키는 문제도 초래
- 반면 일부 자산시장의 경우 통화정책 의존도가 높아지면서 과열 양상이 지속되었으며 경제주체들의 과다부채와 한계기업 누증 등도 부작용으로 거론
 - 결국 금융위기 이후 통화정책은 정상화 시도에 실패한 채 새로운 위기에 직면

■ 팬데믹으로 정부부채가 급증하는 가운데, 재정을 지원하는 통화정책 역할 확대

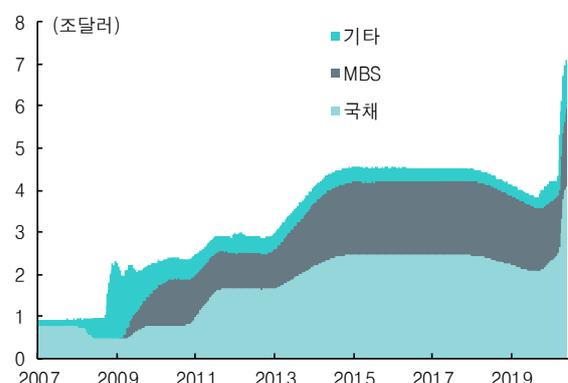
- 국제신평사 피치에 따르면 코로나19에 대응한 G20의 직접적인 재정 투입 규모가 GDP 대비 7%를 넘어서면서 글로벌 금융위기 당시 3%~4% 수준을 크게 상회
- 특히 미국의 경우 5월말까지 팬데믹으로 경기를 부양하기 위해 직간접적으로 투입된 재정 규모가 2019년 GDP 대비 14%에 육박
 - 3.6일 83억\$ 긴급패키지, 3.18일 1,920억\$ 코로나 대책, 3.27일 2.3조\$ 슈퍼 부양책, 3.27일 4,830억\$ 부양책이 승인되었으며 3조\$ 규모의 추가 부양책도 논의 중
- 이 과정에서 연준은 제로수준까지 금리 인하는 물론 무제한 양적완화를 통해 재정을 지원하고 있으며 비기축통화국에서도 정부가 발행한 국채를 흡수하기 위해 양적완화와 채권매입을 진행 중

■ 미국의 필립스커브 평탄화



자료 : Bloomberg, 하나금융경영연구소

■ 연준의 보유 자산



자료 : Bloomberg

■ 급속한 재정확대 속 중앙은행의 발권력을 통한 정부 채무부담 완화 필요성 제기

- 재정확대가 급속히 진행되는 가운데, 경기침체로 GDP 대비 국가부채 비율이 크게 악화될 수밖에 없어 정부부채의 지속가능성에 대한 우려 증대
 - OECD도 회원국 GDP 대비 정부부채 비율 폭등을 전망('19년 109%→'20년e 137%)
- 한편 경제의 빠른 반등을 기대하기 어려운 상황에서 세금 인상과 재정지출 축소 등의 재정건전화 노력은 성장세 위축과 인플레이션 압력 약화 등의 부작용 초래
- 이에 따라 중앙은행이 무기한 국채보유 등을 통해 국가부채를 일부 보전하고 초저금리를 유지함으로써 정부의 이자비용 부담을 완화해야 한다는 주장 가열
 - 화폐 발행 재원의 재정지출 프로그램인 MFFP(Money Financed Fiscal Program)가 대안으로 부상하며 정부부채의 화폐화 극단에는 현대화폐이론(MMT)도 있음

■ 과거 재정정책을 지원하기 위한 통화정책 수단으로서 시장금리 통제 정책이 활용

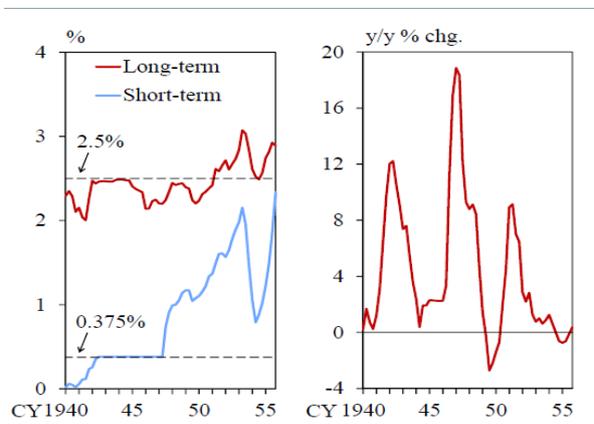
- 2차 세계대전 이후 연준은 3개월 단기국채를 0.375%로 장기국채 금리 상단을 2.5%로 통제하는 Yield-cap 정책을 통해 전시상황 준비를 지원한 바 있음
 - 다만 물가상승률이 10% 후반까지 폭등하면서 전통적 통화정책으로 복귀
- 최근에는 일본이 물가안정(디플레이션 타개)을 위해 양적·질적완화와 수익률곡선 통제를 도입했으나 이면에는 국채흡수와 금리 안정을 통한 재정 지원이 있었음
 - 일본 국채금리는 BOJ의 적극적 통화정책 시행 이전까지 디플레이션과 저성장 심화에도 불구하고, 국채발행 확대 속에 금리 하락 정도는 제한적인 수준에 그쳤음
- 일본은 재정적자 확대 과정에서 급속한 인플레이션이 야기되지 않고 부채위기도 발생하지 않았다는 점에서 포스트 코로나 시대의 새로운 정책 대안으로 재조명

