한국금융학회-141030

금융신뢰의 위기와 금융생태계의 문제

김동원
(고대 경제학과 초빙교수)

차례

Ⅰ. 신뢰와 금융생태계의 관계
Ⅱ. 금융신뢰의 위기
Ⅲ. 우리나라 금융신뢰와 금융생태계의 '민 낯'
Ⅳ. 금융 신뢰를 어떻게 회복할 것인가?
Ⅴ. 정리

Ⅰ. 신뢰와 금융생태계의 관계

- **Q. 신뢰란 무엇인가?**
  - 믿고 의지함. “trust”의 어원은 독일어 “trost”(편안함).
  - 믿고 의지함이 소중한 이유는 상대로부터 위협 받거나 손해를 볼 수 있다는 우려에 대한 경계심으로부터 벗어나 자신을 맡김으로써 편안함을 얻기 때문.
- Q. 어떻게 타인이나 조직에 자신(자신의 일)을 맡길 수 있는가?
  - 상대가 나의 존재를 인정해 주고, 상대 속에서 자신과 마찬가지로 받아 들여지고 긍정된다는 것을 나 자신이 확신하는 상태.
- **계약의 이행을 상대에 위탁함에도 불구하고 기대대로 이행된다는(대리인 비용이 발생하지 않는다는) 확신**.

Francis Fukuyama,『Trust』
(1995,『트러스트』, 한국경제신문사)

- "신뢰란 어떤 공동체 내에서 그 공동체의 다른 구성원들이 보편적인 규범에 기초하여 규칙적이고 정직하며 협동적인 행동을 할 것이라는 기대이다". (p.49).
- "계약과 이기심이 결속의 중요한 원천이 될 수 있지만, 조직은 윤리적 가치를 공유하는 공동체에 기초할 때 가장 효율적으로 된다. 이러한 공동체는 사전에 합의된 도덕률이 그 집단의 구성원에게 상호 신뢰의 기초를 마련해 주기 때문에 더 이상의 계약과 구성원의 관계에 대한 법적 규제가 필요치 않다"(p.50)

金融無信不立

- **금융 = 자금 + 정보(과거) + 신뢰(미래)**
- **금융업의 속성**: 고객의 돈을 빌리거나 이용하는 사업
  - **불확실성**: 미래의 특정시점에 지불이 완결.
  - **정보의 비대칭성**: 도덕적 해이 위험
  - **이해상충**: 고객의 이익과 금융사 또는 직원 개인의 이해상충
- **금융시장**: 금융자산들의 가격을 결정, 높은 변동성
  - 정보 비대칭성·이해상충의 여지가 큼.
- **신뢰**: 금융업이 본질적으로 내포하는 미래의 채무불이행 위험에도 불구하고 금융계약을 가능하게 하는 무형의 담보자산.
  - 조건: 대리인 비용(최소한 이해상충)이 없다는 판단.

금융신뢰의 특성

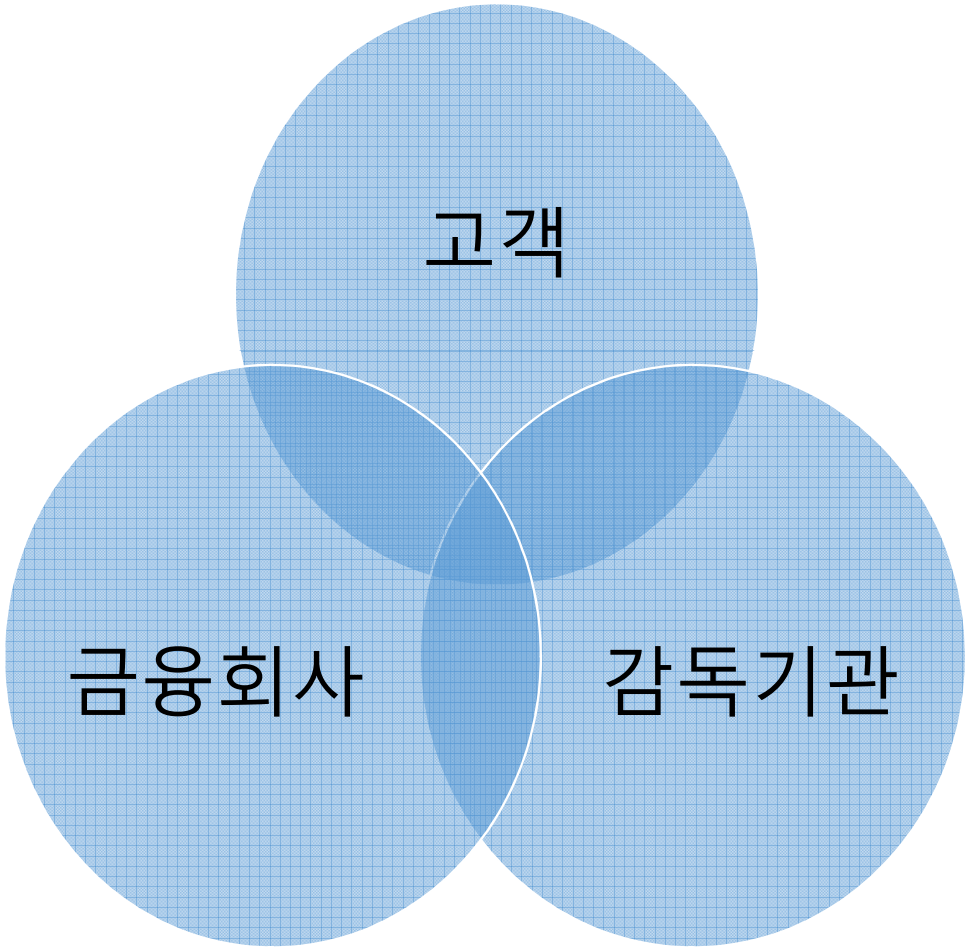
- **금융행위: 금융시스템에 대한 신뢰를 전제,**
  - **금융시스템의 상태는 금융생태계에 의해 결정**
  - **금융서비스 공급자**에 대한 신뢰: 서비스 공급 역량, 윤리
  - **금융규율**에 대한 신뢰(감독에 대한 신뢰): 투자자 보호, 공정거래 환경
  - **금융 하부구조**(회계정보, 투자정보, 신용등급, 결제시스템, 권리보장 등)에 대한 신뢰:
- 투자자: 신뢰를 판단하기 어렵기 때문에 **군집적 행위(heuristic) 경향.**
- 국제금융거래가 소수의 **국제금융센타**에 집중하는 이유?
  - 국제금융거래가 요구하는 **신뢰의 특수성 때문**
  - 금융서비스의 집적 효과(One stop shopping center)
  - 수요자와 공급자 상호간 원하는 상대를 만나기 쉬운 접근성

