

금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제

- 일시 2017년 7월 19일 (수) 오전10시-12시
- 장소 국회의원회관 제2세미나실

제윤경 국회의원 · 금융소비자네트워크

=====

서울시 영등포구 국회대로 74길 20 맨하튼21빌딩 413호
전화 02-761-7778 팩스 02-784-7778 이메일 green@ctvkorea.com

금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제

초대의 글

온라인 중심의 금융거래 환경의 변화가 가속화되는 시점에 국내에서도 올해 3월, 인터넷전문은행이 도입되었습니다. 케이뱅크와 카카오뱅크 등 인터넷전문은행은 ‘금리인하’, ‘이용 편의성’을 강점으로 소비자의 편익 증진과 서민금융 활성화 등을 강점으로 부각하고 있는 한편 소유구조의 문제, 디지털디바이드(정보격차) 및 개인정보 등 정보보안 문제 등 새로운 소비자측면에서의 우려점이 제기되고 있습니다.

고도의 네트워크 사회로 변화하는 국내 금융시장의 환경에서 소비자들이 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 소비자를 보호하고, 복잡한 금융상품의 피해와 소비자 불만을 줄일 수 있는 여건을 조성하기 위한 방안 마련 및 인터넷전문은행이 국내 금융시장에서 합리적인 성장을 해 나가기 위한 방안을 모색하고자 자리를 마련하오니 바쁘시더라도 오셔서 고견을 나누어주시기 바랍니다.

금융소비자네트워크 공동대표

이성환 조연행 황선옥 양금숙

- ◇ 일시 : 2017년 7월 19일(수요일) 오전 10시-12시
- ◇ 장소 : 국회의원회관 제2세미나실
- ◇ 주최 : 제윤경 국회의원 (더불어민주당)· 금융소비자네트워크
- ◇ 후원 : 한국소비자TV

■ 프로그램 ■

사회 조윤미 금융소비자네트워크 운영위원장

■ 인사말씀

제윤경 국회의원 (더불어민주당)

양금숙 공동대표 (금융소비자네트워크)

■ 발제

인터넷전문은행 도입에 따른 금융소비자 보호를 위한
과제와 전망 신민수 교수 (한양대학교 경제학과)

좌장 강정화 회장 (한국소비자연맹)

■ 지정토론

고동원 교수 (성균관대학교 법학전문대학원)

조연행 상임대표 (금융소비자연맹)

조대형 입법조사관 (국회 입법조사처)

안현실 논설전문위원 (한국경제신문)

윤명 사무총장 (소비자시민모임)

김학수 국장 (금융위원회 금융서비스국)

[인사의 말씀]

금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제 포럼



안녕하십니까?

더불어민주당 비례대표 제윤경입니다.

정보통신기술(ICT)의 급격한 발전은 우리 삶의 모습을 많은 부분에서 변화시켜 왔습니다. 과거 시간과 노력을 들여가며 직접해왔던 일들이 이제는 컴퓨터 혹은 스마트폰을 통해서 클릭 몇 번으로 해결되는 시대가 온 것입니다. 이른바 4차 산업 혁명은 미래의 전망이 아닌 지금 우리 눈앞에서 펼쳐지고 있는 현실이 되었습니다.

금융분야 또한 마찬가지입니다. ICT기술의 발전은 금융업무 또한 온라인 중심의 거래로 소비자를 이끌었고 이러한 변화는 점차 가속화되고 있습니다. 금융환경 변화에 따라 우리나라에도 인터넷전문은행의 도입이 이루어지고 있습니다. 2015년 말 예비인가 이후 올해 4월부터는 케이뱅크은행이 영업을 시작하고 곧 카카오뱅크도 운영될 전망입니다. 이러한 인터넷전문은행은 점포 운영비 절감을 통한 높은 예금이율과 낮은 대출이자, 정보통신기술 기업의 기술을 이용한 편리한 인터넷서비스제공을 약속하고 있습니다. 그대로 실현만 된다면 금융소비자의 편익증진과 서민금융의 활성화 측면에서 긍정적인 기능을 할 수 있을 것이라고 예상되고 있습니다.

하지만 이러한 인터넷전문은행에 대해서 장밋빛 전망만을 기대할 수 없는 부분도 존재합니다. 최근 피싱, 파밍, 스미싱을 통한 금융사기의 규모가 2016년 한해 2000억 원에 달하고 있어 정보 보안의 문제가 존재합니다. ‘인터넷전문’ 은행이라는 점에서는 스마트기기나 인터넷을 잘 활용하지 못하는 노인, 저소득계층과 같은 정보소외계층들은 해당 서비스를 이용하지 못하는 정보격차(Digital Divide) 역시 존재합니다. 은행법 기준에 따른 산업자본 지분보유 한도 문제도 해결해야 하는 문제이며 현재 인터넷은행의 장점으로 홍보되는 쉬운 대출은 금융소비자에게 불필요한 과도한 대출이 이루어져 또 하나의 가계부채의 문제로 작용할 수 있다는 점 역시 고려해야 합니다. 우리가 논의해야 하는 문제는 아직 산적해 있습니다.

몸에 좋은 약도 쓰임이 달라지면 독이 되는 경우가 있습니다. 인터넷전문은행 또한 다르지 않다고 생각합니다. 인터넷전문은행의 도입이 4차 산업혁명의 시대를 살아가는 우리들에게 긍정적인 금융시스템이 될지 아니면 미래 우리 경제의 발목을 잡는 걸림돌이 될지는 우리의 관심과 노력에 따라 달라질 것입니다.

오늘 포럼을 통해서 진행될 논의가 인터넷전문은행이 나아가야 할 바람직한 방향을 제시하고 금융소비자가 보호받을 수 있는 사회를 위한 초석이 될 수 있기를 희망합니다.

감사합니다.

[인사의 말씀]

금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제 포럼



안녕하십니까?

금융소비자네트워크 공동대표를 맡고있는 양금숙입니다.

더운날씨에 이렇게 귀한 걸음 해주신 참석자 여러분께 감사드립니다. 특히 살인적인 국회일정을 소화하시면서 소비자를 위해 일선에서 뛰고 계신 제윤경 국회의원님께 특별한 감사의 인사를 드립니다.

금융소비자네트워크는 지난 2013년 11월21일 대부업광고반대 캠페인을 시작으로 7개 단체가 연대하여 발족하였습니다. 이후 2016년 4월 18일 금융위원회로부터 비영리민간단체 등록을 허가받은 바 있으며 현재 금융소비자연맹, 금융정의연대, 금융피해자연대 해오름, 녹색소비자연대전국협의회, 경제민주화를위한민생연대, 소비자시민모임, 주빌리은행, 한국소비자연맹, 한국YMCA건국연맹, C&I소비자연구소 등 10개 단체가 소비자중심 금융시장환경 조성을 위한 활동을 함께 하고 있습니다.

오늘 포럼은 금융소비자네트워크가 운영하는 금융소비자포럼 10차입니다. 시작한지 엇그제 같은데 벌써 열 번째 포럼을 열게 되었습니다. 금융소비자는 최근 크고 어려운 소비자문제에 직면해 있습니다. 금융상품 서비스는 갈수록 복잡해 저서 합리적 선택을 하기 어려운

상황에 놓여있음에도 불구하고 제대로 된 정보를 구하기 점점 어려워지고 있으며 특히 취약계층에 있어서 금융소비는 다른 어떤 소비활동보다 손해와 소비자피해 가능성이 높은 시장이 되었습니다.

오늘 논의하는 인터넷 전문은행도 제도는 이미 시행되고 확대되어가고 있으나 과연 소비자를 위해 가장 좋은 방식이 무엇인가에 대해 소비자관점에서의 논의는 불충분한 점이 많습니다. 소비자 또는 수요자 관점을 제대로 분석하고 대비한 정책과 제도를 시행하지 않고 산업 영역에서의 논의만으로 추진해 나가면 결국 시장은 부실화되고 소비자피해가 감당하기 어려울 만큼 심각해 진 이후에야 개선책을 마련하느라 부산하게 움직여온 경험이 반복될 수 있습니다.

은산분리 등 소유권에 대한 논쟁도 소비자와 무관하지 않습니다. 의료나 자동차, 금융 등 많은 전통적인 산업 영역이 ICT기술과 결합한 새로운 시장을 열어가게 될 때 전통적인 산업기반을 형성해 온 기업과 IT기업간의 소유구조를 합리적으로 가져가지 않으면 기술발전이 시장을 발전적으로 이끄는 것이 아니라 오히려 또 다른 부작용과 피해를 양산할 수 있다고 생각합니다.

최근 논란이 되었던 은행지점 축소 등과 같은 접근성 문제, 가계부채 확산 가능성, 기업부실 우려, 정보격차 문제, 개인정보 등 보안 문제 등이 소비자관점에서 중요하게 판단하고 있는 걱정거리입니다. 오늘 포럼이 우리나라 금융시장이 좀더 소비자중심적으로 발전해 나가는데 도움이 되는 귀한 자리가 되기를 바라며 다시한번 참석해 주신 모든 분들께 깊은 감사를 드립니다.

감사합니다.

[발제1]

인터넷전문은행 도입에 따른 금융소비자 보호를 위한 과제와 전망

신민수
한양대학교 경영대학

인터넷전문은행 도입에 따른 금융소비자 보호를 위한 과제와 전망

신민수

한양대학교 경영대학
minsooshin@hanyang.ac.kr

2017년 7월 19일

1

인터넷 전문은행의 도입 의미

사업 영위 측면에서의 과제

금융 소비자 측면에서의 과제

인터넷전문은행의 도입 의미

© 신민수, 한양대학교

도입 필요성으로 제시된 사유

- 금융소비자 편의성 제고 : 세계 최고인 IT인프라를 활용하여 접근성이 향상되고, 금리·수수료 등 서비스를 보다 저렴하게 이용
- 은행산업 경쟁 촉진 : 비대면거래 증가(90%이상) 추세 속에 경쟁을 촉진하고, 은행권 보수적 영업행태 혁신의 자극제 역할
- 미래 신 성장동력 창출 : 금융회사와 ICT기업, 핀테크업체 등이 제휴하여 시너지효과를 내고, 새로운 금융서비스 개발 및 신시장 개척
- 국내에서 모델 정착 후 아시아 등 해외시장 진출에 용이

그러나

- 인터넷전문은행이 기존 은행과 차별화된 금융 서비스를 제공할 수 있을지에 대한 회의적 시각
 - 온라인 증권회사가 도입된 증권산업의 사례를 보면 인터넷전문은행의 도입만으로는 현재 기대하는 금융산업의 변화를 이끌지 못할 가능성도 있다고 할 수 있음
- 인터넷전문은행의 복잡한 주주 구성으로 인해 ICT 기업의 적극적인 경영참여 한계에 대한 우려
- 창의적이며 혁신적인 금융 서비스가 금융 시스템의 안정성 약화와 금융 소비자 보호의 취약성으로 연계될 가능성이 있다는 우려

따라서 ...