■ 현대화폐이론(MMT) 의의 및 관련 논쟁

	세부내용
의의	- 화폐가 정부의 재정 지출에 의해 창출되고 조세징수에 의해 폐기된다고 보는 이론 - 정부가 조세를 화폐로 납부하도록 함으로써 명목화폐 수요가 발생하고 가치가 부여 - 정부는 화폐 발행으로 어떠한 규모의 채무도 상환할 수 있어 자국통화 표시 채무 과다로 인한 파산 불가능 - 비자발적 실업의 존재는 재정지출이 부족하다는 의미 - 국채는 차입 수단이 아닌 금리 제어 수단으로서 역할
비판론	- 명목화폐 발행을 통해 대규모 정부부채를 상환할 경우 초인플레이션과 급격한 통화 가치 절하를 야기 - 중앙은행 독립성에 부정적 영향
옹호론	- 높은 인플레이션, 재정적자, 화폐공급은 서로 연관되어 있으나 단순한 역학 관계가 아님 - 인플레이션은 과다 재정지출의 증거이므로 급격한 인플레이션 발생 전까지 재정적자는 문제가 안됨

자료 : 한국은행, 하나금융경영연구소

■ 2차 세계대전 이후 미국의 금리(좌) 및 CPI(우)



주 : 단기금리는 3M T-bill 금리, 장기금리는 10년 미국채 금리
 자료 : BOJ

■ 향후 글로벌 통화정책은 단기금리 타게팅에서 나아가 시장금리 관리에 초점

- 팬데믹 이후 글로벌 통화정책은 재정비용 부담 완화와 기준금리 인하 효과 유지를 위해 단기금리 타게팅 중심에서 시장금리 안정을 위한 정책수단을 동반할 전망
 - 특히 연준은 차기 정책 수단으로서 수익률곡선 통제를 검토 중에 있음
- 또한 중앙은행의 자산 축소 과정에서 동반될 부작용을 고려할 때 거대한 대차대조표가 뉴노멀이 되겠으며 이는 정부부채를 중앙은행이 일부 보전하는 효과
- 그러나 통화정책의 독립성 훼손과 부채의 화폐화 우려로 헬리콥터머니(중앙은행 자금조달을 통한 정부지출)가 전면적으로 도입될 가능성은 제한적
- 국내 역시 올해 국채발행이 지난해 대비 70% 가까이 증가할 것으로 계획되고 있는데 시장금리 상승세가 이어질 경우 새로운 정책 수단 논의가 가열될 전망

■ 자산시장 과열과 세계경제의 일본화 우려 등은 포스트 코로나 시대의 정책 과제

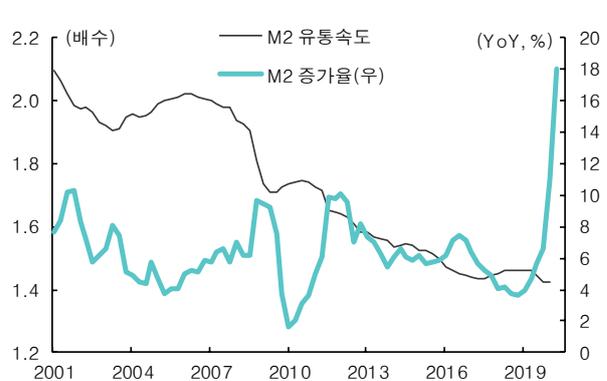
- 과거 재정확대와 완화적 통화정책 조합이 하이퍼인플레이션을 야기한 점을 고려할 때 최근의 유동성 증가율 급등이 급속한 물가 상승으로 전개될 위험 잠재
 - 통화정책이 물가안정 목표에 주력하여 재정정책과의 예측력을 완화시켜야 인플레이션에 대한 리스크가 완화
- 또한 전례없이 완화적인 경기 부양책이 과도한 위험 추구를 유도해 경제 펀더멘털과 괴리되는 자산시장 과열로 이어지고 있는 점도 정책운용 상의 딜레마로 부각
- 과도한 정책 의존은 민간의 생산성을 저하시켜 경제 일본화(장기 저성장) 위험을 높이고 부채 불황도 야기할 수 있어 중장기적 관점에서 해결해야 할 과제 

■ BOJ 비전통적통화정책 시행과 일본 국채 10년 금리



자료 : Bloomberg, 하나금융경영연구소

■ 미국 통화유통속도와 유동성 증가율



자료 : Bloomberg

포스트 코로나 시대 유럽은행의 새로운 Biz 모델

최희재 연구원(heejae.choi@hanafn.com)

McKinsey는 코로나19로 큰 충격을 받은 유럽 경제와 금융산업이 위기 전 수준을 회복하는데 4년 이상 소요될 것으로 추정했다. 또한, 향후 은행 실적은 코로나19 대응 방향에 따라 결정될 것으로 보았다. 최근 유럽 은행들은 코로나19 이후의 급격한 금융환경 변화에 대응하기 위해 비대면 서비스 및 리스크 관리가 강화된 새로운 Biz 모델을 구축 중이다. 국내 금융기관들도 코로나19 이후 진행되고 있는 급속한 고객 니즈의 변화에 대응하기 위한 새로운 Biz 모델 구축을 미룰 수 없는 상황에 놓여있다.