금융신뢰의 다원성: 금융생태계 결정

<고객-금융기관>
- 고객만족
- 고객충성도
- 신뢰자산

<금융회사-감독기관>
- 감독의 적합성, 투명성, 공정성

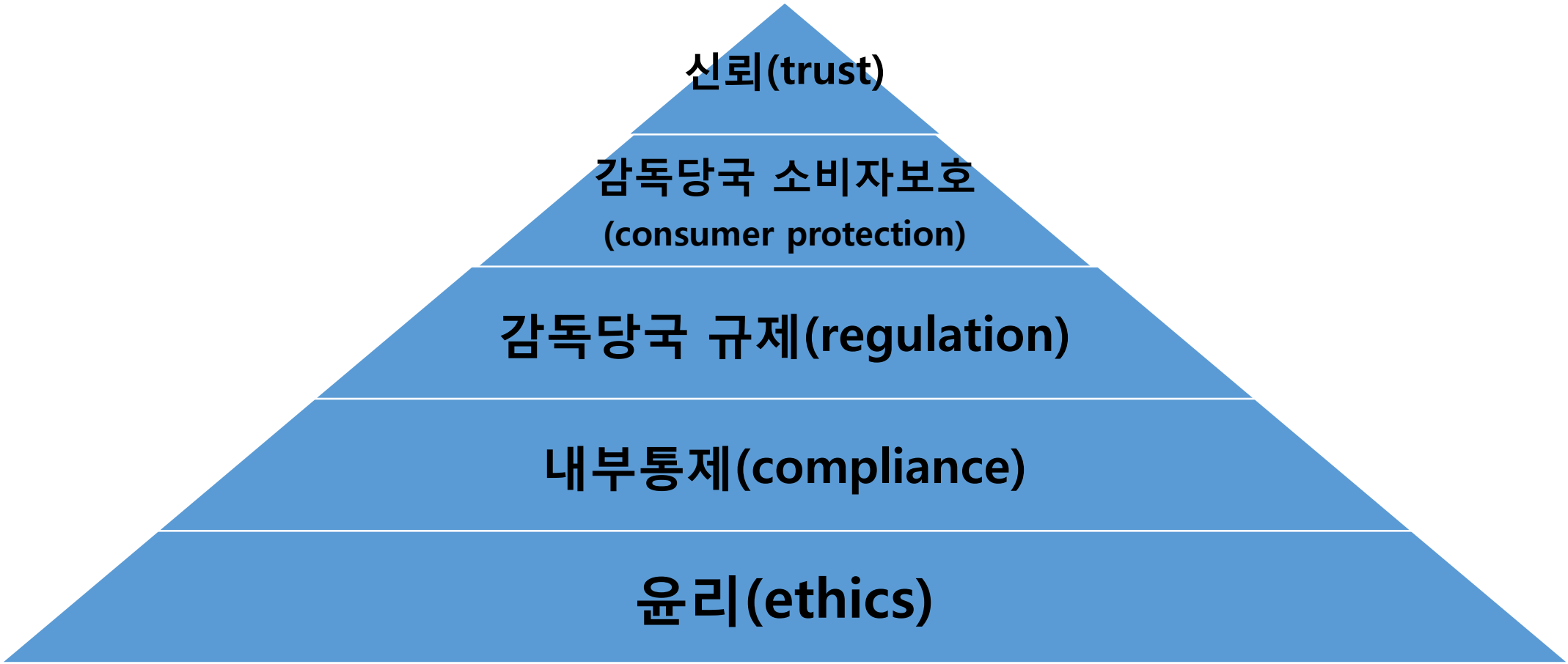
<고객-감독기관>
- 금융안정에 대한 신뢰
- 금융기관 감독에 대한 신뢰
- 금융신뢰의 최종담보 장치



<다원적 금융신뢰의 폭과 깊이>

- 한 경제 금융부문의 생태계 상태를 결정
- 한 나라 금융산업의 수준과 경쟁력에 직결
- 금융규제의 적정 폭과 강도를 결정
- 금융의 효율성
- 금융발전의 토양

신뢰의 피라미드(pyramid)



금융생태계

- 금융업이 발전할 수 있는 양질의 금융생태계의 기본조건: **독립성 (independence)**
  - 금융업은 간접부채로 자금을 조달하여 채무불이행의 위험을 감수하고 자금수요자가 발행한 본원적 증권에 투자하여 수익을 얻는 특성.
  - 연속적인 대리인 관계의 계약에 의해 금융거래가 성립하고 이에 따른 불확실성과 가변성, 시장가격의 높은 변동성에도 불구하고 외부효과가 큰 미묘하고 복잡한 산업("Black box")
- **금융산업이 발달한 국가들의 공통점: 금융업의 특성이 존중되도록 정치·정부·기업·실물경제로부터 독립성 확보**
  - 영국: **The City of London**, 천 년이 넘게 독립성 유지.
  - 미국: **"Main street(정부·실물경제) vs Wall street(금융)"**

The City of London의 특권 유지 배경

- **정복왕 William**조차도 The City의 “황금알을 낳는 거위 " 의 가치(전쟁 비용 조달 수단)를 인식, The City의 독립과 자유의 특권을 부여 .
- **“황금알을 낳는 거위 "** 를 해치는 것은 영국의 국익에 배치되는 행위, The City의 ‘offshore centre”로서 경쟁력을 확보하는 정책은 일종의 " 산업정책”과 같은 것.
- **영국 금융산업의 기여도**
  - 고용의 7%(2백만명, 금융서비스106만명, 관련 전문업 102만명)
  - GDP의 12.6%(2012, 금융서비스업 7.9%, 관련전문업 4.7%)
  - 조세수입의 12%(2012년 £65bn)
  - 금융서비스 수출: GDP 3% 해당

“My word is my bond”

- “Dictum Meum Pactum” in Latin
- 1748년 명문 기록이 남아 있는 옛말
- 1923년이래 London Stock Exchange의 공식 Motto
- 1934년이래 Security Trades Association의 공식 Motto
- LSE가 있는 런던 The City의 신뢰를 상징하는 말로 상용되고 있음.
- The City 금융업계에서는 평판(reputation)이 규제와 같은 효과.
- Ethics = Trust = Reputation = Personal value

The City of London Corporation

- 1067년 William the Conqueror, The City의 재산권·자유·자율방위권을 보장하는 특권을 부여.
- Henry 8세, The City의 회사들에게 과중한 재산세를 부과하여 The City의 독립과 자유를 위협, 그 반작용으로 1571년 의회와 The City간의 협약을 맺어 The City의 대표자(The remembrance)가 의회에 참석하여 의회가 The City의 특권을 침해하지 않도록 감시하는 지위 부여.
- The Bank of England: 1694년 The City의 부유한 개신교들의 출자(해군 건설 자금 대출 목적)에 의해 민간기관으로 설립. 1946년 국유화.
- The City의 외국 금융기관들도 The City의 지역별 대표자 선거(100명 Common Council, 25명의 Aldermen)에 투표권 행사.

Ⅱ. 금융신뢰의 위기

- “Financial markets trade in promises—that assets have a certain value, that numbers on a balance sheet are accurate, that a loan carries a limited risk. If investors stop trusting the promises, financial markets can't function.” ,

  R. Reich

- 2008년 9월 15일 Lehman의 Chapter 11 신청으로 New York의 CP시장($3.6tn)이 마비

  - 신뢰가 사라지면, 유동성도 사라지고, 금융시장은 마비.