- 인터넷전문은행이 도입 의도대로 시장에서의 혁신적 변화를 일으키며 일정한 결과를 산출하기 위해서는 해결해야 할 다양한 과제들이 있음
- 문제는 이러한 과제간의 관계 복잡성(complexity) 수준이 높아 포괄적 접근이 필요하다는 점과,
- 은행 생태계 내 이해관계자들의 갈등과 잠재적 위험을 관리할 수 있는가와 기존 은행의 지배력을 적절하게 견제할 수 있는 방법이 있는가 하는 점,
- 그리고 공급자와 수요자간 협상형 전략이 산업의 주요 트렌드로 등장하고 있는 상황에서 인터넷전문은행이 그러한 트렌드에 적합한 비즈니스 모델을 개발할 수 있는가 하는 점임

사업 영위(營爲) 측면에서의 과제

© 신민수, 한양대학교

인터넷전문은행에 대한 정의

- 금융위원회는 인터넷전문은행을 전자금융거래법에 따른 전자금융거래의 방법으로 은행업을 영위하는 은행으로 정의하고 있음
- 영업행위, 마케팅 활동, 민원처리 등 모든 업무를 인터넷으로 영위하는 은행으로 인터넷전문은행을 정의하는 경우 오프라인 사무공간을 설치할 수 있는지 여부가 불명확하기 때문임
 - 미국의 경우 통화감독청(OCC)의 인터넷전문 은행 인가지침에 1개 이상의 물리적 지점 설치 등 보완조치를 요구하고 있음
- 해외 사례의 경우에도 초기에는 무점포 형태였으나, 이후 물리적 오프라인 점포를 보완한 것으로 나타남
- 이에 따라 국내 인터넷전문은행의 오프라인 사무공간 허용 범위에 대한 논의 필요
 - 인터넷 채널의 비용 대비 한계 수익에 대한 고려?

은산 분리 규제 (1)

- 금융위원회는 인터넷전문은행을 도입하면서 창의성 혁신성을 갖춘 ICT기업의 진입을 허용하기 위해 은행법 개정을 통해 은산분리규제의 완화가 필요하다는 입장
- 해외 주요 국가의 은산분리 규제 사례를 보면, 각국의 산업화 과정 및 자본 시장의 발달 수준에 따라서 다양한 법제를 가지고 있음
 - 미국: 은산분리규제를 엄격하게 유지하고 있으며, 산업자본은 은행주식을 25% 이상 취득하거나, 은행주식을 25% 미만을 보유하는 경우에도 5% 이상 취득하면서 지배력을 행사할 수 없음, ILC의 2010년 이후 인가되지 않음
 - 일본: 은산분리규제가 없으나 전체 의결권의 5% 이상을 소유한 자는 5일 이내에 금융청장에게 보고해야 하고, 전체 의결권의 20% 이상을 소유하는 주요주주는 사전에 금융청장에게 인가를 받도록 하고 있음
 - EU: 은산분리규제가 없으나 은행 주식보유 비율이 높아질 때마다 단계적으로 감독당국의 승인이 필요

은산 분리 규제 (2)

- 우리나라의 은산분리규제는 거대한 산업자본이 금융을 지배하여 과도한 위험을 추구하거나 사금고화 되는 것을 방지하는 등 금융 시스템 안정에 기여해왔다는 평가가 일반적이거나, 그러나 ICT기업의 인터넷전문은행 설립 유인 약화도 제기되고 있음
- 이에 따라 은산분리에 관한 기본적인 쟁점은 크게 완화의 준거와 수준의 문제, 사전적 완화와 사후적 규제 강화, 그리고 소유와 경영이 분리되지 않은 우리나라의 특수 상황에 대한 우려임

은산 분리 규제 (3)

- **쟁점 1:** 은행법상 은산분리 조항을 완화해야 한다면, 인터넷전문은행 대해서만 완화해야 하는 논거는 무엇인지 ?
- **쟁점 2:** 은산분리를 완화하는 경우, 공정거래법상 ‘상호출자제한 기업집단’ 과 같은 소위 재벌의 진입도 허용할 것인지 ?
- **쟁점 3:** 인터넷전문은행에 대해 은산분리 조항을 완화한다면, 별도의 지분보유 한도를 적용할 것인지 아니면 비 금융주력자의 정의를 수정할 것인지 ?
- **쟁점 3-1: 완화 수준**
 - 50%까지? 혹은 안정적 경영활동 보장 수준?

은산 분리 규제를 위한 그 외 쟁점 (4)

- **쟁점 4:** 소유와 경영이 분리되지 않는 우리나라의 특수 상황
 - 재벌의 자본집중 및 사금고화와 위험 전이에 대한 우려
 - 기업, 금융회사, 예금 주 등 다양한 이해관계자에 대한 사회적 책임
 - 은행법에 은행 자금의 대주주에 대한 공여 방지, 발행 주식의 취득 한도에 대한 관리와 감독 등에 대한 근거 조항(35조 2, 48조 2)이 있으나 사회적 신뢰를 강화할 수 있는 방안 수립 필요
- **쟁점 4-1: 사전적 완화와 사후적 규제 강화**
 - 대주주로부터의 독립성 강화, 리스크 전이 방지, 건전성 확보 등에 대한 사후적 보완 장치
- **쟁점 4-2: 은산분리 완화에 따른 부작용 방지(예. 대주주의 사금고화, 대주주 부실의 전이)를 위해 추가적인 대주주 거래 관련 규제가 필요한 지 ?**

자산 건전성 규제 (1)

- 인터넷전문은행 도입으로 예금시장과 대출시장의 경쟁에 비대칭성이 발생하는 상황에서 금융시스템 안정성에 부정적 영향 발생 가능
- 예를 들어 개인정보보호 이슈 등으로 빅데이터 분석 적용에 어려움이 발생하고 이에 따라 대출 시장 진출에 걸림돌이 발생할 경우 인터넷전문은행의 자금 운용이 채권 시장 등에 집중하며, 예수금 시장에 경쟁 격화 가능
- 이러한 상황이 발생하면 은행 산업 내 대출여력 저하와 대출 금리 상승이 발생할 수 있고, 이는 위험성 높은 대출 확대로 이어질 가능성이 있음
- 이 경우 자산건전성이 악화되어 금융안정성이 저해될 가능성이 높아질 수 있음
- 금융 감독 당국의 건전성 악화에 대비한 세부적인 감독시스템 구축 및 운영 필요

자산 건전성 규제 (2)

- 인터넷전문은행의 건전성규제는 일반은행과 동일한 규율체계를 갖는 것이 바람직할지, 별도의 독립적인 규율체계를 마련하는 것이 합리적일지 판단해야 함
- 동일한 규제체계의 경우 규율체계의 일관성이나 규제차익(regulatory arbitrage) 방지라는 측면에서는 장점을 갖지만, 인터넷전문은행이 갖는 고유 위험에 대한 선제적인 대응에는 미흡할 수 있다는 단점이 있음
- 독립적인 규율 체계의 경우 경우 탄력적 규율체계를 적용함으로써 인터넷전문은행의 초기 영업활동에는 도움을 줄 수는 반면, 일반은행과의 차별성이 오히려 정책의 일관성을 약화시킨다는 단점으로 작용할 수 있음

차별화된 고객 기반의 발굴

● 차별화된 고객 기반을 발굴할 수 있는 사업 환경 구축

- DeYoung(2002): 미국 인터넷전문은행(12개)과 기존 은행(644개)의 성과를 비교하여 신규 설립된 인터넷전문은행의 성과가 신규 설립 전통 은행보다 평균적으로 낮음을 발견하였으며, 일부 인터넷전문은행은 기존의 전통적인 은행 대비 수익성이 빠르게 개선됨을 발견
- Arnaboldi and Claeys(2008): 각국의 경제상황이나 은행산업 상황에 따라 성과가 좌우되며, 기존 은행의 인터넷뱅킹서비스가 발달된 경우 별도 인터넷전문은행의 도입은 경제적으로 바람직하지 않을 수 있다고 주장
- Hernando and Nieto(2007), DeYoung, Lang and Nolle(2007): 인터넷 전문은행의 성공 요인은 차별화된 서비스 개발을 통한 적극적 고객 기반 확충

금융 소비자 측면에서의 과제

인터넷전문은행 평가 (합계: 1000점)

평가항목	
자본금 및 자금조달방안 (100)	
	자본금 규모(60)
	자금조달방안의 적정성(10)
	추가자본조달계획의 적정성(30)
대주주 및 주주구성계획 (100)	
	대주주의 적격성(-)
	은행주주로서의 적합성(100)
사업계획(주요 확인사항) (500)	
	사업계획의 혁신성(250)
	사업모델의 안정성(50)
	금융소비자 편익 증대(100)
	금융산업발전및 경쟁력 강화기여(50)
	해외진출 가능성(50)