■ 유럽지역 경제와 금융산업은 코로나19 타격으로 인해 더딘 회복세를 보일 전망이다¹⁾

- McKinsey는 코로나19로 2020년 유로존 GDP성장률이 -11%로 악화되고, 가장 준수한 ‘muted recovery scenario’ 에서도 2024년에야 위기 전 수준 회복을 전망
 - McKinsey의 포스트 코로나 4개 시나리오(A1~A4) 중 ‘muted recovery scenario’는 코로나 확산이 통제되고, 경제의 구조적 손상이 없는 장기적인 경기회복 시나리오
 - 코로나19는 '08년 금융위기, '10년 유럽재정위기보다 심각한 경제위기로 판단
- 유럽은행들의 수익 급감, 자본 압박, ROE 하락 등이 심화되고 있어 위기 이전 수준을 회복하기까지 4년 정도 소요될 것으로 예상
 - ‘muted recovery scenario’는 코로나19 발생 전에 비해 은행의 위험비용이 40% 증가해 ROE가 '21년 약 11%p 하락한 후 '24~'25년 5~7%대로 회복할 것으로 전망
- 코로나19 여파는 폐쇄(lockdown)기간, 수요 감소, 복구 형태에 따라 결정될 것이며, 정부의 지원 규모도 주요 결정요인으로 작용할 것으로 예상

■ 유럽은행권의 대응 방향에 따라 개별 은행의 향후 수년간 실적이 결정될 것으로 예상

- 코로나19 확산에 이은 초저금리로 인해 유럽 은행산업이 포화상태에 이르게 되며 포스트 코로나 대응책에 따라 향후 은행간 격차는 더욱 커질 전망
- 최근 정부 부양책으로 코로나19 여파가 다소 완화되는 양상이지만 향후 은행들의 대응이 부족할 경우 2020~22년 수익은 2~6% 감소할 것으로 예상
 - 저금리로 NIM이 하락해 대출 증가에도 총수익은 계속 감소할 것으로 추정
- 코로나19의 여파로 은행의 신용 및 수익성이 악화되고 RWA도 증가함에 따라 포스트 코로나에 대응한 은행의 새로운 경영 방식 채택이 필요

[1]"No going back: New imperatives for European banking", McKinsey & Company 2020.05.18

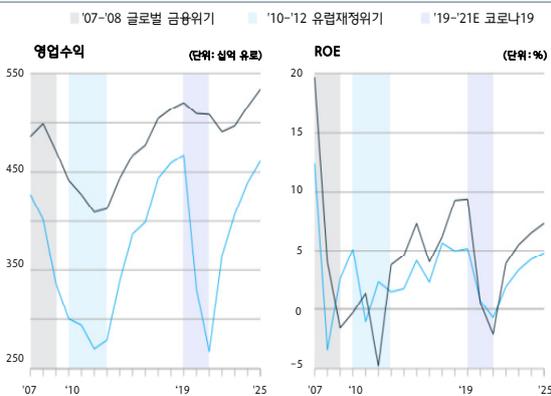
■ 은행들은 코로나19로 급변하는 환경에 대응하기 위해 새로운 Biz 모델을 구축할 필요

- 코로나19로 유동성 위기가 발생하고 비대면 금융서비스에 대한 수요가 급증함에 따라 고객의 변화된 니즈에 적합한 비대면 금융상품 개발이 필요
 - '20.4월 유럽 내 디지털뱅킹 수요가 10~20% 증가함에 따라 디지털뱅킹은 self-service tool을 넘어서 은행의 상품 및 서비스를 제공하는 주력 채널로 발전
- 수익성 개선 및 디지털 역량 구축에 필요한 비용 확보를 위해 고정비용을 절감하고 M&A를 추진하는 등의 비용구조 개선이 필요
 - 고정비용을 가변비용으로 변경하는 등의 비용구조 개선을 통해 향후 3년간 25~35%의 비용 감소가 필요
- 신용손실 관리를 위해 코로나19의 영향을 받은 고객들을 선제적으로 파악하고 사전에 개입함으로써 부실채권과 리스크 관리를 강화할 필요
 - 유럽기업은 대부분 은행 신용대출로 자금을 조달해 기업부실 발생 시 은행 리스크 증가
- 코로나19로 인해 폐쇄기간 동안 은행이 재택근무와 디지털화에 빠르게 대응했듯이 향후 변화에도 신속하게 대응할 수 있는 기술력을 겸비한 인력배치와 구조조정이 필요
 - 일부 리테일 은행은 이미 AI플랫폼을 통해 200~400명의 인력 재배치를 실행
 - 클라우드 방식을 통해 인력 50~65%의 재배치와 10~40%의 재택근무가 가능하다고 판단

■ 국내 은행들도 비대면 시대에 부합한 혁신적인 Biz 모델 구축이 필요

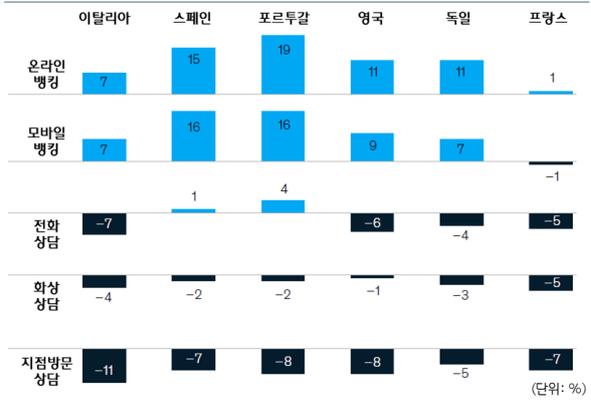
- 국내 은행들도 코로나19로 디지털 니즈와 필요성이 증대함에 따라 변화된 고객 니즈에 적합한 상품 및 서비스를 적시에 편리하게 제공하는 역할을 수행할 필요
- 또한, 은행들은 포스트 코로나 시대를 맞아 은행별 디지털 전환 전략이 고도화되는 점을 고려해 비대면 시장 선점을 최우선 경영과제로 추진할 필요 

■ 유럽 주요국 은행 수익 및 ROE 추이



자료 : Mckinsey
주: 독일, 영국, 프랑스, 이탈리아, 스페인 주요 은행 기준

■ 코로나19 시기 유럽은행 채널별 사용 비중 변화



자료 : Mckinsey

코로나19 이후 가상카드 발전 가속화

이 령 화 연구원(ryoung.h@hanafn.com)

최근 홍콩에서 가상 은행 인가를 받은 SC 자회사 MOX는 카드 정보가 기재되지 않은 MOX Card를 출시했다. 코로나19 사태로 비대면 결제가 확대되고 이에 따른 금융사기 우려가 확대되는 가운데 가상 카드가 각광받고 있다. 가상 카드는 금융사기 위험 축소, 손님 편리성 확보, 금융 서비스 통합 등에 장점을 가지고 있어 최근 글로벌 금융회사들도 적극 활용하는 추세이다. 향후 국내 금융사들도 금융사기 위험 축소, 손님 편의성 증대 등을 위해 가상카드를 적극 활용할 필요가 있다.

