

한국 인터넷전문은행의 발전전략에 관한 연구

A Study on the Developmental Strategy of the Korean Internet Primary Bank

김소정*, 김주연*, 오수빈*, 전성원*, 허남윤*, 원종권*, 황혜정*, 장영현**

So-Jeong Kim*, Ju-Yeon Kim*, Su-Bin Oh*, Seong-Won Jeon*, Nam-Yoon Huh*,
Jong-Kwon Won*, Hye-Jeong Hwang*, Young-Hyun Chang**

요약 인터넷(ICT)과 은행(금융)이 융합하여 형성된 인터넷전문은행은 핀테크의 결정체라고 불리며 최근 급속한 성장속도를 보이고 있다. 현재 한국의 대표적인 인터넷전문은행으로는 'K뱅크'와 '카카오뱅크'가 있으며, 출범과 동시에 'IT 금융 혁신의 시작'이라는 반응을 얻고 있다. 인터넷전문은행의 편리한 금융서비스를 이용하며 시간적·금융적인 장점을 극대화하는 사용자도 있지만, 신규은행인 단점으로 거래계좌를 검색해도 사기 등의 잘못 악용된 전적을 찾을 수 없기 때문에 중고물품 거래를 악용한 단 한 명의 사기판매자로 인한 피해금액만도 2,000만원을 상회하는 경우도 있다. 본 논문에서는 인터넷전문은행의 최신 동향을 분석하고 피해/긍정사례들을 제시, 분석하며 인터넷전문은행의 피해 예방 방법과 발전전략을 연구, 제안한다.

주요어 : 한국인터넷전문은행, 카카오뱅크, 편리한 금융서비스, 핀테크

Abstract An internet primary bank, which is formed by internet and banks combined, is called the essence of fin-tech, and is currently experiencing rapid growth. 'K-Bank' and 'Kakao Bank', the representative internet primary banks this year, received positive responses as the origin of financial revolution. internet primary banks provide convenient financial services, benefits in time and money for customers. Not long ago, however, undesirable fraud cases caused by a used commodity dealer have happened. The damage exceeds 20,000,000 won. It is because the newborn banks are unable to check the fraud history through the bank account. In this paper, We will analyze the trend in internet primary banks, offer damages and examples, in addition, prevention of damage, and strategies for development.

Key words : Korean Internet Primary Bank, Kakao Bank, K-Bank, Simplicity Payment Service, Fin-Tech

1. 서론

은행 영업점에서만 가능하던 예금, 자금이체, 대출 등의 금융업무를 인터넷이나 모바일로 제공

하는 인터넷전문은행이 최근 급속한 성장속도를 보이고 있다. 예전부터 유지되어 오던 은행의 운영 방식과 달리, 지점을 설립하지 않고 타 은행이나 편의점 또는 마켓등 공동장소에 설치되고 공동사

*준회원, 배화여자대학교 스마트IT학과

**정회원, 배화여자대학교 스마트IT학과(교신저자)

접수일: 2017년 3월 20일, 수정완료일: 2017년 3월 28일

게재확정일: 2017년 4월 5일

Received: 20 March, 2017 / Revised: 28 March, 2017

Accepted: 5 April, 2017

*Corresponding Author: cyh@baewha.ac.kr

Dept. of Smart IT, Baewha Women's University, Korea

용 협약에 의하여 공유된 현금자동입출금기(ATM) 등의 전자매체를 통하여 언제 어디서나, 24시간 365일 서비스를 제공할 수 있어 편리성과 신속성 등의 다양한 경쟁력 확보로 주목받고 있다. 인터넷(ICT)과 은행(금융)이 융합하여 핀테크의 결정체라고도 불리는 인터넷전문은행은 명칭에 걸맞게 분야와 업권을 넘어서는 협업체계를 구축하고, 협업을 통해 기존엔 볼 수 없었던 혁신적인 금융변화를 선도하고 있다.[1] 시중은행들은 100년간 지켜왔던 기득권을 내려놓고, 은행권의 판도를 변화시킬 ‘메기’ 역할을 하는 인터넷전문은행의 등장에서 ‘이자·수수료 수익’, ‘9-16시 근무 체계’, ‘은행 중심 서비스’ 등의 기존 관행을 깨고 경쟁체제에 돌입하고 있다.[2] 본 논문에서는 글로벌 인터넷전문은행의 현황과 동향을 정밀하게 분석하고, 한국 인터넷전문은행의 경쟁력 확보방안과 발전방향을 연구하고 제안한다.