- 2008년 Lehman 사태는 전 세계적으로 금융시스템에 대한 총체적 불신 초래: 금융기관·금융정보 공급기관·감독 당국

"How often do you trust each of them to do the right thing?"
(Institute of Politics, Harvard University, 18~29 years old, April 2014)

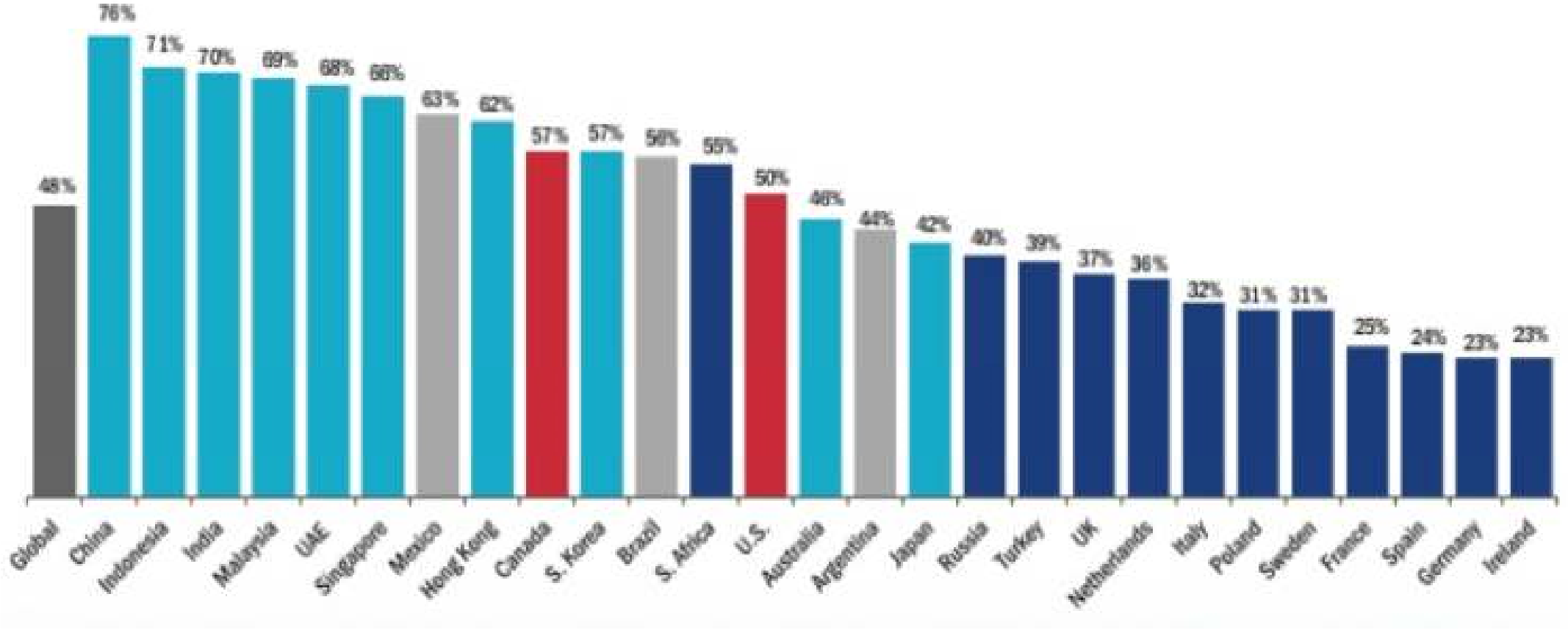
	Feb 2010	Feb 2011	Mar 2012	Apr 2013	Apr 2014
THE PRESIDENT	44%	41%	41%	39%	32%
THE US MILITARY	53%	50%	55%	54%	47%
THE CONGRESS	25%	23%	23%	18%	14%
THE SUPREME COURT	45%	44%	45%	40%	36%
THE FEDERAL GOVERNMENT	**29%**	**27%**	**27%**	**22%**	**20%**
THE UNITED NATIONS	40%	38%	38%	34%	34%
YOUR STATE GOVERNMENT	-	28%	32%	30%	28%
YOUR LOCAL GOVERNMENT	-	33%	37%	34%	33%
WALL STREET	**11%**	**-**	**13%**	**12%**	**12%**
THE MEDIA	17%	-	-	11%	11%
THE NSA	-	-	-	-	24%

세계적으로 금융산업은 신뢰도가 가장 낮은 산업
(2014 Edelman Trust Barometer, Financial Service Industry, Globally)

	2007	2014		2007	2014
Technology	선73-개78%	79%	Telecommunications	선54-개67%	63%
Consumer electronics manufacturing	-	75%	Consumer health	선63-개57%	60%
Automotive	선67-개55%	70%	Energy	선48-개67%	59%
Food & beverage	66%	66%	Pharmaceuticals	선55-개70%	59%
Consumer packaged goods	선56-개59%	65%	Chemicals	-	55%
Entertainment	선47-개59%	65%	Media	선39-개57%	51%
Brewing & spirits	-	63%	**Banks**	**선52-개65%**	**51%**

금융산업 신뢰도 추락, 아직 멀었다

(2014 Edelman Trust Barometer, Financial Service Industry, 27개국 조사)