■ 홍콩 가상 은행 MOX는 카드 정보가 기재되지 않은 MOX Card 출시

- SC의 새로운 자회사로 홍콩 통신사, 中 여행사 등과 합작한 홍콩 신규 가상 은행 MOX는 카드 번호, 만료 날짜, CVC가 기재되지 않은 Mox 카드를 출시시
 - MOX 앱에서만 표기되지 않은 모든 정보가 접근 가능하도록 안정성을 추구했으며, 해당 앱에서는 필요 시 대출도 즉시 진행 가능
- 코로나19 사태 이후 온라인으로 생필품, 음식 등을 구매하는 빈도가 현격히 높아지며 카드 번호 유출 등에 대한 우려도 커짐
- 이에 따라 개인정보를 기재 하지 않는 실물 카드, 일회용 가상 신용 카드, 실물 카드 없이 가상 카드만을 발급 하는 방법 등 카드 형태가 다양화되는 추세

■ 새로운 형태의 카드는 금융사기 위험 축소, 편리성 확보, 금융 서비스 통합 등에 유용

- 카드 번호 등 노출되어 있는 개인정보를 최소화하고, 시간/금액 등에 한도를 적용함으로써 해킹 리스크 등 금융사기 위험을 낮추는데 유용
- 간편 결제가 일상화되면서 핸드폰만으로 대부분의 경제 활동이 이루어지는 경향이 심화되고 있어 전자 지갑, 가상 카드 등의 활용도가 확대
 - 특히 전자 지갑에 가상 카드를 연동해 카드 자체 할인 쿠폰, 쇼핑딜 검색 등이 가능해 지갑에 쿠폰, 포인트 카드 등을 넣고 다니던 번거로움이 줄어드는 효과
- 일부 금융사는 가상 카드를 제공하면서 연계 대출도 제공할 계획으로 향후 핸드폰만으로 모든 금융 거래가 이루어질 수 있는 금융 서비스 통합 기반 마련

[1] "Standard Chartered unveils Mox brand for new Hong Kong virtual bank", Finextra, 2020.3

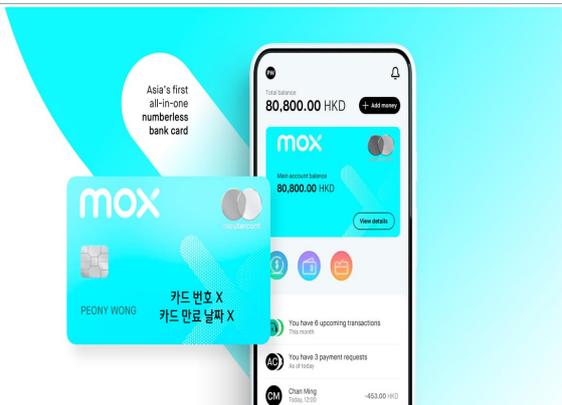
■ 글로벌 금융 회사들은 가상 카드를 발급하고 이를 적극 활용하는 추세

- 유럽 내 약 5천만명이 사용하는 B2C 스타트업 Stocard는 獨 결제 관련 핀테크 회사 Wirecard와 제휴를 맺고 자사 앱에 Mastercard 기반 가상 카드를 론칭²⁾
 - Wirecard는 BaaS(Banking-as-a-service) 솔루션을 활용해 신규 서비스를 유럽 전역에 제공할 계획이며 차후 Stocard 앱 사용자 대상 POS 대출까지 제공할 계획
- 한편 BNP Paribas는 자사 가상 카드 결제 서비스와 금융솔루션 Coupa Pay를 결합해 제휴사에 비즈니스 지출 관리 서비스의 제공을 발표³⁾
 - 제휴사는 가상 카드를 통해 간편하게 결제하고, 사기 위험을 축소시킬 수 있으며, 자동 송장, 지불 프로세스 및 자금흐름 등을 점검할 수 있음
- State Bank of India는 일회성 가상 카드 발급 서비스를 개시했으며 손님은 필요 시 OTP 인증을 통해 48시간 혹은 거래 완료까지만 유효한 번호를 부여받음⁴⁾
 - 모든 Visa 제휴처에서 100~50,000 루피(Rs) 규모로 한정해 사용 가능

■ 국내도 가상 카드를 활용해 손님 편의성 증대 및 금융사기 위험 등에 대비할 필요

- 최근 신한카드는 실물 없는 가상 카드를 출시했으며 홈코노미(home+economy) 특화 서비스를 부여하고 앱 내 가상 카드 디자인 변경(음짤 등) 기능도 부여
 - 하나카드, KB국민카드, 현대카드 등에서도 해외 온라인 안전 결제 용도의 반영구적 /일회성 가상 카드 서비스를 제공하고 있으나 활용도는 낮은편
- 향후 해킹 리스크를 줄이면서도 손님 편의성을 높이고, 금융 통합 서비스로 금융 회사의 수익성도 높일 수 있는 가상 카드를 적극 활용할 필요가 있음 