II. 관련연구

2.1 인터넷전문은행 동향 분석

2001년, 2008년 인터넷 전문은행 도입에 대한 논의가 2차례에 걸쳐 진행되었지만 모두 무산된 바 있다. 최근 한국 금융 산업에서는 IT와 결합하여 새로운 성장 동력을 마련하고 금융권의 경쟁력을 높이기 위하여 금융개혁의 주요 과제로 인터넷전문은행을 거론하기 시작했다. 2015년 1월 금융위원회에서 국내 핀테크 산업 확대를 위한 「IT·금융 융합 지원방안」을 발표, 세부 과제중 하나로 ‘한국형 인터넷전문은행 설립’을 제시하였다. 인터넷전문은행의 출현에 제한되는 요소 중 하나로 지적된 대면 방식(Face-To-Face)에 의한 실명확인 방식을 개선하기 위하여 2015년 5월 「계좌 개설시 실명확인 방식 합리화방안」을 발표하였으며, 6월 ICT기업과 같은 혁신적인 경영주의 은행업 영위 허용을 위한 「인터넷 전문은행 도입방안」을 발표하면서 인터넷전문은행 관련 논의가 본격화 되었다.[3] 2017년 설립된 1호 인터넷전문은행 케이뱅크는 개소 24일 차인 4.26일(8시)까지 고객 총 24만 명을 유치, 지난해 1년 동안 은행권 전체의 비대면 계좌개설 건

수(15.5만건)를 출범 8일 만에 넘어서는 폭발적인 고객유입을 기록했다. 타 시중은행과 대비하여 젊고 경제활동이 활발한 30~40대 고객 비중(69.9%)이 매우 높았고(시중은행 45.3%), 그림 1.의 케이뱅크 시간대별 고객 유입에 의하면 고객 5명 중 2명(약 42.0%) 가량이 은행 업무시간 외인 18시 ~ 다음날 9시 사이에 케이뱅크에 가입했다.

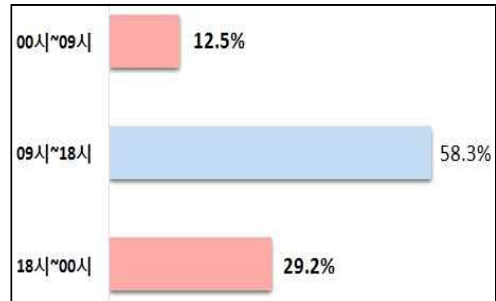


그림 1. 케이뱅크 시간대별 고객 유입
Fig 1. The K-Bank's influx of the customers in hours

그림 2.를 분석해 보면 수신(41.9%)과 여신(40.0%)이 은행업무 시간 외 발생하였다.

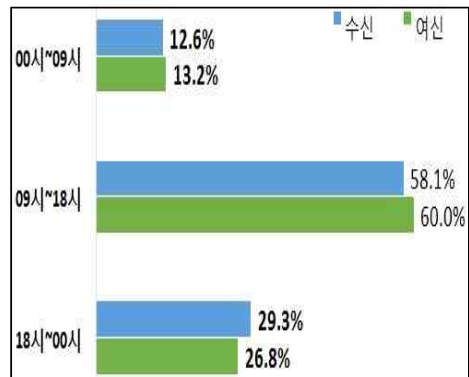


그림 2. 여·수신 서비스 이용 시간
Fig 2. Loan and Deposit services in hours

출범 초기, 케이뱅크에 대한 많은 관심은 ‘가격 경쟁력’과 24시간 서비스 이용이 가능한 ‘편의성’에 기인하는 것으로 판단된다. 향후 인터넷전문은행의 업무범위 확대(방카슈랑스, 직불간편결제, 신용카드, 해외송금 등) 등에 따라, 여타(보험·여전사 등)까지 경쟁압력이 확산될 것으로 전망되며, 카카오뱅크 출범(6월말 목표) 이후, 관련입법 등과 연

계하여 인터넷전문 은행 2단계 추가인가도 차질 없이 추진될 계획이다.[4]