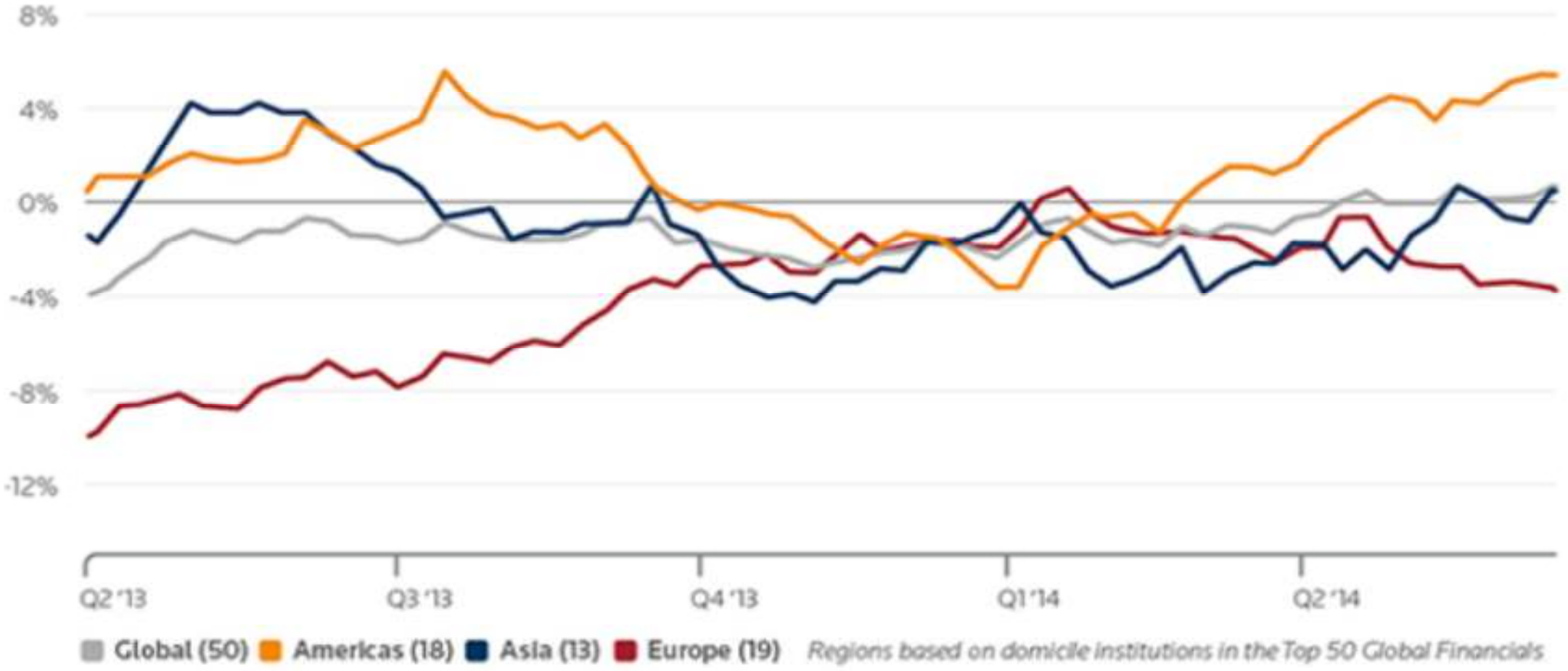


Index of Trust in Financial Services

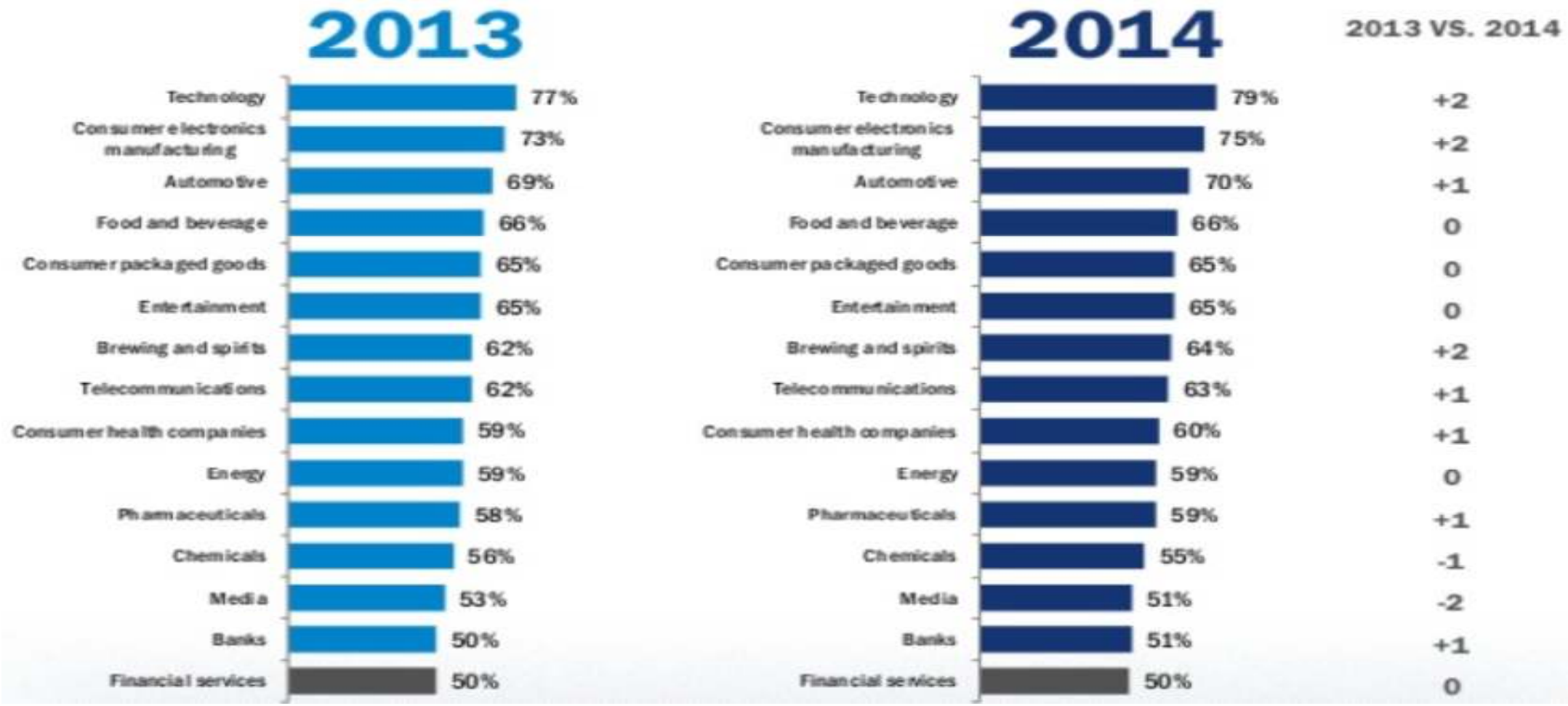
(2014 Edelman Trust Barometer, Financial Service Industry, Globally)

	2008(Ⅰ)	2012	2013	2014(Ⅱ)	Ⅱ-Ⅰ
Korea	67	44	53	57	Δ10
USA	69	41	49	50	Δ19
Japan	59	39	46	42	Δ17
U.K.	47	29	35	37	Δ10
France	35	20	32	25	Δ10
Germany	42	17	28	23	Δ19
Singapore	-	64	59	66	-
Hong Kong	-	57	59	62	-
India	83	59	76	70	Δ13
China	72	72	74	76	+4
Global	56	45	47	48	Δ8

Trust in Top 50 Global Financials expressed Through Media Sentiment (Thomson Reuters Trust Index)

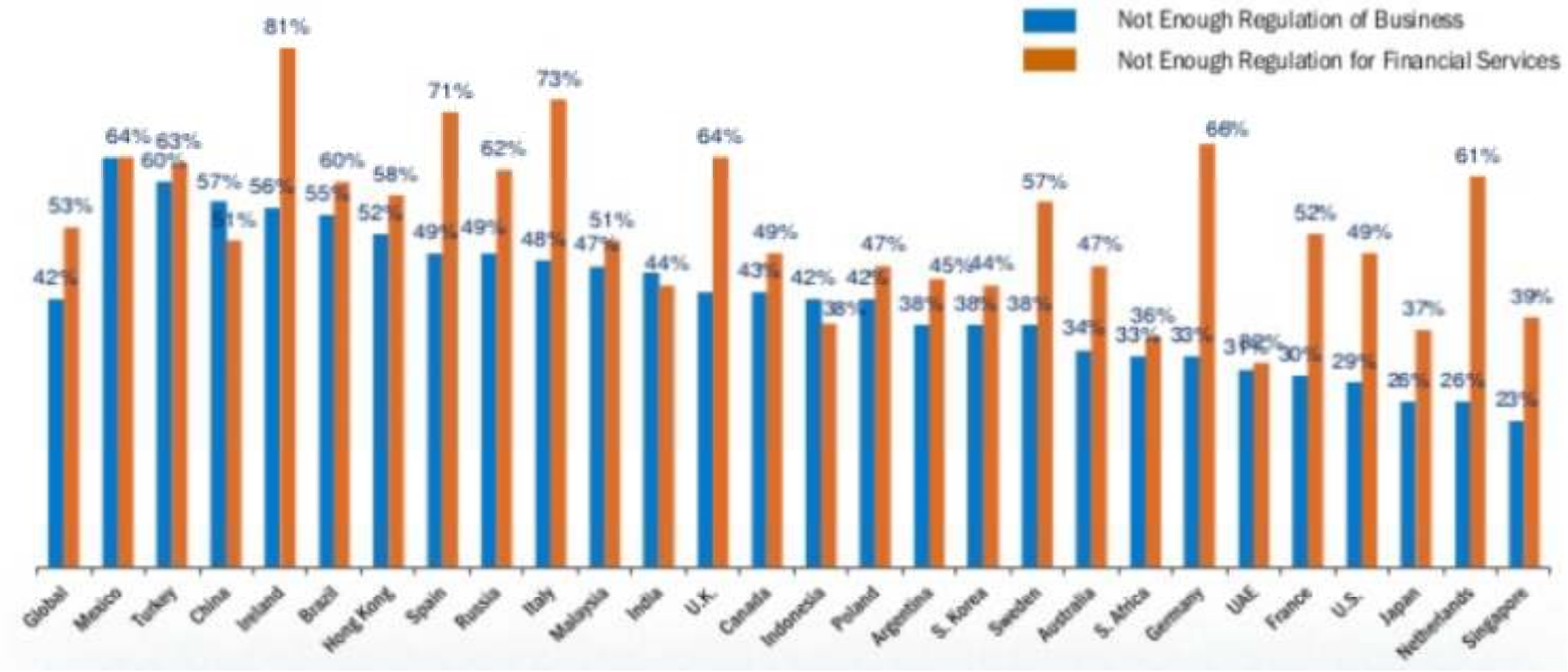


2014 Edelman Trust Barometer: Financial services



세계적으로 국민들은 금융산업에 보다 엄격한 규제를 원한다

(2014 Edelman Trust Barometer, Financial Service Industry)



Ⅲ. 우리나라 금융신뢰와 금융생태계의 '민 낮'

우리나라: 만성적인 금융침체의 원인?