■ MOX Card 예시



자료 : Blockchain.news

■ 가상 카드의 장점(해외 기준)

제휴처	금융기관
중이 수표 처리 과정 생략 은행 수표 처리 수수료 면제	중이 수표, 분할 납부 절차 간소화
결제 대금 자동 납입	더 안전하고 더 손님 친화적인 결제 과정
수표 분실 우려 없음	연간 130억 달러가 소모되는 금융사기에 노출될 위험 감소
자세한 송금 기록	자금 관리 능력 향상
금융사기에 노출될 위험 하락	제휴처와 좋은 관계 유지
가상 결제를 받지 않는 사업자보다 상대적 우위	비용 절감으로 궁극적으로 수익성 개선

주 : 일회용 가상 카드에 대한 서술임
자료 : Acom Solution

[2] "Stocard to issue Mastercard-backed virtual card in UK", Cards International, 2020.6

[3] "BNP Paribas integrates with Coupa Pay", Finextra, 2020.6

[4] "SBI introduces new one-use 'Virtual Cards' to curb net banking fraud", The New Indian Express, 2020.1

금리: 경기 침체 장기화 우려로 채권 강세

김수정 수석연구원(sjkim1771@hanafn.com)

글로벌 금리는 연준의 완화적인 통화정책 스탠스와 증시를 중심으로 한 금융시장 변동성 확대 영향으로 하락했다. 국내의 경우 금통위 의사록에 대한 매파적 평가로 금리 상승압력이 부각되기도 했으나 한은의 채권 직매입 기대, 외국인 장기 국채 선물 순매수 등으로 금리는 재하락하였다. 증시 밸류에이션 부담과 경기 침체 장기화 우려 등이 맞물려 글로벌 차원의 금리 하락압력으로 작용하겠으며, 국내에서는 정책 기대도 더해져 금리가 낮아진 레인지 안에서 등락할 전망이다.

■ 연준의 완화적 통화정책 스탠스와 경기 회복에 대한 불확실성 속 대외금리 하락

- 6월 FOMC에서는 성장경로에 대한 불확실성이 높다고 우려하면서 양적완화를 최소한 현재 속도로 지속하고 2022년까지 제로금리를 유지할 것임을 시사
 - 파월 의장은 경제가 위기 이전 수준으로 복귀하는데 상당기간 소요될 것이며 정책 운용에 있어 증시 과열보다는 고용안정과 물가회복에 집중하고 있음을 언급
- 연준은 자체적인 회사채 인덱스 방식을 도입하여 기업 신용 지원 기구인 SMCCF를 통해 개별 회사채를 유통시장에서 직접 매입할 것임을 발표
 - SMCCF는 회사채와 동 채권 구성의 ETF를 매입할 수 있는 기구나 회사채 매입 방식과 운영상의 복잡성 등으로 그동안 ETF만을 매입해왔음
- 주요국 금리는 코로나 재확산 우려와 증시 변동성 확대, 연준의 완화적 스탠스, 브렉시트 리스크로 하락(美/英 국채 10년(%): 6.5일 0.90/0.36→6.18일 0.71/0.23)

■ 코로나19 장기화 우려와 외국인 장기 국채 선물 순매수로 장기영역 중심의 금리 하락

- 증권사 반기말 자금 수요와 하반기부터 시행될 레포 규제(7일물 이하 RP 매도시 최대 20% 현금성 자산 보유 의무화)에 대비한 수요 등으로 단기채 매수가 급감
 - 다만 주 후반 정책당국은 레포 규제를 일시적으로 완화할 가능성 시사
- 반면 순투자 감소 움직임을 보이던 외국인의 경우 단기금리 상승에 따른 차익거래 유인 증가로 매수가 재개되고 보험사는 한은의 채권 직매입 기대로 매수 확대
- 장기 국채 선물시장에서는 대내외 코로나19 감염 재확산에 대한 우려 속 외국인이 6거래일 연속 순매수를 이어감에 따라 장단기 금리차 축소 요인으로 부각
 - 금리 변동폭(bp, 6.5일 대비 6.18일): 통안1년 +2.5, 국고3년 -5.2, 국고10년 -8.2

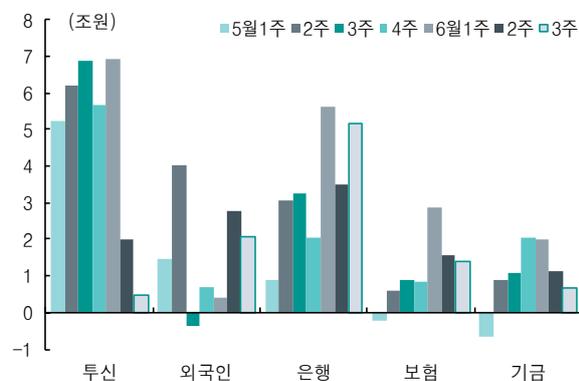
■ 금통위 의사록, 비전통적 통화정책 도입과 관련한 논의가 미흡해 시장 기대를 하회

- 5월 금통위 의사록에 따르면 성장경로의 하방위험 확대와 정부의 확장적 재정정책 속 재원조달 비용 절감을 통한 정책 조합 필요가 만장일치 금리 인하의 배경
- 또한 금통위원들 간에도 기준금리 실효하한에 대한 컨센서스가 형성되지 않아 비전통적 정책수단과 관련하여 적극적인 논의가 진행되지 않았던 것으로 파악
 - 일부 위원만이 선진국과는 상이한 금융, 외환시장 여건과 정책 유효성 및 금융불균형 측면에서 0.5%가 실효하한으로 인식된다고 주장
- 실효하한 공표와 0.5% 기준금리 하에서 비전통적 통화정책 도입, 포워드 가이드언스와 관련된 논의가 일부 있었으며 시장금리 안정 필요성에는 대다수 위원이 공감
 - 포워드 가이드언스 외에 정례적 국채 매입과 같은 구체적 수단 논의는 부재
- 다만 경제주체들의 수익추구 성향과 자산시장 유동성 쏠림을 경계하고 있어 시장금리가 급등하는 불안이 감지되는 경우해야 새로운 방안이 강구될 전망