2.2 인터넷전문은행 피해사례

인터넷 전문은행 K뱅크와 카카오뱅크가 출범되었다. 기존의 오프라인 은행과 차별화는 물리적인 점포가 없는 서비스이며, 업무의 대부분을 ATM기와 모바일 온라인 네트워크를 통해 시간규제 없이 새로운 계좌개설, 대출 서비스, 시중은행보다 저렴한 수수료로 해외 송금을 할 수 있는 방식이다. K뱅크는 15분 이내, 카카오 뱅크는 7분 이내의 시간 안에 간단한 본인 인증 절차를 걸치면 새로운 계좌를 개설할 수 있다. 계좌개설이 간단한 만큼 중고물품 거래 사이트 ‘중고나라’에서는 케이뱅크 계좌번호를 통해 물품대금만 받고 물건은 넘겨주지 않는 전형적인 계좌 사기사건이 발생하고 있다. 신규은행인 만큼 계좌번호를 검색해도 기존의 피해사례들이 발견되지 않아 판매자의 사기 악용전적을 볼 수 없고, 사기 전과가 있는 사람들이 이용해도 쉽게 계좌가 만들어지기 때문에 문제가 발생하고 있다. 사기경력이 있는 판매자 한 명으로 인해 발생한 피해금액만 2,000만원을 넘긴 사례가 발생하고 있다. 실제 한국은행의 모바일 뱅크 이용실태 조사결과에 따르면 모바일 금융 서비스를 사용하지 않는 사유로 안전장치에 대한 불신이 2위에 자리하고 있다. 보안문제가 모바일 금융서비스의 가장 큰 문제점으로 부각되는 만큼 금융권 관계자는 고객들이 비대면 금융서비스에 대한 불신이 높기 때문에 서비스 강화의 필요성 문제를 언급했다.[5] 일각에서는 이런 간편 서비스가 범죄에 악용되어 사용할 수 있다는 점에서 본인인증 절차 내에 고객 필터링을 할 수 있는 장치가 나와야 한다는 지적도 나오고 있다.

2.3 인터넷전문은행의 긍정적 사례

인터넷전문은행은 오프라인 점포 운영비(인건비, 임차료 등)를 절감하여 기존 은행보다 유리한 예금 조건을 책정할 수 있다. 점포 운영비 절감을 통해 일반 시중은행 대비 예금금리는 높게, 대출 금리는 낮게 책정함으로써 고객을 유치할 수 있어 높은 성장성이 보여줄 수 있다.[6] 초고속 이동통신 환경

에서 스마트폰과 태블릿 PC 등의 급속한 보급과 대규모 데이터를 고속으로 처리·전송하므로 고객에서 금융서비스를 신속하게 제공할 수 있다는 강점이 있어 서비스와 신속화 및 접근성을 경쟁력으로 제고할 수도 있다. 오프라인 은행에서는 금융서비스를 받기 위해서 정해진 업무시간에, 지점에서, 차례를 기다려 직원 응대를 받아야 한다. 그러나 인터넷전문은행들은 365일/24시간 운영됨에 따라 고객의 시/공간적 접근성이 대폭 향상되었다.[7] 판매되는 상품과 할인 수수료도 차이가 크게 나타난다. 일부 금융상품만 판매했던 기존 인터넷 뱅킹과 달리 인터넷전문 은행에서는 모든 상품이 판매되며 사용자에게 송금 수수료 등 일부 수수료만 할인되던 것도 면제범부까지 확대 할 수 있다.[8] 국내 최초 인터넷전문은행이자 7번째 시중은행인 케이뱅크는 출범한지 2주 만에 가입자 수가 20만 명을 달성했으며 한 달 만에 가입 회원 수가 25만 명을 돌파하는 실적으로 인터넷전문은행에 대한 긍정적 관심이 점점 높아지고 있다는 것을 알 수 있다.[9]

III. 인터넷 전문은행 운영관리와

발전전략 제안

3.1 인터넷전문은행 운영관리 방안 고찰

3.1.1 은산분리 완화의 필요성

은산분리란 산업자본이 은행·보험·증권 등 금융회사를 소유하지 못하도록 법적으로 제한하는 조치다. 산업자본은 은행의 지분을 10%까지만 소유할 수 있고 의결권 있는 지분은 4%로만 제한된다. 기업이 은행을 소유할 경우 발생할 수 있는 부작용을 방지하기 위한 제도로 미국 인터넷전문은행의 경우도 한국처럼 은산분리 규제 장벽에 갇혀있다. 그러나 금융혁신을 위하여 미국은 은행과 비슷한 유사은행인 ‘산업대부회사’ 제도를 만들었다. ‘산업대부회사’ 제도는 산업자본의 지분을 제한하는 규정이 포함되지 않아 제도 도입 이후 미국의 인터넷전문은행이 급격히 성장될 수 있었으며 이와 같이 은산분리 문제가 해결되지 않는다면 경쟁력이 있는 금융혁신을