- 만성적 금융침체 양상
  - 금융산업의 수익성 악화
  - 외국 금융기관들의 철수
  - 증권시장 침체
  - 금융산업 경쟁력 평가 저하

- 동양증권 사태·신용카드사 개인정보 유출사고 등으로 금융업계 신뢰 추락, 이를 계기로 신뢰 회복 문제를 주목하고, 금융침체의 원인을 근본적인 금융신뢰 측면에서 접근.

후퇴하는 금융산업?

	‘07	‘08	‘09	‘10	‘11	‘12	‘13	‘14
WEF(세계 순위) 금융시장 발전	27	37	58	83	80	71	81	80
국내은행 순이익 (조원)	15.0	7.7	6.9	9.3	14.5	9.4	4.5	-
증시자금조달 (주식발행,조원)	62.3 (17.2)	57.8 (5.1)	95.8 (11.6)	93.9 (10.3)	114.5 (12.9)	104.2 (2.3)	95.5 (5.2)	-
금융보험/GDP (%)	5.9	5.9	5.6	5.7	5.8	5.5	5.0	-
금융보험/총취업자(%)	3.4	3.5	3.3	3.4	3.5	3.4	3.4	-

불신 받는 금융당국·금융사

(금융위, 한국갤럽, 소비자 조사, 2014. 2)

(%)	긍정적	부정적	보통
금융회사 신뢰도	16.0	42.0	42.0
서비스 신뢰도	17.6	39.8	42.6
금융사 보안안전성	16.8	48.0	35.2
금융당국 소비자보호 노력	17.0	53.0	30.0
금융당국 위기대처 능력	26.4	32.6	41.0
금융시장 안정성	44.4	25.2	30.4

KIF 금융신뢰지수

(한국금융연구원, 2014. 9. 23)

	긍정적 응답비중(%)	부정적 응답비중(%)	BSI 환산점수
금융제도의 공정성과 합리성	12.1	45.5	77.9
금융감독기관의 금융회사에 대한 감독	8.3	63.2	61.3
금융감독기관의 소비자 보호 노력	17.1	54.0	74.3
금융회사의 고객 서비스	31.7	36.4	96.6
금융종사자에 대한 신뢰도	24.1	37.5	92.5

금융업의 신뢰 상실 문제: 우리나라와 선진국의 차이

선진국(미국, 영국)	우리나라
약탈적 대출	금융회사 직원 사고
영국: Payment protection 미국: Mortgage loan	보험, CP, IT 사고
내부자 거래	대주주 관련 사고 - 저축은행 사태, 동양증권 사태
불공정거래	영업 관행에 대한 불만
CEO 과다보상	CEO-지배구조 혼란

최근 발생 금융사고 현황

(동아일보, 2014. 4.16)

금융사	사고 내용
KB국민은행	–국민주택채권 위조해 100억 원 횡령(2013년 11월) –도쿄지점 5000억 원 부당대출 혐의(2013년 11월) –부동산 개발업자에게 9709억 원 규모 허위 입금확인서 발급(올 4월) –팀장급 직원 A 씨 친인척, 20억 원 맡긴 뒤 돌려받지 못했다며 민원 제기(올 4월)
우리은행	–도쿄지점 600억 원대 부당대출 혐의로 전 지점장 자살(올 3월)
IBK기업은행	–도쿄지점 100억 원대 부당대출 혐의 포착(올 3월)
하나은행	–직원이 KT ENS 협력업체의 1조8000억 원대 사기대출에 연루(올 2월)
한국씨티은행·한국SC은행	–개인정보 19만 건 불법 대출업자에 유출(2013년 12월)
KB국민카드·롯데카드·NH농협카드	–1억400만 건 개인정보 유출로 영업정지 3개월(올 1월)
한화생명	–직원이 허위서류 만들어 30억 원 대출 부당 보증(올 4월)
메리츠화재	–직원이 보험대리점에 고객정보 부당 제공(2013년 3월)
동양증권	–계열사 부실 채권 불완전판매(2013년 9월)
한국투자증권·유진투자증권 KB투자증권·우리투자증권	–CJ E&M의 미공개정보를 이용한 불공정거래(올 2월)
씨티캐피탈·IBK캐피탈	–내부직원 범죄, 해킹 등으로 3만4000명 고객정보 유출(2013년 12월)

금융민원 발생건수 추이 (금감원, 건)

	2010	2011	2012	2013	
				건수	구성비(%)
은행	8,972	9,484	8,483	8,206	15.4
카드	4,162	5,634	5,933	6,216	11.7
생명보험	18,688	17,549	15,315	15,708	29.4
손해보험	15,673	18,116	18,102	17,747	33.3
증권[1)]	1,118	1,358	929	1,515	2.8
저축은행	803	1,702	1,707	2,206	4.1
신용정보	1,745	2,248	1,735	1,749	3.3
합계	51,161	56,091	52,204	53,347	100.0

1) 동양증권 사태 관련 민원 17,689건 제외

고객 수 대비 금융민원 발생건수 추이 (금감원, 건)

(권역 별 평균)	2010	2011	2012	2013
은행(고객 10만명당)	7.5	7.0	6.2	6.7
카드(회원 10만명당)	6.4	8.5	10.2	11.9
생명보험(보유계약 10만건당)	32.4	33.9	28.3	28.8
손해보험(보유계약 10만건당)	34.8	42.4	32.2	31.4
증권(활동계좌 10만건당)	5.3	5.9	2.8	4.4
저축은행(고객 만명당)	6.7	13.7	12.8	19.6
신용정보(수임채권 만건당)	1.5	1.7	1.2	1.5

금융기관 금전사고 추이

(국감자료, 1억원이상 범죄혐의가 있는 경우, 금감원 접수 일자 기준)

	건수					금액(억원)				
	2010	2011	2012	2013	'14.상	2010	2011	2012	2013	'14.상
횡령유용	143	129	143	111	50	1,058	272	427	289	85
배임	15	17	18	13	10	5,639	550	177	4,153	67
사기	29	29	20	39	27	240	439	174	225	816
도난피탈	4	6	5	2	6	1	13	1	1	179
계	191	181	186	167	93	6,938	1,273	779	4,668	1,146

불법 사금융 피해신고 현황(금감원)

	고금리	채권추심	등록광고	대부중개	기타	계
2007	576	450	244	156	348	1,774
2008	603	679	360	272	313	2,227
2009	1,057	972	312	3,651	814	6,806
2010	748	1,136	146	6,581	1,191	9,802
2011	1,001	2,174	136	4,926	2,629	10,866
2012	6,494	4,580	3,248	10,958	23,843	49,123
2013	1,941	4,535	17,502	5,190	24,622	53,790
2014.1~8	818	2,138	12,473	4,360	14,364	34,153

보험사기 적발 추이(금감원)

		2010	2011	2012	2013	2014 상반기
적발금액 (백만원)	생보	60,109	64,958	63,402	74,347	36,500
	손보	314,541	358,696	389,932	444,613	250,354
	계	374,650	423,654	453,334	518,960	286,854
적발인원 (명)	생보	3,290	4,266	4,900	4,128	2,570
	손보	65,923	68,067	78,281	72,984	38,144
	계	69,213	72,333	83,181	77,112	40,714

자본시장 불공정거래 사건 처리추이(금감원)