■ 코로나19 확산세 재심화와 경기 침체 장기화 우려 속 금리 하향 안정 예상

- 미국을 중심으로 고용 관련 경제 이력효과가 우려되는 가운데, 경기 회복에 대한 불확실성과 증시 밸류에이션 부담 등에 기반한 안전자산 선호가 이어질 전망
- 또한 국내 정책 당국의 레포 관련 규제 완화와 당초 6월말까지로 계획된 한은의 무제한 RP 매입 연장 가능성 등도 단기물 채권 강세 요인으로 작용할 전망
- 다만 국고채 발행 확대와 기금채 발행 시작 등이 금리 하단을 제한하면서 국내 금리는 당분간 좁은 범위 내에서 등락할 것으로 예상
 - 국고채 3년, 10년 금리는 각각 0.75~0.90%, 1.28%~1.48% 범위로 예상 

■ 5월 1주~6월 3주 간 주간 채권 순매수 동향



주 : 6월 3주는 목요일(18일)까지 기준
 자료 : 연합인포맥스

■ 5월 금통위 의사록 위원별 주요 의견 개선

위원	의견
A	중장기 성장경로 하방위험, 물가 경로 불확실성 높음 경제주체 금융비용 완화와 정부 재원조달 비용 절감을 위한 금리 인하 필요. 국고채 매입을 통해 시장전반의 금리 안정 도모 필요. 주택시장 자금쏠림은 통화당국의 고려사항이 아닌 거시건전성정책의 역할
B	GDP갭과 인플레이션갭의 마이너스폭이 확대. 기준금리 인하를 통해 경제주체 부담 완화와 재정정책 추진에 기여할 필요
C	금융불균형 누중과 정책 유효성, 자본유출 측면에서 금번 기준금리 인하 이후 추가 금리 인하 여지는 매우 제한적 민간 금융비용과 정부 재정부담 경감과 인플레이션 기대 심리 하락 방지 위해 금리 인하 필요.
D	기준금리가 실효하한에 가까워짐에 따라 금융불균형에 예의주시하고 다양한 정책수단 고민 필요

자료 : 한국은행, 하나금융경영연구소

외환: 방향성을 모색하는 신중 모드

윤 지 선 연구원(jisun.yun@hanafn.com)

경제 재개를 시행한 미국의 주(州)들과 브라질 등 신흥국을 중심으로 확진자 수가 다시 증가하면서 2차 유행에 대한 우려가 높아졌다. 그간 경기회복 기대감만으로 위험자산 랠리를 지속한 피로감 속에서 2차 확산 및 이에 따른 경제 봉쇄 재개 우려가 제기되며 달러 등 안전자산이 강세를 보였다. 특히 국내에서는 북한 리스크 발발로 원/달러 환율이 상승하였다. 과거 사례 고려 시 이에 따른 외환시장 영향력은 제한될 것으로 예상되며, 원/달러 환율은 당분간 신중한 흐름을 보일 전망이다.

■ 원/달러 환율은 일시적 급락 이후 대내외 리스크 발발로 1,210원대로 반등

- 글로벌 위험선호 심리 고조에 따른 유로화 강세 및 달러화 약세가 이어지고, 대우조선해양의 LNG선 수주(약 9,000억원) 소식에 장중 1,180원대로 급락
- 그러나 이후 브라질을 비롯한 신흥국과 경제활동을 재개한 미국의 주(州)들을 중심으로 확진자 수 증가가 두드러지며 위험 기피 심리에 원/달러 환율 반등
 - 美 Texas, Florida 등 9개 주에서 신규 확진자 수가 최고치를 경신하였으며, 확진자 수가 한 자리 수에 머물던 한국과 중국의 확진자수가 50명 부근으로 재증가
- 미중 긴장 완화 기대가 형성되었으나, 지정학적 리스크 발발(북한, 중국-인도)과 경제회복 낙관론 후퇴로 강달러 추세가 재개되면서 1,210원대에서 등락을 지속

■ 과도한 위험자산 선호에 대한 되돌림 속에 변동성 장세를 시현

- 글로벌 달러화는 FOMC에서 제로금리 및 자산매입 지속 등 강력한 경기 방어스탠스가 확인되며 달러인덱스를 기준으로 3개월래 최저치(95.9)로 하락
- 이후 연준의 향후 경기에 대한 비관적 전망과 코로나 재확산에 대한 우려, 고용지표 실망감으로 글로벌 위험선호 심리가 약화되며 달러인덱스는 97대를 회복
- 달러/유로 환율은 유로존 공동 회복 기금과 ECB 지원 의지 확인으로 유로존 리스크가 완화되면서 장중 1.14달러를 넘어섰으나, 이후 1.12달러대로 반락
- 위안화는 홍콩을 둘러싼 미중 갈등이 완화되며 달러당 7.0위안대로 안정되었으나, 브라질 등 신흥국 통화는 코로나 재확산에 대한 경계로 약세를 보임