완성할 수 없는 측면이 있다. 현재 외국의 은산분리 완화 케이스를 분석해 보면 미국의 대표적인 인터넷 전문은행 '찰스 슈왓'과 'GM'은 비 은행기업이 대주주이며 일본의 인터넷전문은행 6곳 중 4곳이 대주주가 ICT기업으로 이루어져 있다. 미국은 25%까지 중국은 30%까지 규제를 완화한 상태이다. 우리나라 또한 현재 10%인 규제를 20%정도까지 완화한다 해도 타 국가의 사례처럼 은행의 자회사가 되는 일은 일어나지 않을 것이다. 은행의 자회사란 비 은행권이 은산분리에 가로막혀 지분을 높일 수 없게 되면서 제한을 받지 않는 시중은행이 높은 지분으로 인터넷 전문은행에 대한 의사결정을 가지게 되는 것이다. 결과적으로 인터넷전문은행이 다시 기존 은행환경으로 회귀하게 되어 금융개혁이 이루어지지 않게 되는 경우이다. 은산분리 완화로 인한 기업의 사금고화가 우려된다면 인터넷전문은행 대주주의 대출금지와 같은 비 은행기업에 대한 제재를 법제화하여 인터넷 전문은행마다 혁신적인 서비스를 도입하고 발전될 수 있도록 하는 것이 한국에서 금융혁신을 완성할 수 있는 지름길로 판단한다.

3.1.2 인터넷전문은행의 보안강화

2016년도 한국은행의 '모바일 뱅킹 서비스 이용 실태 조사 결과' 발표를 보면 모바일 인터넷 전자상거래 서비스 이용이 증가되면서 이용자의 개인 정보 유출에 대한 우려가 커지고 있다는 것을 분석할 수 있다. 모바일 뱅킹서비스를 이용하지 않는 항목 중 개인정보 유출 우려(72점), 안전장치에 대한 불신(69.8점), 사용 중에 실수로 인한 금전적 손해에 대한 우려(68.6점) 등 보안상의 우려가 높은 순위를 차지한다. 케이뱅크는 본인 확인을 위한 영상통화 인증이나 타 계좌를 통한 본인 인증을 사용하고 있다. 또한 자신의 주민등록증을 촬영하여 전송해야 하는 인증방식이 있는데 이러한 방식은 다른 사람의 신분증을 위조하여 전송하는 경우가 발생할 수 있어 보안의 취약점이라고 말할 수 있다. 또 다른 방법으로 지문 인식 기능이 있지만 최신 스마트폰 기종만 사용할 수 있기 때문에 이용자 모두 서비스를 이용할 수 없는 상황이다. 새롭게 인터넷전문은행 서비스가 도입된 만큼 기존 보안대책 강화와 새로운 위험성에 대한 기술적 보안 관리가 필요한 시점이다. 이용자

들의 안전한 서비스를 위해 FDS(이상금융거래탐지 시스템)를 이용하여 지속적으로 보안을 관리해야 할 것이며 새로운 서비스, 고객들의 정보와 단말기 등에 대해 관리 감독 및 보안 기술 연구를 해야 할 것으로 정부 및 공공기관과 이용자 등 다양한 분야와의 협업이 중요할 것이라 판단된다.