평가항목	
사업계획(기타 확인사항) (200)	
	사업계획상 리스크에 대한 대응방안의 적정성(40)
	수익추정의 타당성 및 실현가능성(40)
	경영건전성기준의 준수(-)
	리스크관리체계 및 조직의 적정성(40)
	경영지배구조의 적정성(-)
	내부통제·준법감시체제 적정성(40)
	영업 내용 및 방법의 적정성(-)
	소비자보호체계의 적정성 (40)
	기 타(-)
인력·영업시설·전산체계 및 물적설비 (100)	
	인력보유계획의 적정성(-)
	영업시설 보유계획의 적정성(-)
	전산 체계 등 그 밖의 물적 설비 보유 계획의 적정성(100)

인터넷전문은행의 고유 위험

리스크 측면	관련 내용
유동성위험	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금리 및 수수료 등에 대한 높은 민감도 ■ 자금 이체의 높은 편의성 ■ 유동성 관리비용의 증가
특화전략위험	<ul style="list-style-type: none"> ■ 특정 서비스 또는 고객 군에 따른 집중 위험 ■ 신용위험 또는 고객이탈 위험의 증가
운영 위험	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전산 기록에 의존한 자료관리·보관·유지 필요 ■ 재해발생 등에 취약한 영업기반
평판 위험	<ul style="list-style-type: none"> ■ 비대면 등으로 고객불만 증가 또는 제한 ■ 고객서비스 제공이나 처리기간 지연
관계회사와의 부당거래	<ul style="list-style-type: none"> ■ IT 및 유통업체 등 관계회사와의 부당거래 증가 소지

인터넷 전문은행에서의 금융 소비자 보호체계

- 온라인 영업을 기반으로 하는 인터넷전문은행은 금융소비자 보호체계가 근본적으로 취약할 수밖에 없으므로 불안전판매 방지 등 금융소비자 보호를 위한 방안들을 지속적으로 보완해 나갈 필요가 있음
- 또한 인터넷전문은행의 가장 핵심적인 역량은 전산시스템에서 출발하므로 시스템의 안정성과 보안은 아무리 강조해도 지나치지 않을 것임

모바일 금융 서비스 미사용 이유*

- 모바일 금융 서비스를 사용하지 주요 이유는 다음과 같음
 - 1 순위: 개인정보 유출 우려
 - 2 순위: 안전장치에 대한 불신
 - 3 순위: 사용 중 실수로 인한 금전적인 손해에 대한 우려
 - 4 순위: 구매 절차 복잡(2015년보다 대부분 소폭 하락)
- 인터넷 사용 미숙(56.1점)은 40대 이상에서 연령대가 높아질수록 주요 요인으로 평가되고 있음

* 한국은행, 2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점

모바일 금융서비스 사용 시 보안 문제*

- 2015년 보다 대부분 항목에서 우려가 증대 되었지만 특히 보안 관련 문제의 우려 증대
 - 1 순위: 개인정보 유출 및 악용
 - 2 순위: 계좌정보 유출 및 악용
 - 3 순위: 휴대폰 분실 또는 도난
- 모바일결제 서비스 업체의 맞춤형 혜택을 받기 위해 제공 의사 있는 개인정보 형태는 다음과 같으며, 2015년에 비해 전반적으로 제공 의사가 감소함으로써 개인정보의 상업적 활용에 대한 부정적 인식이 증가
 - 1 순위: 성별
 - 2 순위: 나이
 - 3 순위: 현재 위치 중인 장소
 - 가장 낮은 순위: 재산상태

* 한국은행, 2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점

© 신민수, 안양대학교

21

모바일 금융 서비스에 대한 일반적 시각

- 이와 같이 모바일 금융 서비스 이용이 확대되면서 이용과정에서의 개인정보 유출 등 안전성에 대한 우려도 증대되고 있는데,
- 이는 모바일 금융 서비스 미 사용 이유인 개인정보 유출 등의 개선 정도가 미미하고 개인정보 제공에 대한 부정적 인식은 확대 되기 때문임
- 따라서 인터넷전문은행의 지속적 발전을 위해서는 보안문제 우려 불식이 긴요한 만큼 바이오인증기술 활용 등 안전성 제고 노력과 함께 소비자보호 장치를 강화할 필요가 있음

소비자의 정확한 인지 제고

- 금융위원회는 인터넷전문은행을 ‘전자금융거래법에 따른 전자금융거래의 방법으로 은행업을 영위하는 은행’으로 정의하고 있음
- 금융위원회는 인터넷전문은행을 인터넷으로 모든 업무를 영위하는 은행으로 정의 함으로서 시중은행의 인터넷 बैं킹과 법적 실체를 구분하고는 있지만, 경제적 실체의 구분은 다소 모호하다고 할 수 있음
- 인터넷전문은행의 정의와 관련하여 인터넷전문은행을 금융 소비자들이 보다 정확하게 인지할 수 있는 방법을 강구할 필요가 있음
 - 그러한 방법의 일환으로 고려할 수 있는 것은 인터넷전문은행의 상호에 ‘인터넷전문은행’ 또는 ‘인터넷은행’을 포함하는 방안이 있음

업무 범위에 대한 검토 필요 (1)

- 금융위원회는 인터넷전문은행 도입방안에서 다양한 사업모델 출현의 필요성과 해외사례 등을 감안하여 현행 은행법에 따른 은행의 고유업무, 부수업무, 겸영업무를 모두 인터넷전문은행에 허용하고 있음
 - 은행과 동일하게 업무를 허용하면서 인터넷전문은행에 대해서는 온라인 형태의 영업만 허용하고 오프라인 영업점포를 통한 영업방식은 제한함
- 인터넷전문은행이 일반은행과 동일한 업무를 영위하면서 모든 금융서비스가 비대면 거래를 통해서만 제공되는 경우 오히려 금융소비자 보호가 취약해질 우려가 있음
- 예를 들어 온라인을 통한 금융상품의 판매는 심사과정이나 설명이 부실할 우려가 높고 불안전판매 등으로 이어질 가능성이 있기 때문임

업무 범위에 대한 검토 필요 (2)

- 인터넷전문은행의 업무범위를 법령 등을 통해 직접적으로 제한하기 보다는,
- 인터넷전문은행의 건전성 제고와 금융소비자 보호를 위해서 사업 내용의 혁신성과 리스크를 종합적으로 고려하여 업무범위를 지속적으로 조정하는 방법을 고려할 필요가 있음
- 이러한 방법의 절차적 공식화를 통하여 은행법에서 명확하게 허용되지 않는 새로운 업무를 수행하고자 하는 경우 발생할 수 있는 법적 불확실성을 최소화할 필요가 있음

개인정보 보호 강화 (1)

- 인터넷전문은행 도입을 위해 실명확인을 복수의 비대면 방식으로 수행하는 것이 허용되었음
- 복수의 비대면 확인 방식은 수집되는 개인 정보의 양이 증가하는 것을 의미하게 됨으로 개인정보 보호 및 관리가 매우 중요해짐
- 특히 지문, 홍채 등 생체정보를 활용할 경우 이러한 정보가 한번 유출되면 변경할 수 없다는 점을 고려하여 개인정보의 수집, 관리, 보호의 측면에서 보다 엄격한 조치 수립이 필요
- 신용 평가 등을 위해 빅데이터의 사용이 강화될 것으로 전망되는데, 개인정보 중 식별화 정보와 비 식별화 정보를 명확하게 구분하는 것이 여러 가지 이유로 어려움으로 개인 정보의 균형있는 보호와 활용 방안에 대한 사회적 논의와 합의가 필요
 - 비 식별정보의 이용 목적 제한 및 재식별 방지 방안 수립

개인정보 보호 강화 (2)

- 산업자본의 유입에 따라 이(異) 업종간 고객 정보의 편법적인 이용에 대한 리스크를 줄이기 위해서는 모 회사와의 관계 등에 있어서 고객 정보를 임의로 활용할 수 없도록 제도적 장치와 제공 범위에 대한 구체적 가이드라인 수립 필요

디지털 디바이드(Digital Divide)의 해소 (1)

- 은행은 이제 더 이상 ‘가는 곳’ 이 아니라 ‘하는 것’ 이 될 것이라는 미래학자 브렛 킹의 예언이 현실화됨에 따라, IT 기기에 대한 접근성 차이가 정보 격차로 이어지는 이른바 ‘디지털 디바이드’ (digital divide) 현상도 심화
- 특히 상대적으로 IT 문맹이 많은 노인층의 박탈감이 심해지고 있음
- 금융위원회(금융위)가 발표한 ‘인터넷전문은행 예비인가 결과’에 포함된 각 업체의 사업계획을 들여다보면 고령층이나 시각장애인 등 디지털 소외계층을 위한 방안은 찾아보기 어려움
- 미래창조과학부와 한국인터넷진흥원의 2016년 인터넷 이용실태 조사 결과를 보면, 인터넷뱅킹 이용자(최근 1년간 인터넷뱅킹을 이용한 적 있는 사람) 비율은 세대별 편차가 매우 큰 것으로 나타남
 - 20대가 79.8%, 30대 88.1%, 40대 73.5%인 반면, 50대는 42.5%, 60대 14.0%, 70세 이상은 4.3%

디지털 디바이드(Digital Divide)의 해소 (2)

- 60대 이상 고객들이 인터넷·모바일뱅킹 이용 방법에 서툰 탓도 있지만 서비스를 실시하는 금융권에서 고령층에 대한 교육과 대책이 미흡한 것도 큰 이유로 지적됨
- 이런 상황에서 인터넷전문은행의 시장 진입은 연령별 금융서비스 이용 격차를 확대할 수 있음
- 노인들이 인터넷이나 스마트폰을 활용해 디지털 뱅킹의 혜택을 받기 위해서는 관련 교육을 체계적으로 실시하는 것이 중요
- 또한 노인들도 비대면 채널에 대한 접근이 용이하도록 절차를 간소화해야 함
- 결국 은행들이 직접 나서 비대면 채널과 디지털뱅킹의 소외계층이 없도록 기술을 개발하고 디자인을 개선하는 등 접근성을 높일 필요가 있음