	2011	2012	2013	2014 상반기
사건 접수	222	271	186	60
사건 처리	209	243	229	88
검찰고발 통보	152	180	143	65
부정거래	34	55	34	11
시세조정	47	76	47	28
미공개정보이용	43	39	39	13
지분보고 등	28	10	23	13
행정조치	28	35	56	19
무조치	29	28	30	4

상장기업 사업보고서 재무공시사항 점검

(금융감독원, "2013년 사업보고서 신속점검 결과, 2014. 5.26)

	2011			2012			2013		
	유가증권	코스닥	합계	유가증권	코스닥	합계	유가증권	코스닥	합계
미흡사항 없음	130	158	288	497	632	1,129	479	538	1,017
(%)	(19.8)	(16.7)	(18.0)	(75.3)	(65.9)	(69.7)	(73.2)	(56.2)	(63.1)
미흡사항 있음	525	787	1,312	163	327	490	175	420	595
(%)	(80.2)	(83.3)	(82.0)	(24.7)	(34.1)	(30.3)	(26.8)	(43.8)	(36.9)
합계	655	945	1,600	660	959	1,619	654	958	1,612
(%)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)

내 돈, 이렇게 굴릴겁니까

(조선일보, 2014년 8월 21일 B01면)

[계속 사고팔고 수수료만 뜯어가… 증권·펀드의 불편한 진실]

믿고 맡기니… 수익은커녕 손해

주식투자 전담 관리자에 맡겼더니 나홀로 투자보다 수익 6%p 떨어져

달콤한 수익? 사라지는 원금, 한명이 펀드 182개 관리하기도… 히트상품 만들고 비슷한 펀드 양산

몇 년 전 해외펀드에 가입했던 회사원 이승아(35·서울 양재동)씨는 불쾌한 경험을 했다. 펀드 수익률이 몇 년째 -10~-20%대에서 꼼짝 않고 있기에, 증권사 창구에 찾아가 환매를 했다. 이씨가 "이 펀드는 관리가 전혀 안 되는 것 같다"고 말하자, 창구 직원은 사과는커녕 "고객님께서 (상황이 변한 줄도 모르고) 너무 오래 갖고 계셔서 그런 것"이라고 핀잔을 주었다. 이씨는 "운용보고서를 보면 펀드매니저가 신참으로 수시로 바뀌고 벤치마크보다 수익률이 한참 뒤떨어졌다"며 "최소한 미안하다는 사과는 들을 줄 알았는데, 어이가 없었다. 그냥 환매하고 다른 펀드에 재투자하지도 않았다"고 말했다.

최근 증시가 2100포인트를 바라볼 정도로 달아오르고 있지만, 대다수 투자자들은 선뜻 투자에 뛰어들지 않고 관망하고 있다. 이들은 과거 증권사와 자산운용사에 입었던 '상처'가 생생하기 때문이다. 증권사의 영업 행태나 자산운용사의 펀드 운용 실태를 보면 투자자들의 의구심은 근거가 있는 것이다.

증권사 직원들 자기매매에 열중..초단타 매매까지

(MBC News 2014.10.14)

국내 10대 증권사의 임직원 중 436명이 올해 상반기 6개월 동안 하루 평균 10회 이상의 자기매매를 기록했음이 드러났다.

김태환 국회의원(새누리당/구미 을)이 금융감독원에게 제출받은 '10대 증권사 임직원 자기매매 현황'에 따르면, 10대 증권사 임직원 1만8260명 가운데 올해 상반기 6개월간 자기매매를 한 직원은 1만3470명이나 되었고, 또 이 기간동안 1인당 매매 주문은 196회로 드러났다.

임직원의 자기매매가 도를 넘을수록 일반 고객에 손해를 안겨다줄 가능성은 높아진다. 그러나 임직원의 과도한 자기매매에 규제를 가한 가한 증권사는 4곳이며 규제를 받은 직원은 32명에 불과해 불과해 엄격한 통제는 찾아보기 힘들었다.

이는 임직원의 자기매매에 따라 회사의 수수료 수익이 높아지기 때문으로 풀이된다. 실제로 10대 증권사는 올해 상반기 임직원 자기매매로 인해 215억원의 수수료를 벌었다. '증권사가 수익을 위해 고객의 위험을 방치했다'는 비판을 면키 어려울 것으로 보인다.

기업 입맛대로…'신용등급 쇼핑' 여전

(한국경제신문, 2012. 2. 9)

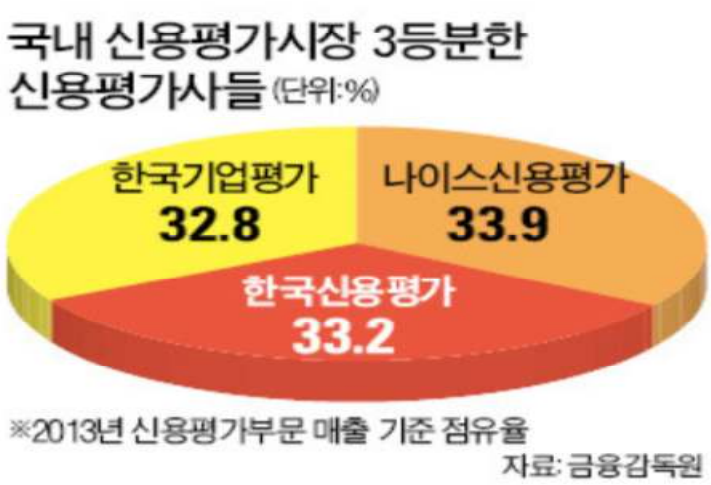
- "좋은 등급 주면 회사채 발행 평가 맡길게"
- 기업들이 회사채를 발행할 때 신용평가사를 사전에 접촉해 좋은 신용등급을 제시하는 곳을 선택하는 이른바 '신용등급 쇼핑'이 여전한 것으로 나타났다. 그룹 계열사의 신용등급 평가 의뢰를 앞세워 상향 조정을 요구하거나 다른 평가사에 비해 낮은 등급을 매긴 신용평가사를 배제하는 방식으로 입맛에 맞는 신용등급을 부여받고 있다.
- ◆신용등급 올려주면 평가 의뢰
- 업계 관계자는 이에 대해 "기업들이 회사채를 발행할 때 3개 신용평가사를 대상으로 신용등급을 어떻게 매길지를 타진한다"며 "이 과정에서 좋은 신용등급을 주는 신용평가사에 일을 맡기는 것이 관행"이라고 설명했다. 좋은 신용등급을 받아야 싸게 채권을 발행할 수 있어서다.

‘신용등급 조작’ 검은 커넥션 첫 적발

(한국경제신문, 2014. 6.18)

뉴스 추적-금감원, 3대 신평사 중징계 통보
기업에 “높은 등급 줄 테니 일감 달라” 투자자 농락

국내 신용평가회사들이 평가 대상 기업과 신용등급을 미리 조율한 뒤 해당 회사와 계약을 맺는 이른바 ‘등급 장사’를 한 것으로 드러났다. 소문이 무성하던 신평사와 기업 간 ‘검은 커넥션’이 감독당국에 적발된 것은 이번이 처음으로 상당한 파문이 예상된다.



17일 금융감독원은 한국기업평가 한국신용평가 나이스신용평가 등 국내 3대 신평사들이 ‘자본시장법’을 위반한 혐의를 잡고 각 사의 해당 평가담당 임직원에게 ‘문책경고’ 이상의 중징계 계획을 통보했다. 금감원은 각 신평사의 소명을 들은 뒤 다음달 해당 안건을 제재심의위원회에 올려 징계 내용을 확정할 방침이다. 금감원은 사기성 회사채와 기업어음(CP) 발행 등으로 다수의 피해자가 나온 동양사태가 발생한 직후인 작년 말부터 3대 신평사에 대해 특별검사를 벌였다.