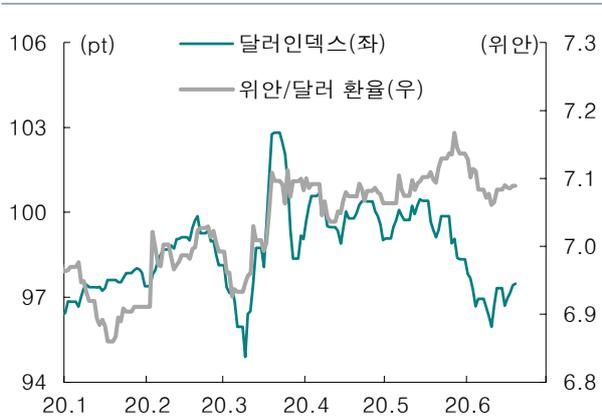
■ 북한 도발의 금융시장 영향력은 제한적이나, 원/달러 환율 하단을 높이는 요인

- 6월 들어 북한의 대남 공격성 발언의 수위가 높아지는 가운데, 8일 남북 연락사무소 단절에 이어 16일 폭파를 단행하면서 지정학적 긴장이 고조되었음
 - 경과: 김여정 담화문 발표(4일), 남북 핫라인 단절(9일), 남북연락사무소 파괴 예고(13일), 실제 폭파(16일), 금강산 및 개성공단 내 군부대 파견 예고(17일)
- 이러한 북한 도발은 제재와 코로나19로 가중된 경제난 및 외화난, 체제 결속 필요성, 핵 협상 교착에 따른 불안에서 나온 ‘벼랑 끝 전술’이라는 해석이 유력
 - '19년 북한의 수출은 대북 제재가 본격화되기 전인 '15년 대비 91.4%감소하였으며, 올해 4월 까지 대중 수출은 코로나에 따른 국경 봉쇄로 전년대비 96.4% 급감
 - 코로나19로 인해 국경을 봉쇄하며 대외교역이 마비되었으며, 해외 근로자 감소 및 개별관광 추진 계획 무산 등으로 외화 조달 경로가 상당수 차단된 상황
- 과거 사례로 볼 때 북한 리스크에 따른 국가 신용등급 조정가능성 및 금융시장 영향은 제한적일 것으로 전망되나, 美 대선을 앞두고 대북 리스크가 지속될 가능성이 있다는 점에서 향후 원/달러 환율의 하단을 높이는 요인으로 작용할 전망
 - 북한이 美대선을 앞두고 ICBM 관련 활동을 재개하면 트럼프의 정치적 입지가 난처해지고 이에 대한 미국의 대응이 잇따르면서 대북 리스크가 재차 고조될 가능성

■ 위험자산 랠리에 대한 피로감 속에 방향성을 모색하는 신중모드

- 위험자산 랠리에 대한 피로감 속에서 단기적으로 북한 리스크가 상존하면서 원/달러 환율은 추가 하락 보다는 1,200원대 초반의 흐름을 지속할 전망
- 코로나19 재확산 및 이에 따른 경기 회복 지연 가능성에 대한 경계가 원/달러 환율의 하단을 지지하고 있으나, 수급적으로 반기말 수출업체들의 네고 물량 출회가 예정되어 있어 상단 역시 제한되는 모습을 보일 것으로 예상됨 📈

■ 달러화 및 위안화 추이



자료 : Bloomberg

■ 2010년 북한 리스크 발발 당시 원/달러 환율 추이

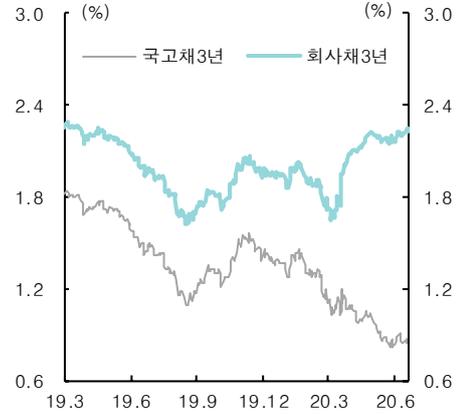


자료 : Bloomberg

국내 금융시장

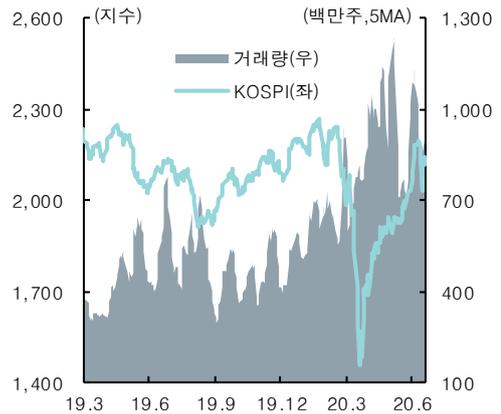
금리

	콜 (1일)	CD (91일)	산금채 (1년)	회사채 (AA-,3년)	국고채 (3년)	국고채 (5년)
'18년말	1.82	1.93	1.95	2.29	1.82	1.88
'19년말	1.39	1.53	1.49	1.94	1.36	1.48
5월말	0.49	0.81	0.77	2.16	0.83	1.10
6월 12일	0.46	0.79	0.81	2.21	0.84	1.13
6월 15일	0.46	0.79	0.82	2.23	0.86	1.15
6월 16일	0.46	0.79	0.83	2.23	0.86	1.13
6월 17일	0.47	0.79	0.84	2.24	0.87	1.15
6월 18일	0.46	0.79	0.83	2.23	0.84	1.11