금융 시스템 안정성 제고

- 인터넷전문은행으로 인해 금융과 ICT부문간 융합을 통한 금융 서비스 혁신이 진전되고 새로운 금융상품과 서비스가 등장할 것으로 기대되고 있음
- 그러나 금융산업에서 창의성과 혁신성은 일반적으로 금융시스템의 안정성 약화와 금융소비자 보호의 취약성으로 연계될 개연성이 있음
- 특히 인터넷전문은행은 온라인영업을 기반으로 한다는 특성에 따라 근본적으로 금융사고에 취약할 수 밖에 없는 구조임
- 이에 따라 해킹, 바이러스 증으로 인한 금융사고 발생시 보안 및 운영체계 전반의 신뢰성저하가 우려되며,
- 인터넷전문은행이 특정 고객을 상대로 특화된 영업을 한다는 측면에서 금융시스템의 불안정은 재무 건전성에도 영향을 미칠 수 있음

무권한거래 사고에 대응하기 위한 제도 정비

- 인터넷 기반의 금융거래에서는 해킹 및 접근 매체 분실 등으로 인한 무권한 거래사고가 발생할 가능성이 상존함
- 전자금융거래법에 따르면 ① 접근매체 위·변조 및 해킹 등으로 인한 손해의 경우 금융회사가 책임을 지되 이용자의 고의·중과실이 있는 경우 면책되도록 규정한 반면, ② 접근매체의 분실·도난으로 인해 발생한 손해에 대하여 소비자가 통지한 이후의 손해만 금융회사가 책임지도록 규정하고 있음
- 그러나 통지 이전에 발생한 손해에 이용자의 고의·과실이 없는 경우 소비자가 무과실책임을 지는 것은 ‘과실 책임과 손해의 공평한 분배’라는 손해배상책임의 원리에 맞지 않고 선진국의 제도와도 차이가 있음
 - 미국과 독일은 접근매체 분실·도난을 포함한 무권한 거래로 발생한 손해에 대하여 거래유형에 따라 세부적인 규정을 두고 있으나 기본적으로 금융회사가 책임을 부담하되 이용자의 과실을 입증하여 이용자에게 책임을 분담하는 방식을 취하고 있음(정대익, 2009)

혁신성과 전산시스템 보안 강화의 조화

- 금융위원회의 인터넷전문은행 도입방안에 설립 초기 과도한 비용 부담을 고려하여 IT전문업체에 전산설비 위탁을 허용할 예정임
- 인터넷전문은행이 혁신적인 사업 모델을 개발하여야 한다는 점에서 전산설비 위탁의 범주에 대한 고려가 필요
 - 인터넷 및 전산시스템에 대한 아웃소싱없이 내부자원을 활용한 운용이 성공 요인
- 혁신적 금융 서비스 개발을 위해서는 인터넷전문은행과 IT 업체들 간의 복잡한 위·수탁관계가 구축될 수 있을 뿐만 아니라, 금융 서비스 개발을 위해 다양한 제휴회사가 존재할 수 있어 기술적·관리적 보안 방안 수립이 필요
- 이에 따라 인터넷전문은행의 금융소비자 보호를 위한 자율적 보안 체계 구축은 물론 '금융회사의 정보처리 업무 위탁에 관한 규정'을 강화하여 사전 및 사후 보고보다는 보다 시스템적인 보안 체계를 구축할 필요가 있음

고객 불만 처리나 고객 서비스 대응력 제고

- 인터넷전문은행의 경우 비대면의 특성이 있으므로, 금융소비자에 대한 상품 정보와 서비스 변경 및 불만 등에 따른 민원을 제기 시 그 경로에 대한 정보를 충분히 제공할 필요가 있음
- 금융소비자들이 스스로 보호된다는 인지와 함께 제기된 문제가 해결책을 찾을 수 있다고 생각할 정도로 공적인 신뢰를 확보할 수 있는 방안을 수립할 필요가 있음
- 이를 위해 인터넷전문은행 내에 소비자 보호 조직의 설치, 운영, 업무 등 소비자 보호를 위한 (또는 자율 규제 형태인 소비자 모범 기준의 실질적인 집행을 위한) 행위 규제 체계 수립이 필요
- 다만 이러한 금융 소비자 보호 체계의 구축이 다른 한편에서 금융 규제 강화를 수반하기 때문에 금융 규제 강화로 인한 규제 비용의 증가와 부작용을 충분히 감안하는 균형적인 시각에서 추진될 필요가 있음

불완전 판매와 부실 등으로부터 예금자 보호 강화

- 인터넷전문은행의 온라인 판매 특성상 불완전 판매 등의 위험성이 높음
- 미국의 경우 2001년까지 40여개의 인터넷전문은행이 설립되었으나, 2014년까지 14개사가 경영 악화 등으로 파산 · 피인수 · 자진 폐업 등으로 퇴출된 바 있음
- 과거 저축은행에서와 같이 자금 조달 비용이 높을 경우, 이에 따른 효과를 상쇄하기 위하여 상대적으로 고위험 투자자산 운용을 하게 됨으로 부실로 이어질 가능성이 있음
- 이에 따라 금융사고 및 불완전 판매 등으로 인한 금융 소비자의 사후적 보호 강화를 위한 예금보험제도의 개선 필요
- 국회입법조사처에서는 이와 관련하여 기능별 예금보험체계 도입 (보호 한도의 특성에 따른 확대 등), 대상 확대 (예금 성격의 자산뿐만 아니라 유가증권 등 실물자산까지 확대), 조기경보시스템 구축 등 부실대응 기능 강화, 예금보호 기구의 독립성 제고 등을 제안한 바 있음

마치며

© 신민수, 한양대학교

인터넷전문은행의 역할에 대한 기대 (1)

- 명확한 비즈니스 모델의 수립을 통한 소비자 효용 증대
 - 인터넷이 발달한 우리나라의 경우 기존 은행들의 인터넷 뱅킹 서비스가 매우 우수하여 이와 차별적인 서비스 개발 필요
- 가격 경쟁이 아닌 서비스 경쟁
 - 인터넷전문은행이 금융 상품 개발 및 금융서비스 제공을 통한 서비스 경쟁으로 일반 은행과 경쟁할 경우 이는 산업 발전을 물론 금융 소비자 편익 제고가 이루어짐
 - 그러나 예금 및 지급 결제 등에서 가격 경쟁을 격화시킬 경우 은행 산업 내 수익성 악화가 발생할 가능성이 있음
 - 이러한 수익성 악화는 금융 시스템의 불안정을 일으킬 수 있음

인터넷전문은행의 역할에 대한 기대 (2)

- **가계 부채 문제에 대한 대응**
 - 중금리 대출 활성화의 부작용이 발생 가능성 최소화를 위해 새로운 신용평가 모델 개발 등 리스크 관리 방법을 최적화할 필요가 있음
 - 그런데 인터넷전문은행의 대면 채널 부재는 대출 심사 및 사후 모니터링이 이루어지므로 기존 오프라인 은행들보다 강화된 심사능력 개발 필요
 - 금리 민감도 높은 인터넷전문은행 고객의 신속한 대환 요청과 조기 상환 급감 등의 리스크 관리 기능 강화 필요
- **‘또 하나의 은행’ 이 아닌 ‘또 다른 은행’**
 - 혁신 능력을 갖춘 ICT기업이 가진 정보자산과 데이터 분석 능력, 시스템 노하우, 제휴 능력 등 기존 은행의 특수한 형태가 아닌 다른 은행을 지향해야 함

규제 당국의 역할에 대한 기대 (1)

- 새로운 틈새 시장은 규제 환경 및 정책의 변화에 큰 영향을 받음
- 시장의 주변부 영역에 경쟁력있는 사업자가 진입하는 경우, 규제당국에서는 정책 판단에 따라 진입을 용인, 촉진, 혹은 제한 할 수 있음
- 경제학적 관점에서 규제의 가장 중요한 문제는 적절한 동기의 제공과 효율성 달성의 문제임
- 우선 ‘해당 산업이 규제를 통하여 신규 진입자를 끌어들이는 상황인가?’ 에 대한 명확한 답이 필요
- 이 질문에 대한 답이 ‘그렇다’ 이면 신규 진입자가 투자비를 회수할 수 있는 이윤 창출을 할 수 있도록 해야 함
- 이는 규제의 도입이 기존의 지배적 사업자와 경쟁할 수 있는 신규 진입자를 끌어올 수 있는가 하는 것에 대한 판단을 필요로 함
- 규제의 도입 못지 않게 규제의 적용 의지 및 지속 기간에 대한 잠재적 신규 사업자들의 믿음도 중요

규제 당국의 역할에 대한 기대 (2)

- 이미 진입한 사업자에 대해서는 긍정적 효과가 극대화될 수 있는 정책 방향에 대한 고민이 필요
- 예를 들어 결합화 및 금융 플랫폼화가 주는 장점인 one-stop shopping 형태의 편리함을 유지하되, 그 과정에서 특정 금융 상품에 대한 특정 플랫폼의 배타적 거래 혹은 교차 판매 거부 등으로 인하여 단일 상품만을 이용하고자 하는 금융 소비자들의 후생이 기존보다 악화되지 않도록 하는 정책이 필요
- 특히 금융 소비자 전환비용의 하락을 통한 은행 산업 혁신, 망 외부성의 적절한 활용이 가능하도록 하여 금융 플랫폼의 발달이 가능하도록 할 필요가 있음
- 결국 어떠한 범위의 규제가 소비자 후생을 증대시킬 것인가에 대한 고민이 필요



지정토론

■ 좌장 강정화 회장 (한국소비자연맹)

■ 지정토론

고동원 교수 (성균관대학교 법학전문대학원)

조연행 상임대표 (금융소비자연맹)

조대형 입법조사관 (국회 입법조사처)

안현실 논설전문위원 (한국경제신문)

윤명 사무총장 (소비자시민모임)

김학수 국장 (금융위원회 금융서비스국)

[토론문] 금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제

고동원 교수 (성균관대학교 법학전문대학원)