금융업 신뢰 상실의 원인?

1. 단기위주 영업관행

1) 고객을 밀어 부치는 영업

- KPI위주 영업 ⇒ 단기 성과 위주로 영업: 신상품, 유휴자금
- 사후 고객관리 부실
- 관심의 비대칭성: 고객- 맡긴 돈, 금융사 직원- 여유 자금

2) 금융상품 복잡화·글로벌화: "**숨겨진 위험**"에 대한 인식 부족

- 저금리 회피: 파생상품, 구조화 상품 보편화
- 투자 대상의 글로벌화: 환 위험 문제 증대
- 상담과 빗나간 결과: 고객 불만 ⇒ 소비자보호 문제 발생

2. IT 사고

- 고객정보 유출사고: 급속한 기술환경 변화로 인한 위험에 대한 인식 부족, 대응 역량 부족
- 금융회사 IT, 외주관리의 위험: 예고된 사고
- 계속되는 보안사고에도 불구하고 보안 예산 삭감, 카드 3사 사고
- 2009. 7. 7. 디도스 대란
  2011. 4.10. 농협 해킹
  2011. 4. 현대캐피탈 해킹: 고객 42만명 정보유출 사고
  2012.10-12. 고객정보 유출사고(NH농협카드, 2500만건)
  2013. 3.20 신한은행, 농협 사고
  2013. 6. 고객정보 유출사고(KB국민카드, 약53백만건)
  2013.12. 고객정보 유출사고(롯데카드, 약26백만건)
  2013.12.11 고객정보 유출사고(한국씨티, SC제일)

카드사 IT 보안예산비중 추이

(새누리당 김희정 의원, 머니투데이, 2014. 1.23)

	2010	2011	2012(Ⅰ)	2013(Ⅱ)	Ⅱ-Ⅰ(%p)
비씨카드	6.37	3.07	12.68	7.30	Δ5.38
삼성카드	5.95	5.71	15.24	14.68	Δ0.56
KB국민카드	0.00	7.25	11.35	8.12	Δ3.23
신한카드	1.88	5.33	10.33	12.21	+1.88
하나SK카드	4.25	9.55	13.40	11.33	Δ2.07
롯데카드	5.38	3.44	8.50	7.48	Δ1.02
현대카드	5.19	9.23	15.54	7.89	Δ7.65
합계	4.72	5.82	12.24	10.12	Δ2.12

3. 직원 사고: 본질은 지배구조 문제

금융지주회사: “옥상옥(屋上屋)”, 역할 미정착

지배구조 문제: 1세대 CEO 퇴진, 승계 문제, 지배구조 공백, 외압(낙하산?)
- 총체적으로 “주인의식“ 약화

조직 일체성 약화 ⇒ 업무 집중력 약화
인사 문제: “빽”>“라인”>실적(KPI)
- 조직 충성도 약화(집단적 냉소주의)

내부통제 이탈: 사적 이익추구 행태 ⇒ 금전 사고

내부통제 강화: 본질 빗나간 대응

- 감독 당국: 내부통제 강화 요구
- 금융기관: 내부통제·사회공헌 활동 강화 추진
  - "기본으로 돌아 가자"?, 그렇다면 그 동안 무엇을 했는가?
- 내부통제 강화: "문제는 전기인데, 전선만 보수하는 격"
  - 수직적·수평적 확인 절차 강화
  - 영업점·해외점포 재량권 축소: 본부 승인 강화
- 조직 충성도 또는 조직 문화에 내생화하지 않으면, 아무리 내부통제를 강화해도 시간이 가면 형식화, 사고 반복.
- 윤리 의식 저하, 조직문화 통합성 약화

금융생태계 종합

- 금융감독의 독립성과 통합성에 대한 불신
- 감독의 적정성과 제재의 타당성·공평성에 대한 불만 상존
- 금융기관들의 단기업적위주 영업에 대한 소비자 불만 증대
- 회계정보의 신뢰성 문제: 회계감사의 품질 저하 우려
- 기업 신용등급의 신뢰성 문제: 신용평가사 내부통제 신뢰상실
- 증권시장 불공정 거래 상존
- 불법 사금융, 보험사기 급성
- 금융업의 근본이 되는 윤리 문화의 제고와 내부통제 정착을 위한 금융업계 노력 부재

IV. 금융 신뢰를 어떻게 회복할 것인가?

"If what's lacking is trust rather than capital, the most important steps policy-makers can take would be to rebuild trust. And the best way to do that is through regulations that reguire financial payers to stand behind their promises and tell the truth, together with strict oversight to make sure they do"

R. Reich: "Government needs to rebuild trust in markets", US News and World Report, 16 September 2008.

신뢰 회복: 정부 규제와 금융 신뢰의 관계

- 신뢰 회복을 감독 당국이 주도해야 하나, 감독 당국의 규제는 국민들의 신뢰를 대체하지 않도록 유의해야 하며, 국민들의 신뢰 형성을 촉진하는 보완적인 역할을 해야 함.
- 신뢰의 붕괴에 대응하여 규제를 강화하는 것이 각국의 일반적인 경향이나, 규제가 강한 나라일 수록 신뢰수준이 낮다.
- **"The regulator should build on market solution to regulatory failure than administrative solutions**".
- 감독 당국이 규제를 강화하여 금융생태계를 악화시키기보다(별첨 참조) 금융업계 스스로 윤리와 평판을 중시하고 이에 따라 내부통제 시스템과 금융소비자보호를 강화하여 고객의 신뢰를 제고하도록 유도하는 방향이 타당.

‘받아쓰기 서명’ 50번한 보험상품…”내용은 나중에 보세요”, 보험·펀드·카드 직접 가입해보니 (한국일보, 2014. 10월 8일자, 김진주 기자)

S변액종신보험 복잡한 절차에 지쳐 2시간30분간 넘긴 서류만 68장

M펀드, 투자설명서도 주지 않은 채 행원이 주요내용 설명 확인란 체크

가입자가 해야 할 각종 서명 횟수 사례

	A생명 S변액유니버설 종신보험	B자산운용 P주식혼합파생형펀드	C카드 신용카드
서명	14	7	9
자필작성	23	23	4
동의	13	-	5
합계	**50**	**30**	**18**

미국 사례

- CFPB 설립(July 21, 2011)
  - Dodd-Frank Act에 의거, 금융소비자 보호전담기구로 설립
  - 금융소비자의 공정한 금융거래를 보장하고 금융시스템에 대한 신뢰 회복을 목적으로 한 금융소비자 보호 전담기구.
  - 주택담보대출, 송금, 신용카드
- Financial Fraud Enforcement Task Force(November 2009)
  - Obama 대통령의 명령에 의거, 20여개 연방기구와 94개 검사실을 통할하여 중요 금융범죄의 수사와 처벌을 전담하는 기구. BoA $16.65bn 벌금(8/21/2014)

UK(PRA and FCA): Senior Managers Regime

- 이사와 고위 임원의 과실 책임범위 확대
  - 이사와 고위임원은 중대한 감독규정의 위반을 막기 위해 적절한 조치를 취했다는 점을 입증하지 못할 경우, 위법행위에 책임이 있는 것으로 간주
- 보수 제한
  - 보수를 받은 후 7년 이내에 임원이 은행에 손실을 끼친 책임이 드러날 경우, 감독당국은 보수의 반환을 명령 가능.
- 고위 임원의 부당경영으로 금융기관 파산이 발생할 경우, 7년 이하 징역 처벌.