3.1.3 인터넷전문은행 리스크 관리

인터넷전문은행 성공은 연체율 등 부실대출 관리에 있으며 리스크 관리에서 실패하면 고객들이 외면한다는 지적이 나오고 있다. 중금리 대출이 주력상품의 핵심이기 때문에 인터넷전문은행 연체율이 취약해질 수 있다는 지적이다. 일본의 인터넷전문은행은 중금리 시장에 대한 적절한 성공책을 찾기 위하여 대금업체(대부업체)와 협력을 강화하였다. 대금업체가 중금리 대출에 보증을 서고, 은행은 보증수수료를 납부하는 방식으로 2006년 26.8%였던 소비자대출 시장점유율을 2014년 말 56.5%까지 성장시키며 규제 강화에 성공했다. 중금리 대출 활성화를 위해서는 빅데이터 등에 기반을 둔 새로운 신용평가모델이 필수적이라 평가모델을 갖춘 신용평가시스템 도입으로 인터넷전문은행의 리스크 관리를 시스템화 하는것이 매우 중요하다. 인터넷전문은행은 비 대면화를 통하여 대출심사와 사후 모니터링이 이루어지기 때문에 기존의 오프라인 은행들과 달리 금융시장의 변화 또는 재해 발생, 고객응대 등에 있어서 효과적으로 대처할 수 있는 강화된 심사능력이 요구되고 있는 상황이다. 부가적으로 인터넷전문은행의 수신고객은 금리 민감도가 높아 작은 충격에도 이탈할 가능성이 있으므로 유동성 리스크 관리가 매우 중요하며 고객을 유지하기 위한 차별화전략이 실패할 경우를 대비해 다단계 대체전략 수립이 중요하다.

3.2 인터넷전문은행 발전전략 제언

3.2.1 금융 소외계층 전용 '눈높이 서비스'

모바일 뱅킹이 상용화되기 시작하면서 오프라인 금융업무가 축소되고 있다. 온라인 금융업무가 대중화되고 있는 만큼 모바일 뱅킹 거래수가 증가하면서 고령층 고객과 외국인 고객을 비롯한 금융 소외계층이 온라인 금융 서비스에서 점차 밀려나고 있다. 모바일로 로그인을 하고 금융거래를 하는 서비스에 익

숙하지 않은 고령층 고객과, 이해하기 어려운 금융 관련 전문용어 때문에 금융 서비스를 이용하지 못하는 외국인 고객이 늘고 있는 것이다. 따라서 첫째, 연령대의 구분이 없고 고객사용의 제한이 없는 인터넷전문은행의 활성화, 즉 모바일 금융서비스의 활성화를 위해서는 ‘눈높이 서비스’를 추진해야 한다. 연령대에 맞는 맞춤형 상담서비스 도입과 외국인 고객의 거리가 점차 증가하고 있다는 사실에 근거하여 언어의 장벽을 해소할 수 있는 외국어 금융상담 서비스 도입을 수용하는 등의 특정 범주의 소외된 고객의 불편함을 해소시키는 효율적인 개선방안을 제시하고 모든 고객들이 친근하게 다가올 수 있는 서비스를 도입해야 한다.

둘째, 대부업체에서 고금리 대출 또는 불법 추심 피해를 입은 금융 소외계층이 증가하는 현상을 해결하기 위하여 인터넷전문은행에서는 새로운 ‘저금리 대출 제도’를 지원해야 한다. 모바일 금융 특성상 인건비와 점포임대료를 절약할 수 있기 때문에 매년 수익을 결산한 후에 특정비율을 금융 소외계층을 위해 사용하며 사회기여를 하는 방식으로 추진 한다. 타 대부업체보다 수수료를 낮추고 불합리한 이자도 대폭 줄이며 ‘저금리’와 ‘공평성’을 강조함으로써 수익적 측면에서 일부 감소요인은 감수해야 하지만 적정 수익비율을 확인하고 매년 대출 가능비율을 공표하고 변경하는 방식으로 진행한다면 원활한 공생 관계와 고객의 저변확대를 도출함으로써 인터넷전문은행 기업의 자본 수익을 사회에 환원하는 방식으로 좋은 기업의 이미지를 더욱 부각시킬 수 있는 장점이 있으며 결과적으로 사업과 고객의 확대, 확충의 안정적인 기반을 견고하게 구축할 수 있다.