1. 금융소비자의 인터넷전문은행 이용 접근성을 높이기 위하여 소수의 영업점 설치를 허용할 필요

- 인터넷전문은행이라고 하더라도 불가피하게 고객을 대면하여 업무를 처리할 필요가 있을 것임
 - 예를 들어, 고객의 불편을 직접 대면하여 해결할 필요성도 있을 것이고, 정보통신망으로 영업을 함에 있어서 불가피하게 발생하는 업무의 보완을 위해서도 일부 영업점의 설치 필요성이 있음
 - 대출 업무를 할 때 차입자 모집이나 대출 신청 및 여신 심사 단계에서 불가피하게 고객을 대면하여 업무를 처리할 필요가 있음
- 따라서 고령층 등 정보통신망 거래에 익숙하지 않은 금융소비자의 금융 이용 접근성을 높이기 위해서 소수의 영업점 설치를 허용할 필요가 있음
 - 인터넷전문은행을 “Internet Primary Bank” 라고 하는 것도 바로 일부 지점 설치를 허용한다는 의미로 이해할 수 있음
- 미국의 경우에도 소수(少數)의 지점을 설치하는 것을 허용하고 있으며, 인터넷전문은행이 지점을 설치할 것인지의 여부는 은행이 자체적으로 결정하도록 하고 있음
 - 즉, 미국의 연방은행감독기관인 통화감독청(OCC)의 인터넷은행 인가 지침에 따르면, 3가지 유형의 인터넷은행(internet banks)

을 인정하고 있는 데, 첫 번째가 지점망이 전혀 없는 인터넷은행(internet-only bank), 두 번째가 소수의 영업점(limited branch)을 두거나 전화설치대(kiosk) 또는 현금자동입출금기(Automated Teller Machine: ATM) 등 지점이 아닌 설비를 갖고 있는 인터넷은행(limited facility bank), 세 번째가 전통적인 지점망을 갖고 있으면서 주로 인터넷 기반의 영업을 하는(substantial internet transactional web-based delivery channel) 인터넷은행으로 구분하고, 인가 신청자가 선택을 하도록 하고 있음¹⁾

- 어느 방안을 택할 것인지는 입법 정책의 문제로 보이지만, 영업점 설치의 불가피성을 고려할 때 일부 영업점 설치를 허용하는 방안이 나올 것이라고 봄
- 아니면 미국처럼 지점망이 없는 인터넷전문은행과 소수의 지점망이 있는 인터넷전문은행을 둘 다 허용하면서 인터넷전문은행으로 하여금 선택을 하게 하는 방법도 고려할 수 있음
- 소수의 영업점을 두는 경우에는 영업점 숫자를 어떻게 할 것인지의 문제가 있는데, 본점 영업소와 각 광역시 및 도(道)에 1개씩의 영업점을 설치하는 방안을 검토할 수 있을 것임
- 은행법에 소수의 영업점 설치의 근거를 두면서 구체적인 범위는 시행령에 규정하도록 함으로써 탄력성 있게 운영할 필요가 있음
- 금융위원회는 인터넷전문은행인 (주)케이뱅크은행에 대한 은행업 인가를 하면서 “은행업을 「전자금융거래법」 상 전자금융거래의 방법으로 영위해야 함”을 부대(附帶) 조건으로 부과하였기 때문에, 금융당국의 입장은 지점망이 없는 인터넷전문은행을 허용한 것으로 이해할 수 있음
- 소수의 영업점 설치 허용을 위해서는 은행업 인가의 부대 조건을 변경하는 조치가 필요함

1) Office of the Comptroller of the Currency (OCC), *The Internet and the National Bank Charter, Comptroller's Corporate Manual*, January 2001, p. 1.

2. 비대면 거래로 영업을 하는 인터넷전문은행의 특성을 고려한 인가 심사 및 감독 기준을 설정하여 운영할 필요

○ 금융소비자 보호를 위하여 인터넷전문은행의 특성을 고려한 인가 및 감독 기준을 설정하여 운영할 필요가 있음

- 인터넷전문은행의 인가 심사 평가 항목을 보면, 총 1000점 중 금융소비자 보호와 관련된 항목의 비중이 작은 편인데(금융소비자 편익 증대(100점)와 소비자보호체계의 적정성(40점) 등)(발표 자료 17쪽), 금융소비자 보호 관련 비중을 높이는 방향을 검토할 필요

○ 일본의 경우도 정보통신망에서 비대면으로 영업을 하는 인터넷전문은행의 특성을 고려하여 금융소비자 보호에 초점을 맞추어 인가 심사를 하고 감독 기준을 설정하고 있음

- 즉 인가 및 감독에 있어서 인터넷전문은행이 정보통신기술을 이용한 새로운 금융 서비스를 제공하므로 금융이용자가 안전하고 간편하게 은행 서비스를 이용할 수 있는 체계가 갖추어져 있는지에 중점을 두고 있음²⁾
- 예를 들어, ① 고객의 불만 및 상담에 대한 대응 여부, ② 전산체계의 장애 발생 시 고객에 대한 대응 여부, ③ 법령에 근거한 고객에 대한 설명 의무의 이행 여부, ④ 공시(disclosure) 의무의 이행 여부, ⑤ 자금 세탁 방지 등 조직 범죄에 대한 대응의 관점에서 은행 거래 시 고객 확인 의무 및 의심스러운 거래의 신고 의무 이행 여부 등을 인가 심사 및 감독 기준으로 설정하고 있음³⁾

3. 고령층 등 정보통신망 거래에 익숙하지 않은 금융소비자들을 위한 찾아가는 금융서비스 교육의 실시 필요

2) 金融庁, 「主要行等向けの総合的な監督指針」, 平成28年3月, 320~321頁.

3) 上掲 監督指針, 321頁.

- 인터넷전문은행의 특성상 대부분의 거래가 컴퓨터나 모바일 등 정보통신망 상에서 이루어지고, 고령층 등은 이러한 거래에 익숙하지 않은 편이라 인터넷전문은행을 잘 이용하지 못할 가능성이 있음
- 따라서 인터넷전문은행이 자체적으로 직접 찾아가는 금융서비스 교육(모바일이나 컴퓨터를 이용한 거래 방법 익히기 등)을 실시함으로써 고령층 등의 소외계층에게 금융 이용 접근성을 높일 필요가 있음
- 이러한 방법은 인터넷전문은행의 홍보(marketing) 효과도 있을 것임

4. 금융소비자를 위한 ‘방문 영업’ (Tablet PC) 방식의 활성화 필요

- 인터넷전문은행의 경우 지점망이 없다는 점을 고려할 때 Tablet PC를 활용하여 찾아가는 방문 영업 방식을 확대하는 것도 고려할 필요
- Tablet PC를 통하여 고객과의 대면에 의한 실시간 영업이 가능하여, 고령층 등 금융소외계층의 금융 이용 접근성을 높일 수가 있음
- 특히 자영업자나 소상공인 등의 금융소비자층에게 이러한 찾아가는 방문 영업 방식은 효과가 있을 것임

5. 질문 사항

- 발표문 8쪽에 지점망과 관련하여 미국의 경우 1개 이상의 물리적 지점 설치 등 보완 조치를 요구하고 있다고 서술하고 있는데, 반드시 1개 이상의 지점 설치를 해야 하는 것으로 이해하여야 하는

지, 아니면 선택적으로 1개 이상의 지점 설치가 가능하다고 이해하여야 하는 것인지가 궁금함

- 발표문 9쪽에서 미국의 ‘은산분리’ 제도를 설명하면서 산업대출회사(Industrial Loan Company: ILC)의 경우를 언급하고 있는데, 산업대출회사는 총자산이 1억 달러 이상이 되면 요구불예금(demand deposits)을 취급할 수 없는 대출회사⁴⁾라는 점에서 일반 ‘상업은행’(commercial bank)으로 보기는 어렵기 때문에 은산분리 문제를 다루면서 산업대출회사의 사례를 언급하는 것이 과연 적절한 것인지가 의문이 듦
- 발표문 25쪽에서 “법령 등에 의한 직접적인 업무 범위 제한 대신에 사업내용의 혁신성과 위험을 종합적으로 고려하여 업무 범위를 지속적으로 조정하는 방법을 고려할 필요가 있다”고 제안하고 있는데, 법령 등을 통하지 않고 업무 범위를 어떤 방법으로 조정하는 것이 가능할 것인지가 궁금함. 끝.

4) 12 U.S.C. §1841(c)(2)(H).

[토론문] 인터넷전문은행 금융소비자보호

조연행 상임대표 (금융소비자연맹)

1. 들어가며

인터넷전문은행은 소비자들이 시간과 장소의 제약 없이 24시간 인터넷이나 모바일로 예금을 하고 대출을 받을 수 있는 새로운 시스템이다.

인터넷전문은행은 현재 공급자 측면에서 은산분리 완화의 문제가 핫이슈로 제기되고 있지만, 소비자측면에서는 이보다 더 새로운 시스템에 대한 소비자권익보호라는 더 문제를 풀어야 한다.

K뱅크가 지난 4월 출범한 이후 소비자들로부터 폭발적인 반응을 보여 영업 100일만에 예금 6500억원, 대출 6100억원을 판매하였고, 거래자가 40만 명이 되는 등 시장진입에 성공했다.

은행 보다 예금은 0.3%~0.7%p 더 많은 금리를 주고, 대출금리는 0.33%p 낮추어 소비자는 그만큼 이득이 되고 거래의 편의성과 신속성까지 있으며 금융사들의 경쟁을 유발시켜 소비자들의 효용이 증가된다.

인터넷전문은행은 온라인 영업으로 전산시스템에 의존할 수밖에 없어 거래의 안정을 위해 전산시스템의 안정 및 보안은 기본적인 사안이다.

더불어 비대면거래로 인한 일상적인 피싱, 스미싱, 파밍 등 전자금융사기에 취약할 수 있고, 해킹 등으로 대량 고객정보를 확보하거나 유출시 집단적 금융사고의 유발 가능성도 존재하므로 이에 대한 사전의 대책이 무엇보다 과 금융사고, 불완전판매 등으로 인한 소비자 보호대책이 마련되어야 한다.