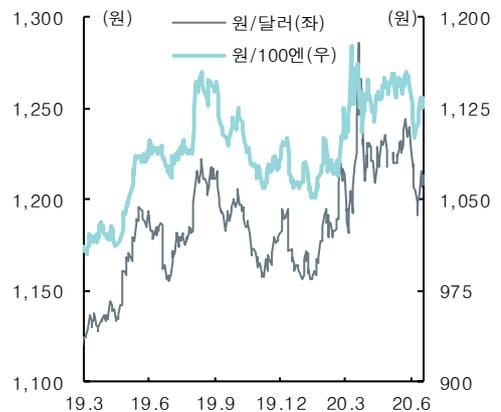
주가

	KOSPI	거래대금 (억원)	거래량 (백만주)	외인순매수 (억원)
'18년말	2,041.0	41,207	353	2,026
'19년말	2,197.7	41,136	416	-3,404
5월말	2,029.6	140,846	1,086	-1,990
6월 12일	2,132.3	149,608	690	-2,623
6월 15일	2,030.8	182,425	1,072	-4,786
6월 16일	2,138.1	138,371	974	1,081
6월 17일	2,141.1	154,584	928	-531
6월 18일	2,133.5	110,899	767	-1,622



환율

	원/달러	원/100엔	원/위안	원/유로
'18년말	1,115.9	1,012.4	162.3	1,276.6
'19년말	1,156.4	1,064.2	166.0	1,297.1
5월말	1,238.5	1,148.7	173.5	1,375.4
6월 12일	1,203.8	1,120.6	170.0	1,355.5
6월 15일	1,216.0	1,132.8	171.5	1,376.8
6월 16일	1,207.2	1,124.5	170.4	1,359.7
6월 17일	1,213.9	1,134.3	171.3	1,364.8
6월 18일	1,208.0	1,129.0	170.4	1,353.6



자료 : Bloomberg, 연합뉴스포맥스

해외 금융시장

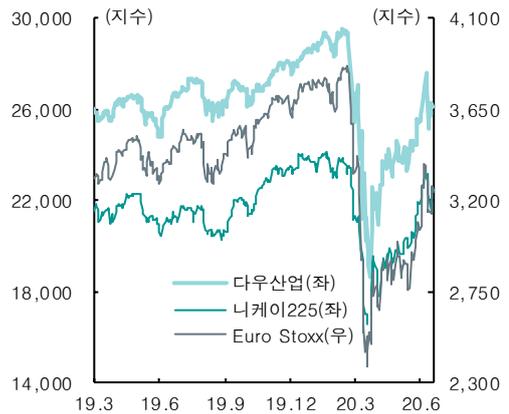
:: 금리

	미국			일본	유로	
	FFR	리보(3월)	국채2년	국채10년	국채10년	
'18년말	2.40	2.808	2.49	2.68	0.00	0.24
'19년말	1.55	1.91	1.57	1.92	-0.01	-0.19
5월말	0.05	0.34	0.16	0.65	0.01	-0.40
6월 12일	0.08	0.32	0.19	0.70	0.01	-0.45
6월 15일	0.08	0.30	0.19	0.72	0.02	-0.43
6월 16일	0.09	0.31	0.20	0.75	0.02	-0.39
6월 17일	0.09	0.32	0.20	0.74	0.02	-0.41
6월 18일	0.09	0.31	0.19	0.71	0.01	-



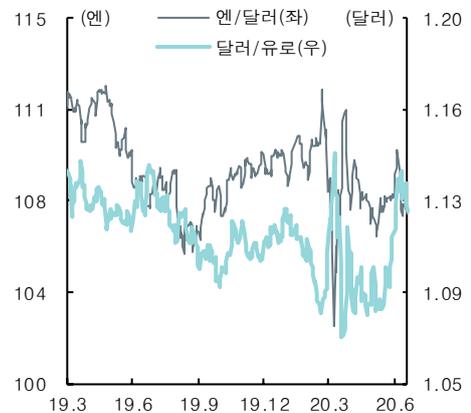
:: 주가

	다우산업	니케이225	상하이종합	Euro Stoxx
'18년말	23,327.5	20,014.8	2,493.9	3,001.4
'19년말	28,538.4	23,656.6	3,050.1	3,745.2
5월말	25,383.1	21,877.9	2,852.4	3,050.2
6월 12일	25,605.5	22,305.5	2,919.7	3,153.7
6월 15일	25,763.2	21,531.0	2,890.0	3,136.4
6월 16일	26,290.0	22,582.2	2,931.7	3,242.7
6월 17일	26,119.6	22,455.8	2,935.9	3,267.3
6월 18일	26,080.1	22,355.5	2,939.3	3,249.9



:: 환율/상품

	환율		상품	
	엔/달러	달러/유로	Dubai(\$/배럴)	Gold(\$/온스)
'18년말	109.61	1.146	52.9	1,281.3
'19년말	108.66	1.122	67.3	1,523.1
5월말	107.79	1.110	34.9	1,751.7
6월 12일	107.34	1.126	38.4	1,737.3
6월 15일	107.34	1.132	38.4	1,727.2
6월 16일	107.31	1.126	40.3	1,736.5
6월 17일	107.00	1.124	41.5	1,735.6
6월 18일	106.98	1.121	41.1	1,731.1



자료 : Bloomberg, 연합뉴스포맥스



하나금융포커스

제10권 13호

등록번호 서울중, 다00037

등록일자 2011년 3월 21일

2020년 6월 20일 인쇄

2020년 6월 22일 발행

발행인 지성규

편집인 곽영훈

발행처 하나은행 하나금융경영연구소

서울 영등포구 의사당대로 82 하나금융투자빌딩

대표전화 2002-2200

홈페이지 www.hanaif.re.kr

인쇄 (주)광문당

본 지에 게재된 내용은 집필자 개인의견으로
하나금융경영연구소의 공식적인 견해가 아님을 밝힙니다.

www.hanaif.re.kr



 **하나은행** 하나금융경영연구소

하나금융포커스 제10권 13호

07321 서울 영등포구 의사당대로 82 하나금융투자빌딩
Tel 2002-2200 Fax 2002-2610