

'고객 이탈' 비상...우리카드 "전략적 감소 선택"

남빛하늘 기자 | 승인 2024.09.05 17:11

신용카드 전체 회원, 7개월 새 14만9000명 감소
7월 말 기준 신규 회원 대비 해지 회원 비율 140%



서울 광화문 우리카드 본사.<남빛하늘>

[인사이트코리아 = 남빛하늘 기자] 우리카드의 신용카드 전체 회원 수가 줄어들고 있다. 국내 7개 전업 카드사 가운데 유일한 감소세다. 여기에 신규 회원 대비 해지 회원 비율은 140%를 넘어섰다. 10명 모집하는 동안 그보다 많은 14명이 이탈한 셈이다. 우리카드 측은 회원 감소는 전략적 선택이라는 입장이다.

5일 여신금융협회 공시에 따르면 우리카드 신용카드(개인) 전체 회원 수는 7월 말 기준 700만4000명으로 집계됐다. 지난해 말 715만3000명에서 7개월 만에 14만9000명 감소한 것이다. 이 기간 우리카드를 제외한 6개(신한·삼성·KB국민·현대·롯데·하나) 카드사는 모두 회원 수가 증가했다.

회원 수 증가 규모로 따져보면 신한카드가 1391만명에서 1438만6000명으로 47만6000명 증가하며 가장 큰 폭으로 늘었다. 이어 현대카드(30만9000명), KB국민카드(24만9000명), 롯데카드(17만9000명), 하나카드(15만3000명), 삼성카드(10만5000명) 순이었다.

우리카드는 신규 회원 대비 해지 회원 비율이 140%로 카드사 중 가장 높았다. 올해 1월부터 7월까지 새로운 회원 36만5000명을 모집하는 동안 51만4000명이 해지했다. 신규 모집 회원보다 해지 회원이 많아지면서 결국 전체 회원 수가 줄어든 것으로 풀이된다.

이 기간 신규 모집 대비 해지 회원 비율이 가장 낮은 카드사는 현대카드(64.6%)로 나타났다. KB국민카드(74.1%), 하나카드(73.4%), 롯데카드(77%), 삼성카드(85.7%), 신한카드(94%) 등은 100% 미만을 유지했다.

현대카드 관계자는 “올해 새 슬로건 ‘아키텍트 오브 체인지’에 기반해 상품 체계를 개편하면서 회원들의 호응을 이끌어냈고 데이터 사이언스 기반 고객 관리도 해지율을 낮추는데 기여했다”고 설명했다.

신규 회원보다 많은 해지 회원

카드사에 회원 수는 본업 경쟁력 측면에서 중요한 지표 중 하나로 꼽힌다. 회원이 많아질수록 신용판매 부문은 물론 카드로·현금서비스 같은 대출 상품 취급 규모도 늘리며 수익성을 꾀할 수 있기 때문이다.

특히 최근 들어서는 고물가·고금리 영향으로 신용카드 사용을 줄이거나 해지하는 고객이 많아졌다. 이에 따라 카드사들은 다양한 신상품과 차별화된 서비스를 내세워 신규 회원을 유치해 전체 회원 수를 유지시켜 나가는 모습이다.

이 같은 이유에서 신규 모집 회원 수보다 해지 회원 수가 많다는 건 본업 경쟁력에서 뒤쳐진다는 의미로 해석할 수 있다. 업계 관계자는 “여러 개 신용카드를 가진 고객이 1장을 없앴다고 했을 때 당연히 연회비 대비 혜택, 카드 디자인, 앱 편의성 등에서 경쟁력이 떨어지는 카드를 버리게 될 것”이라고 설명했다.

또 다른 관계자는 “카드사가 신규 회원을 모집하는 데 드는 시간과 비용이 만만치 않다”며 “신규 회원 수보다 해지 회원 수가 계속 많아지면 장기적으로 전체 회원 수도 감소하게 될 것이고 결국 국내 카드 시장에서 사업을 영위하는데 어려움을 겪게 될 가능성이 높다”고 지적했다.

한편 우리카드 측은 “코로나19 시절부터 대면영업이 어려워지자 카드사들은 토스, 네이버, 카카오 등 플랫폼에서 비대면으로 모집 해 왔다”며 “가령 해당 카드사의 카드가 없는 신규 고객이 발급 후 10만원 쓰면 10만원 캐시백을 주는 행사를 하다 보니 캐시백만 받고 카드를 더 이상 안 쓰거나 해지하는 고객이 늘어 카드

사에서는 비효율적이라고 판단했다”고 설명했다.

이어 “그런 속성의 고객들이 이탈은 하되 새로 모집을 그만큼 하지 않아서 순유출이 된 것이 크고, 제휴카드 시장에서도 제일 큰 혜택으로 발급을 시키면 회원은 모집되지만 역마진 고객이 될 확률이 커서 역마진 영업을 다 없애고 체질 개선을 진행 중이라 의도적으로 회원 수를 줄인 것이나 다름 없다”고 덧붙였다.



남빛하늘 기자 nambitsky@daum.net