2. 금융소비자 보호방안

□ 은산분리 완화후 사후적 보완장치 마련

은행은 산업자본의 은행 소유 방지, 대주주의 사금고화 방지, 대주주인 그룹기업 지원 및 부실의 은행권 전이 예방 등 은행의 책임경영 체제를 확립하기 위해 은산분리 정책은 반드시 필요하다.

저축은행의 대주주의 사금고화로 부실화, 동양증권이 대부업체를 통해 부도 직전의 그룹업체에 대한 유동성 조달 등에서 보듯이 많은 피해가 발생했다.

하지만 인터넷전문은행은 은산분리기준을 완화(대주주지분 30% ~ 50% 허용)하여도 개인 여·수신 등 소매 금융 위주로 영업하기 때문에 은산분리의 취지를 저해할 가능성은 크지 않다.

은행이 인터넷뱅킹 업무를 강화하면 인터넷전문은행과의 별 차이가 없다. 별 차이가 없으면 인터넷전문은행 설립할 필요도 없다. 기존 은행과의 차별화된 서비스를 제공하지 못할 경우 경쟁에서 밀려 퇴출될 수 밖에 없다.

따라서 대주주의 서너지 효과가 발생하고, 고도의 전산시스템의 안정성과 보안성을 유지하고, 지속하기 위해서는 ICT 기업의 투자가 팔요하며 이를 유인하기 위한 은산분리의 완화가 필요하다.

완화하더라도 대주주로부터 독립성 강화, 리스크 전이 방지, 대주주와의 이해상충 방지를 위해 대주주 신용공여 금지, 대주주 발행 지분 증권 취득 금지 등 사후적인 정책적 보완이 절대적으로 필요하다.

□ 금융거래의 안정성 확보

인터넷전문은행은 영업점 없이 온라인으로 거래되기 때문에 거래의

안정성 확보를 위해서는 금융시스템과 운영의 안정성이 담보되어야 한다.

금융과 ICT의 융합으로 새로운 금융상품과 서비스 제공은 금융시스템의 안정성을 약화시키고, 전산시스템에 의존하는 업무 특성상 금융사고에 취약할 수밖에 없다.

온라인 비대면거래로 거래하는 고객의 본인 여부를 확인하는 안정성이 확보되어야 하며 부실심사, 불완전판매 등에 노출될 수 있고, 민원이나 서비스 대응력이 낮아 소비자 피해가 발생할 수 있다.

□ 금융사기에 대응한 완벽한 보안시스템의 구축

인터넷전문은행은 비대면 거래로 ICT에서 출발하고 ICT에 귀결되므로 이의 안정성이 무엇보다 중요하다. 금융과 ICT 융합 금융거래에서 전혀 새로운 금융사고가 발생할 수 있고, 금융사고는 진화하면서 발전하므로 사전·사후적으로 전산이 완벽하게 보호되어야 한다.

해커로부터 보호되고, 각종 금융사기가 접근할 수 없게 차단되어야 하며 금융거래 정보 등 개인정보가 유출되지 않도록 기술적, 관리적인 보완대책을 마련해야 한다.

아울러, 일상적인 피싱, 스미싱, 파밍 등 전자금융사기에 대응시스템의 구축과 소비자피해 발생시 신속한 보상시스템을 마련해야 하면, 전문조직의 해킹 등으로 대량 고객정보를 확보하거나 유출시 집단적 금융사고 발생에 대응할 수 있는 시스템을 구축해야 한다.

또한, ICT 기업이 관련되는 만큼 보안에 관한 것은 외주 용역을 줄 것이 아니라 주도적으로 개발 유지해야 하는 것이 바람직하다.

□ 사전적 소비자피해 구제 대책 마련

금융피해 보상은 개별적, 사후적, 법률적인 구제이고, 피해를 주장하는 사람이 입증해야 하므로 피해 입증이 곤란할 뿐만 아니라 시간과 비용이 많이 소요되어 실질적인 피해구제가 어렵다.

인터넷전문은행은 온라인 영업으로 소비자 피해가 발생하였을 경우 대응력이 낮아질 수 있어 개인정보, 금융정보 유출, 각종 금융사고, 불완전판매 등에 의한 피해에 대한 사전적 보상기준과 방법을 사전적으로 마련해 놓아야 한다.

원금이 보장되는 확정적인 이자지급인 예금은 인터넷전문은행도 일정 한도까지는 예금자보호가 되어야 한다.

3. 마무리

인터넷전문은행은 금융과 ICT 결합하여 계좌계설부터 지급결제, 예금, 대출 등 기존 은행이 제공하는 모든 서비스를 온라인으로 제공하여 소비자 편의를 획기적으로 변화시켜야 한다.

그리고 인터넷전문은행은 은행의 인터넷화 수준의 업무가 아닌 획기적인 상품과 서비스의 제공으로 기존 은행과 다른, 차원이 다른 질로서 소비자를 만족시켜야 할 것이다.

금융시스템의 안정성과 보안이 무엇보다 중요하며, ICT기업의 책임 있는 투자를 유인하기 위해서는 은산분리 완화정책을 고려해야 한다.

비대면거래로 인한 전자금융사기에 노출이 쉽고, 해킹 등 전문조직의 공격으로부터 방어할 수 있는 완벽한 보안시스템의 구축과 더불어 소비자의 편의와 권익이 보호되도록 철저한 대책을 사전에 마련해야 할 것이다.

[토론문] 금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제

조대형 입법조사관 (국회입법조사처)

1. 현황

글로벌 금융위기 이후 전 세계적으로 핀테크에 대한 관심이 확대되고 있으며, 우리 정부도 핀테크 활성화를 위해 다양한 정책을 마련해 오고 있으며, 이와 관련한 정책 중의 하나로 인터넷전문은행 도입이 추진되었습니다. 이에 따라 금융위원회로부터 인터넷전문은행 인가를 받아 케이뱅크가 지난 2017년 4월 영업을 본격적으로 시작하였으며, 카카오뱅크도 현재 영업을 준비 중에 있습니다.

금융위원회는 인터넷전문은행의 조기 출현과 성공 가능성 제고 차원에서 현행법 내에서 적격성을 갖춘 자에게 우선적으로 시범인가 하는 방안을 추진하고 있습니다. 이후 「은행법」 개정을 추진하여 은산분리규제가 완화되면 당초 도입목적에 부합하는 인터넷전문은행이 출현되도록 추가 인가한다는 방침입니다.

인터넷전문은행 도입 이후 핀테크를 활용한 새로운 금융서비스의 등장으로 금융소비자의 편익이 증대되고, 기존 은행과의 경쟁 촉진 등 금융산업 전반에 걸친 변화와 혁신에 대한 기대가 높습니다. 하지만 실제로 인터넷전문은행이 금융산업에 변화와 혁신을 가져올 수 있을지에 대해서는 부정적인 시각도 함께 제기되고 있는 상황입니다. 무엇보다 금융자본과 산업자본을 분리하는 은산분리규제를 완화하기 위한 「은행법」 개정이 늦어지면서 인터넷전문은행의 복잡한 주주 구성으로 인해 효율적인 의사결정과 운영이 어려워질 가능성이 지적되고 있습니다.

하지만 이러한 상황은 정부가 인터넷전문은행의 조속한 도입을 위해 「은행법」 개정이 필요한 은산분리규제 완화를 전제로 인터넷전문은행 도입

을 추진하면서 어느 정도 예견되었던 사항이라고 할 수 있습니다.

2. 은산분리규제 관련 쟁점사항⁵⁾

금융위원회는 인터넷전문은행을 도입하면서 창의성·혁신성을 갖춘 ICT기업의 진입을 허용하기 위해 「은행법」 개정을 통해 은산분리규제 완화가 필요하다는 입장입니다. 이에 따라 금융위원회는 2015년 6월 발표한 「인터넷전문은행 도입방안」에서 ICT기업에 인터넷전문은행 주식 보유한도를 4%에서 50%까지 상향하여 조정하겠다는 방안을 발표하였습니다. 이와 관련 제20대 국회에서 「은행법」 개정안, 「인터넷전문은행 특례법안」이 발의되어 ICT기업이 인터넷전문은행 주식을 34% 또는 50%까지 보유할 수 있도록 허용하는 방안이 논의되고 있습니다.

금융자본과 산업자본을 분리하는 금산분리(金産分離)는 비금융주력자(산업자본)인 ICT기업이 보유할 수 있는 은행 주식한도를 제한하는 규제입니다. 현재 은행 이외에 다른 금융회사에 대해서는 금산분리규제가 적용되지 않기 때문에 소위 은산분리(銀産分離)라고 할 수 있습니다. 현행 「은행법」은 산업자본인 ICT기업은 은행의 의결권 있는 주식을 4%(지방은행 15%)를 초과하여 보유할 수 없습니다(「은행법」 제16조의2제1항).⁶⁾ 다만 의결권을 행사하지 않는 조건으로 금융위원회의 승인을 받아 은행 주식을 10%까지 보유할 수 있습니다(「은행법」 제16조의2제2항)⁷⁾.

해외 주요 국가의 은산분리규제 사례를 보면, 각국의 산업화 과정 및

5) 조대형, 「인터넷전문은행 도입 현황과 개선과제」, 국회입법조사처, 『현안보고서』 제300호, 2016.12.29.

6) 제16조의2(비금융주력자의 주식보유제한 등) ① 비금융주력자(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제14조의2에 따라 상호출자제한기업집단등에서 제외되어 비금융주력자에 해당하지 아니하게 된 자로서 그 제외된 날부터 대통령령으로 정하는 기간이 지나지 아니한 자를 포함한다. 이하 제2항에서 같다)는 제15조제1항에도 불구하고 은행의 의결권 있는 발행주식 총수의 100분의 4(지방은행의 경우에는 100분의 15)를 초과하여 은행의 주식을 보유할 수 없다.

7) 제16조의2(비금융주력자의 주식보유제한 등) ② 제1항에도 불구하고 비금융주력자가 제1항에서 정한 한도(지방은행인 경우는 제외한다)를 초과하여 보유하려는 은행의 주식에 대한 의결권을 행사하지 아니하는 조건으로 재무건전성 등 대통령령으로 정하는 요건을 충족하여 금융위원회의 승인을 받은 경우에는 제15조제1항 각 호 외의 부분 본문에서 정한 한도까지 주식을 보유할 수 있다.