3.2.2 통합 금융망을 이용한 정보교류 도입

‘인터넷전문은행의 피해사례’에서 언급되었듯이, 금융 보안 문제가 모바일 금융서비스의 가장 큰 문제점으로 부각되고 있다. 피해 방지를 위해 계좌번호를 검색하더라도 사용자들의 피해사례를 발견할 수 없고 악용 전적을 볼 수 없으므로 사기 전과가 있는 사용자도 쉽게 계좌를 만들고 사용하면서 발생하는 사고에 따라 전체 고객들의 불신도가 높아지고 있다. 이러한 피해사례들이 발생하지 않도록 하기 위해서는 회원가입 또는 본인인증 절차에서 사기나

악용전과가 있는 고객의 필터링 장치가 필요하다. 필터링에 필요한 정확한 정보를 얻기 위해서는 일반 은행과의 협약이 가장 핵심적이므로 인터넷전문은행협회를 우선적으로 설립하여 협회차원에서 통합 이용에 대한 정보 교류방식을 도입해야 한다. 두 번째 대안으로는 정부가 주도하여 통합금융망에서 신용불량, 대출 이상자들의 정보를 인터넷전문은행 초기단계부터 사용할 수 있도록 무한 접근을 허용해야 한다.

IV. 결 론

본 논문에서는 국내외 인터넷전문은행의 동향과 피해/궁정 사례들을 제시, 분석하였으며 인터넷전문은행의 운영관리와 발전전략을 제안하였다. 금융분야에서의 국가경쟁력을 확보하기 위해서라도 인터넷전문은행의 성장성을 확보하는 것이 필수적이며 가장 시급한 문제가 ‘은산분리’ 해결책 제시다. 현재 은산분리 완화 의결권을 34%50%선에서 행사하게 하자는 내용의 관련법 5가지가 계류 중에 있다. 미국과 중국의 사례를 참고하여 한국 인터넷전문은행에 대한 유연한 정책 마련이 필요하며 조기 안착을 위해서는 산업자본인 주주의 대규모 자본 확충이 필수적이므로 은산분리 완화방안을 유효적절하게 추진해야 한다. 단, 은산분리 완화로 인한 사금고화 등 사후적 문제가 발생할 수 있으므로 대주주의 거래규제 강화방안도 절대적으로 고려해야한다. 모바일 금융서비스의 최대 문제점으로 부각되고 있는 금융보안 문제를 해결하기 위해 본인인증 절차에서 사기 전과가 있는 고객을 거르는 필터링 장치를 도입해야 하고, 필터링에 필요한 정보를 얻기 위해서는 일반은행과의 협약을 위해 인터넷전문은행 협회를 설립하고 협회차원의 통합 공동망으로 정보를 교류하는 방식, 혹은 정부의 지원을 통하여 통합금융망을 개설하고 신용불량, 대출 이상자, 사기 전과가 있는 사람의 정보를 확인할 수 있는 개선된 방식을 도입해야 한다. 인터넷전문은행이 성장함으로써 모바일 뱅킹의 상용화로 인해 오프라인 금융업무가 축소되고 있고 고령층과 외국인 고객을 비롯한 금융 소외계층도 발생하고 있으므로 모바일 서비스가 익숙하지 않은

고령층 고객과 난해한 금융용어 등으로 용이하게 금융서비스를 이용하기 힘든 외국인 고객을 위한 '눈높이 서비스'를 도입을 유도해야 한다.

References

- [1] Cho Hyeonsu, "[Financial Collaboration] Essence of the collaboration internet primary bank ... K-Bank·Kakao Bank ", Polinews, 2017
- [2] Park Soyeon, "Straight banks, laying down a hundred years ' vested interest.", The Asian Economy Daily, 2017
- [3] Cho Daehyeong, "Present Condition and Improvement task of Internet primary bank", National Assembly Research Service, pp.3-5, 2016
- [4] Min Byungjin and Kim Chulung, "Recent trends in internet banking and the movement of primary finance", The Financial Supervisory Commission, pp.1-8, 2017
- [5] Kim Hyunjeong, "K-Bank, Found account fraud damage... Filtering issue raised", Sisetoday, 2017
- [6] Jeong Sangpyo and Park Sehwa, "Consideration of Legal System Aiming at Vitalizing Internet Primary Bank: Focused on mitigation plan on separation of industrial and financial capital", Chungnam National University, Korea, p.18, 2016
- [7] Lee Jinwon, "Legal Study on the Internet Primary Bank", Sungkyunkwan University Graduate School : Department of Law, Korea, p.18, 2016
- [8] Gil Suyeong, "The success factor of Internet Primary Bank from a perspective of customers", Hanyang University : Department of Information system, Korea, p.3, 2017
- [9] An Seongsu, "K-Bank, primary finance bank opened 24 hours", Jungbu Mael, 2017