자본시장의 발달 수준에 따라서 다양한 법제를 가지고 있는 것으로 보입니다. 미국은 은산분리규제를 엄격하게 유지하고 있는데, 산업자본은 은행주식을 25% 이상 취득하거나, 은행주식을 25% 미만을 보유하는 경우에도 5% 이상 취득하면서 지배력을 행사할 수 없습니다. 인터넷전문은행의 경우에도 동일하게 적용되는데, 예를 들어 금융자본이 1대 주주인 경우 산업자본은 2대 주주로 25%까지 주식을 보유할 수 있습니다. 일본은 은산분리규제가 없으나 전체 의결권의 5% 이상을 소유하는 경우 5일 이내에 금융청장에게 보고해야 하고, 전체 의결권의 20% 이상을 소유하는 경우에는 사전에 금융청장에게 인가를 받도록 하고 있습니다. EU의 경우에도 은산분리규제가 없으나 은행 주식보유 비율이 높아질 때마다 단계적으로 감독당국의 승인이 필요하며, 일반은행과 인터넷전문은행의 소유규제를 달리 적용하고 있지 않습니다.

그동안 우리나라의 은산분리규제는 거대한 산업자본이 금융을 지배하여 과도한 위험을 추구하거나 사금고화 되는 것을 방지하는 등 금융시스템 안정에 기여해왔다는 평가가 일반적입니다. 하지만 인터넷전문은행 도입 이후 은산분리규제가 현행과 같이 유지되는 경우에는 ICT기업이 의결권을 행사할 수 있는 은행지분을 4%까지만 보유할 수 있어 인터넷전문은행을 설립할 유인이 없다고 지적되고 있는 것입니다. 현재 국내 인터넷전문은행의 도입 과정에서 은산분리규제와 관련되어 제기되고 있는 주요 쟁점은 크게 다음과 같이 요약할 수 있습니다.

첫째, 인터넷전문은행 도입을 위해 은산분리규제를 완화한다면 어느 수준까지 완화해야 하는지에 대한 문제입니다. 예를 들면 ICT기업의 주도적 참여를 감안할 경우 대주주로서 50% 수준까지 지분확보가 필요한지, 아니면 안정적인 경영활동을 보장하기 위해서는 어느 정도의 수준까지 지분확보가 필요한지에 대한 논의가 필요합니다.

둘째, 사전적 소유규제인 은산분리를 완화하는 경우 사후적 규제를 강화하는 방안을 모색할 필요가 있습니다. 은산분리 규제를 완화하더라도 대주주로부터 독립성 강화, 리스크 전이 방지, 건전성 확보 등을 위한 충분한 사후적 보완장치가 필요합니다.⁸⁾ 현재 국회에서 논의되고 있는 방안

들은 대주주 신용공여 금지, 대주주 발행증권 취득 금지, 인가요건 정기적인 재심사 등이 있습니다.

셋째, 은산분리규제 완화 논의는 대기업의 경제력 집중이 높고, 해당 기업을 사실상 지배하고 있는 소유주가 존재하며, 특히 소유와 경영이 분리되지 않은 우리나라의 특수한 기업 상황을 고려해야 합니다. 이와 함께 인터넷전문은행의 소유규제 문제는 기업의 소유규제가 아닌 금융회사의 소유규제 관점에서 바라볼 필요가 있는데, 주주(shareholder)의 관점보다는 이해관계자(stakeholder)의 관점에서 논의가 필요합니다. 은행이나 금융회사는 주주뿐만 아니라 예금주 등 다양한 이해관계자와 관련이 있어 사회적 책임이 요구되기 때문에 이해관계자 관점에서 은행의 소유규제에 대한 접근이 필요하다고 생각합니다.

3. 금융소비자보호를 위한 개선과제

2017년 상반기에 인터넷전문은행이 본격적으로 영업을 시작할 것으로 예상되면서 금융산업의 변화와 혁신에 대한 기대가 높은 상황입니다. 특히 인터넷전문은행은 국내 은행산업에 24년 만에 새롭게 진입하는 금융회사로서 기존 은행들의 보수적인 영업환경에 변화를 가져오고 핀테크 활성화를 통한 신성장 동력으로서 주목받고 있습니다. 하지만 인터넷전문은행이 기존 은행과 차별화된 금융서비스를 제공하면서 기대한 것처럼 금융산업에 변화와 혁신을 가져올 수 있을지에 대해서는 부정적인 시각도 함께 제기되고 있습니다.

한편 금융산업의 창의성과 혁신성은 금융시스템의 안정성 약화와 금융소비자 보호의 취약성으로 연계될 개연성이 있다는 점에서 향후 인터넷전문은행의 안착을 위해 필요한 개선과제들을 검토할 필요가 있습니다. 특히 은행이 금융시스템에 미치는 영향을 고려하면 인터넷전문은행 도입 이후 금융시스템의 안정성 확보가 금융소비자 보호 측면에서도 중요한 문제라고 할 수 있습니다. 인터넷전문은행이 시중은행의 규모에 미치지 못하는 못

8) 일본은 인터넷전문은행 출현을 위해 2002년 금산분리 규제를 완화하여 산업자본의 은행소유를 허용하면서 ① 은행 경영의 독립성 확보 장치, ② 모회사 등의 사업 리스크 차단 장치, ③ 고객의 개인정보보호 장치, ④ 자산의 리스크 관리 및 수익성 등에 관한 관리·감독을 강화하였음

하겠지만 시중은행과 동일하게 전국을 대상으로 영업을 하고 업무범위에 제한이 없다는 점에서 보면 금융시스템의 안정성에 미치는 영향은 적지 않다고 볼 수 있습니다.

무엇보다 인터넷전문은행은 일반적으로 영업 초기 높은 투자비용으로 인해 부실화의 우려가 있고, 온라인 영업을 기반으로 전산시스템에 의존하는 운영체계 특성에 따라 근본적으로 보안 등 금융사고에 취약할 수밖에 없습니다. 인터넷전문은행이 일반은행과 예금이나 지급결제업무 등에서 서비스경쟁이 아닌 가격경쟁이 심화되는 경우 전체 은행산업의 수익성 악화로 연결될 수 있으며, 이는 금융시장에 새로운 리스크로 작용할 가능성이 있습니다. 아울러 인터넷전문은행이 자금조달 및 자산규모의 확대과정에서 고금리 예금수신 비중이 높아지면 고위험 투자가 증가되기 때문에 결국 인터넷전문은행의 부실로 이어질 수 있습니다. 인터넷전문은행은 금융분야의 경험이 적은 ICT기업이 주축이 되기 때문에 향후 금융시스템의 안정성 제고를 위한 감독정책이 필요합니다.

인터넷전문은행이 혁신적인 사업모델을 영위하고, 이러한 핵심적인 역할이 전자금융거래의 기반이 되는 전산시스템에서 출발하므로 시스템의 보안과 안정성은 아무리 강조해도 지나치지 않습니다. 특히 금융위원회는 인터넷전문은행의 설립 초기 과도한 비용부담을 감안하여 IT 전문업체에 전산설비 위탁을 허용할 예정이므로 인터넷전문은행의 전산설비 위탁에 대한 감독·관리책임을 보다 강화할 필요가 있습니다. 인터넷전문은행은 혁신적인 새로운 금융서비스를 제공하는 과정에서 다양한 ICT업체들이 참여하여 복수의 제휴회사가 존재할 가능성이 있어 이에 대한 체계적인 보안대책을 마련해야 합니다.

향후 인터넷전문은행, 로보어드바이저, 독립투자자문업자 등 혁신적인 사업모델을 가진 금융회사의 출현과 금융서비스 제공이 예상되는데, 이와 관련하여 예금자보호제도는 가장 효과적인 금융소비자 보호의 수단이 될 수 있습니다. 이에 따라 인터넷전문은행 도입 등 환경 변화에 맞추어 금융사고 및 불완전 판매 등으로 인한 금융소비자의 사후적 보호 강화를 위해 예금보험제도의 개선 검토도 필요한 시점입니다. ■

해 예금보험제도의 개선 검토도 필요한 시점입니다. ■

**[토론문] 금융소비자를 위한 인터넷전문은행
발전방향과 개선과제**

안현실 논설전문위원 (한국경제신문)

[토론문] 금융소비자를 위한 인터넷전문은행 발전방향과 개선과제

윤명 사무총장(소비자시민모임)

□ 인터넷전문은행 도입 인터넷뱅킹서비스와의 차별성 미흡

인터넷전문은행인 K뱅크가 2017년 4월 출범하였고, 이번 달 카카오뱅크의 출범을 앞두고 있다. 인터넷전문은행은 아직 다수의 소비자에게는 생소한 개념이라고 할 수 있다. 소비자들은 기존 금융권의 인터넷뱅킹이나 모바일뱅킹 서비스와 인터넷전문은행이 어떻게 다른지에 대해 명확히 알지 못하고 있다.

인터넷전문은행의 가장 큰 특징은 점포(영업점) 없이 온라인으로만 사업을 벌이는 것으로, 업무의 대부분을 금융자동화기기(ATM)나 인터넷, 모바일 응용프로그램(앱)과 같은 전자(통신)매체를 통해 영업이 이루어지는 것이다.

인터넷전문은행과 관련된 설문조사기관인 ‘엠브레인1)’의 조사자료에 의하면 소비자 10명 중 9명(88.5%)가 최근 한 달 동안 이용한 은행 채널은 인터넷뱅킹이 가장 높았고, 조사자의 76.7%가 최근 한달 간 모바일뱅킹으로 은행 업무를 처리한 것으로 나타났다. 이처럼 소비자들은 점차 점포를 직접 방문하여 은행관련 업무를 보기 보다는 인터넷(모바일)을 기반으로 은행관련 업무를 보는 금융서비스가 점차 발달할 것이다. 이러한 관점에서 볼 때 인터넷(모바일)을 서비스 기반으로 하는 인터넷전문은행의 출현은 시대적 흐름이라고 볼 수 있다.

다만 현재 인터넷전문은행이 출범되었지만 기존 은행의 인터넷뱅킹서

1) 시장조사전문기업 엠브레인 트렌드모니터가 스마트폰을 사용하는 전국 만19-59세 성인 남녀 1000명을 대상으로 ‘은행서비스’와 ‘인터넷전문은행’에 대한 설문조사결과

비스와의 차별성이 모호하고 인터넷전문은행의 차별화된 전략이나 차별화된 상품개발 등이 아직까지는 매우 미흡하다. 이번 ‘엠브레인’의 조사에 의하면 조사자의 77.7%가 향후 인터넷전문은행이 더 많이 생길 것이라고 응답하였지만 57.8%는 시중은행의 인터넷 및 모바일뱅킹과 비슷하다고 응답하였다. 따라서 인터넷전문은행이 시중 은행과의 차별성을 통해 금융시장 전반의 패러다임을 변화시키고 금융시장의 경쟁을 통한 발전을 위해서는 인터넷전문은행만의 차별화 전략과 업무적 특성을 바탕으로 한 소비자보호 정책이 더욱 강조되어야 할 것이다.

□ 인터넷전문은행 사업영위 측면에서 은산분리 완화 관련 쟁점

인터넷전문은행을 도입하면서 정부는 은행법 개정을 통한 ‘은산분리 규제’ 완화를 전제로 2개 인터넷전문은행에 대해 시범인가 방식으로 출범을 허가하였다. 그러나 정부는 은산분리 완화와 관련된 문제를 우선적으로 해결하지 않고, 시범인가 방식으로 인터넷전문은행을 도입하였기 때문에 인터넷전문은행 출범이후 나타날 수 있는 의사결정과정에서의 문제라든지 영업 운영상의 문제 등 현실적인 문제를 당면하고 있다. 따라서 출범한 사업이 제대로 그 목적을 다 할 수 있는 제도적 법적 방안에 대한 충분한 논의와 합의를 거치지 않은 점은 매우 아쉽다.

은산분리 규제완화와 관련하여 그동안 재벌기업이 은행을 소유하여 이들에 대한 경제력 집중이 일어날 우려와 은행으로부터 신용 공여를 받은 모기업의 재무상황 악화 시 은행으로 부실이 전가되어 은행의 건전성이 흔들릴 수 있는 가능성 등으로 은산분리 완화에 대해 많은 우려를 가지고 있다.

하지만 현행 「은행법」에서처럼 인터넷전문은행의 ‘산업자본 은행 지분 보유 한도를 4%로 유지’ 한다면 실제 인터넷전문은행의 도입 취지를 고려해 볼 때 ICT기업이 주도적으로 의결권을 행사하기 어려운 구조이다.

따라서 현재 20대 국회에 발의되어 있는 법안 중 「특례법」을 통한 인터넷전문은행에 대한 규제완화가 좀 더 현실적이라고 생각되며, 지분보유 의결권에 있어서 50%까지 완화해야 할 필요가 있는지에 대해서는 좀 더 논의가 필요하다. 인터넷전문은행이 안정적인 운영을 할 수 있는 수준에서의 지분확보가 필요하며 그 수준이 어느 정도인지에 대해서 좀 더 면밀히 검토할 필요가 있겠다.

은산분리 규제를 위한 쟁점에서 중요한 또 하나의 부분은 발제에서도 언급되었듯이 대주주로부터의 독립성 강화, 리스크 전이 방지 등에 대한 사후 규제를 강화할 것인가에 집중해야 한다. 대주주에 대한 신용공여 금지를 통해 사금고 차단, 대주주 발행 지분증권 취득 금지, 은행인가에 대한 재심사 등의 사후규제 조치가 강화되어야 한다.

무엇보다도 인터넷전문은행의 은산분리 규제 완화에 대한 논의는 서민금융안정화와 금융소비자 편익 보호를 위한 도입취지 하에서 논의되어야 하며, 한국사회 특수성이 담긴 은산분리 취지를 훼손하지 않는 선에서 이루어져야 할 것이다.

□ 비대면거래 인터넷전문은행 소비자보호 방안 마련 필요

인터넷전문은행은 도입 초기부터 금융소외계층, 금융취약계층에 대한 서민대출 완화, 중금리 시장 활성화를 통한 금융취약계층 보호 등을 통해 금융업계 전반에 걸쳐 경쟁을 촉진할 것이라는 긍정적인 예상을 내놓았다. 그러나 인터넷전문은행은 영업장을 기반으로 하지 않고, ICT기반의 비대면거래로 영업이 모두 이루어지기 때문에 인터넷이용이 취약한 소비자에게는 이용 접근에서부터 차별을 받을 수 있다. 비대면거래에 있어서는 특히 정보취약계층 인터넷활용이 떨어지는 계층에 소비자피해가 발생할 가능성이 높다.

현재 금융관련 상품의 경우 대면거래에서도 금융상품에 대한 약관이나 상품 내용에 대해 정보제공이 제대로 이루어지지 않아 이로 인한

소비자피해가 많이 발생하고 있다. 이러한 측면에서 볼 때 1)비대면거래의 특성상 소비자의 지식정도 또는 금융상품에 대한 이해정도에 따라 고객(소비자)와의 충분한 상품설명이나 의사소통이 이루어지지 못할 수 있고 이로 인한 피해 발생 시 모든 책임을 소비자에게 전가할 가능성이 높다. 2)비대면거래를 악용한 부정거래로 인한 소비자 피해 가능성이 높다. 비대면거래의 경우 명의도용 등으로 인한 피해 발생 가능성이 높다. 3)노년층이나 장애인 농어촌 거주자 등 정보취약계층의 인터넷전문은행 이용에 제한이 있을 수 있다. 4)중금리대출 상품의 부실화 시 건전성 악화로 인해 인터넷전문은행에 대한 피해가능성이 있다.

금융 서비스의 다양화와 편의성 확대로 금융소비자들의 금융상품 선택의 폭이 넓어지고 금리 부담이 감소할 수 있지만 한편으론 개인정보 유출과 오남용, 금융사기 등이 증가할 우려도 매우 크다. 그동안 있었던 동양증권사태라든지 새마을금고 사태 등 금융사의 부실경영으로 인한 소비자의 재산상의 피해가 있었던 만큼 인터넷전문은행의 경우도 운영악화로 인한 금전적 피해 대책을 얼마나 잘 마련하고 있는지도 매우 중요하다.

또한 온라인 위주의 영업구조는 각종 보안 사고가 발생할 경우 그 피해가 대규모로 치명적일 수 있다. 금융권의 개인정보유출사고 등으로 인해 소비자들은 더욱 강화된 개인정보보호 정책을 요구하고 있다. 특히 인터넷전문은행은 온라인을 기반으로 운영하는 금융사이고, 소비자들도 기존 은행에 비해 이러한 사고 발생에 대한 위험이 더 클 것이라고 생각하고 있다. 따라서 보안사고 및 개인정보 유출사고가 발생하지 않도록 철저한 대책 마련이 필요하다.

더불어, 인터넷전문은행은 기존 금융기관들과의 경쟁 격화로 인한 금융상품의 불완전판매의 우려가 있는 상황에서 금융소비자보호를 위한 제도적 장치 마련이 매우 시급하다.

또한 인터넷전문은행의 증금리 개인 신용대출에 있어 빅데이터 기반의 통신요금 납부정보 등을 활용한 간편심사를 통해 신용대출을 진행하겠다고 하고 있으나 실제 이러한 신용평가를 통해 대출이 활성화 되었을 때 대출상환을 못한다거나 하는 부작용이 발생할 가능성도 있으므로 이에 대한 리스크 관리와 신용평가에 대한 개발이 필요할 것이다. 현재 그동안의 신용거래정보에 의한 신용등급이 아닌 빅데이터 기반의 신용평가가 얼마나 신뢰도가 있을지에 대한 지속적인 모니터링과 관리가 필요할 것이다.

기존의 금융권에서 아직 해결하지 못하고 있는 불완전판매라든지, 소비자와 사업자의 정보 차이로 인한 정보 불평등, 개인정보 유출, 보이 스피싱 등의 금융사기 등 해결되지 못한 현안의 문제점이 비대면거래를 통해 이루어지는 인터넷전문은행에서는 소비자피해가 증가할 가능성이 높다. 따라서 금융상품의 불완전판매, 과잉대출 등 소비자피해 예방을 위한 금융상품 판매 전 단계에 걸쳐 체계적인 소비자보호 강화 방안 마련이 시급하다. 또한 이를 전담하는 조직의 기능을 강화하여 소비자피해를 최소화 할 수 있는 기업의 노력과 함께 정부 측면에서의 금융소비자보호 대책 마련이 선행되어야 할 것이다.

[토론문] 금융소비자를 위한 인터넷전문은행
발전방향과 개선과제

김학수 국장 (금융위원회 금융서비스국)

MEMO

MEMO

금융소비자네트워크 후원안내

■ 금융소비자네트워크는 우리사회의 소비자중심적인 건강한 금융시장 형성을 위해 시민, 소비자단체가 연대하여 금융소비자 권리를 옹호하고 금융기관에 대한 견제와 감시를 통하여 건전한 금융생태계 발전에 이바지함을 목적으로 설립하였습니다.

■ 금융소비자네트워크는 정기적인 금융소비자포럼 운영, 금융소비자를 위한 연대활동, 금융소비자 금융역량 강화를 위한 리더십 강화 사업등을 통해, ▲대부업광고반대 캠페인, ▲금융소비자보호법 제정과 금융소비자보호기구 독립화를 위한 정책제안, ▲악성채무 고리끊기-빚제로 새출발 캠페인, ▲가계부채 대응 정책제안, ▲이자제한 20% 캠페인등을 전개해 왔습니다. 금융소비자네트워크의 성장과 활동을 위해 관심과 후원을 부탁드립니다.



■ 후원문의 : 금융소비자네트워크 사무국 02-761-7778

(우리은행 1005-902-995388 금융소비자네트워크)