UK: The Banking Standard Review Council

- 은행산업의 신뢰를 제고하기 위해 7대 은행 출연으로 “The Banking Standard Review Council” 구성.
- 은행과 주택대부조합(building societies)의 기업윤리, 기업문화, 고객 보호, 투자자 보호 등 경영행태와 경쟁력을 지속적으로 강화하기 위한 프로그램을 개발.
- 감독 당국이 요구하는 감독원칙에 부응하는 은행계의 통합 실행기준을 개발.

우리나라 금융신뢰 제고 방안

1. 금융생태계의 독립성 확보
2. 감독기능 재정비
3. 금융생태계 개선비용 투입 필요
4. 금융산업의 자율적인 윤리규범 강화
5. 금융회사 지배구조 혁신
6. 금융소비자보호: 금융상품자문업

1. 금융의 독립성 확보

- 금융의 독립성 보장: 건전한 금융생태계 구축의 핵심
- 금융산업은 국민의 재산을 맡아 보관·관리·운용하는 산업으로서 특수성을 가지고 있음.
- 금융감독기관·금융기관의 인사와 신용배분에 개입하는 것은 금융기관이 맡고 있는 국민의 재산을 훼손하는 것과 같다는 점에서 “금융의 독립성 보장 " 에 대하여 “국민의 재산 보호” 차원에서 엄격한 규율을 정립해야 함.
- 금융감독기관과 금융산업에 독립성을 보장하고 책임을 물어야 함.

Q. 왜 금융의 독립성이 중요한가?

- 우리나라 개발체제에 있어 금융부문은 경제성장을 촉진하기 위해 실물경제를 지원하는 부문으로서 역할을 했으며, 이를 위해 정부는 금융부문 전반에 개입해 왔으며, 금융부문의 독자적인 중요성을 경시되었음.
- 금융부문에 대한 이러한 인식은 1998년 외환위기와 2008년 세계 금융위기를 겪은 후에도 여전히 크게 변하지 않고 있음.
- 우리나라 금융산업이 영국의 금융산업과 같이 “황금알을 낳는 거위 " 는 아닐지라도 금융부문이 내포하고 있는 외생적 충격으로 인한 확산효과 또는 외부효과는 2013년의 경우 GDP의 8배(금융자산 잔액, 금융감독 받는 부분 6.6배)에 미치는 것으로 국민경제의 안정을 위협할 수 있음.
- 금융부문에 개입하는 것은 어떠한 개입목적의 정당성에도 불구하고 금융생태계를 왜곡시키고 훼손함으로써 결과적으로 실물경제에도 심각한 부정적인 결과를 초래하거나 나아가 국민경제에 심각한 장애를 초래할 수 있기 때문에 금융생태계의 독립을 보장하는 것이 타당함.

금융위 구성의 문제점: 독립성과 민주적 책임성 결여

① 9명 전원 사실상 대통령 임명, 독립성 결여
- 6명 당연직: 위원장, 부위원장, 금감원장, 기재부 차관, 예보 사장, 한은 부총재
- 금융위원장 추천 금융전문가 2명(실제 공무원 임명).
- 경제계 대표 1명(대한상공회의소 회장 추천)

※ 방송통신위원회: 위원장, 대통령 지명 2명, 국회 추천 3명

② 합의제 기관이므로 모든 위원이 동일한 표의 가치를 가지고 있음에도 불구하고 국회의 통제장치인 인사청문의 경우 위원장만 대상.

③ 합의제 기관임에도 불구하고 사실상 독임제 장관으로 운영되고 있음.

④ 금융위 조직이 국가중앙행정조직임에도 불구하고 모든 위원들이 국가공무원으로서의 지위에 있는 것은 아님.

⇒ **독립성과 민주적 책임성이 보장되도록 실질적인 “합의제 위원회” 개편되어야 함**.

2. 감독기능 재정비

- 선제적 감독기능 부재: fit and proper test
- 선제적 감독기능 부여: 금융지주와 금융기관의 이사와 핵심 임원에 대한 감독당국의 '적합성 검사권' (fit and proper test) 부여
- "官治 콤플렉스 " 를 벗어나야: 적기에 필요한(예방적) 조치를 해야
  - "도덕적 설득" 차원의 감독지도
  - 지배구조 감독: CEO 또는 이사회 의장, 이사들과 소통 필요
    * 감독차원에서 KB사태의 교훈?
- "names and shames": 윤리성이 높은 금융회사 – "names"
  윤리성 문제를 안고 있는 금융회사 - "shames"
- 금융소비자보호 중심으로 감독기능 개편

징벌적 벌금

- 금융소비자 보호를 위한 규제와 금융교육 강화 등 다양한 노력에도 불구하고 최근 미국과 영국의 금융감독 당국은 금융소비자 보호 관련 제재로 “징벌적 벌금 " 을 대폭 강화하고 있음.
  - FCA: JP Morgan Chase Bank(“London Whale”) £137백만. 벌금
  - SEC: JP Morgan Chase Bank(2013. 9/19) $200mn.
- 이행상충, mis-selling 등에 대한 징벌적 벌금 부과는 고객 보호 의무를 충실히 하지 않을 경우, 징벌적 벌금으로 인하여 경영성과에 치명적인 부담을 초래하기 때문에 금융회사 경영진이 금융소비자 보호 의무 충실을 핵심 경영목표로 추진하도록 하는 효과를 기대.
- 우리나라 벌금 강화 필요

영국 FCA의 벌금 부과 추이

(2013년 발금규모, 2007년의 95배)

	건수	벌금액(£)
2014. 1~9	26	307,267,700
2013	52	476,074,275
(FCA)	46	(474,138,738)
(FSA)	6	(1,935,537)
2012	53	311,569,256
2011	59	66,144,839
2010	68	89,121,281
2009	42	35,005,522
2008	51	22,706,526
2007	23	5,341,500

3. 금융생태계 개선비용 부담필요: 신뢰는 공짜가 아니다

- 금융감독의 질을 제고하고 위해서는 감독조직체계 개편보다 양질의 감독서비스 구현를 위한 인력과 기술 확보가 더 중요.
  - 인력 충원과 예산 확대 필요: 9,414조원(2013년 금융자산 잔액 중) 국민 재산의 안전과 효율적 운영을 확보하는데 드는 비용으로는 부족.

	인원	예산	1인당(백만원)
한국/금감원(2013):	1,805명	276,577백만원/	153.2
미국/CFPB(FY2014):	1,545명	$497mn /	339.9
영국/FCA(FY2014):	2,511명	£438mn /	301.8

- 회계감사 보수 인상 필요: **감사보수 저하로 회계감사의 품질저하 우려**

	2012	2013. 3.	2014. 3.
- 1개 기업당 감사보수:	3,330	3,300	3,230만원

4. 금융업계의 자율적인 윤리규범 강화

- 개인의 윤리규정의 준수 여부에 평가가 인사상의 중요한 기준으로 고용계약의 갱신 여부와 연봉과 상여금의 결정에 반영되어야 실효성을 확보할 수 있음.
- 금융산업의 모든 자격시험에 윤리에 관한 문항을 의무적으로 일정비율 포함하도록 지도.
- 금융업종별 협회에서 업종의 성격에 맞는 윤리기준 마련, 이에 기초하여 각 금융사 자체의 윤리기준 제정, 준수 서약, 정기적 교육으로 재확인.
- 윤리를 어긴 업계에서 재고용이 어렵도록 평판을 중시하는 업계의 고용규약 필요.

윤리 규범 강화: 윤리적 행동 여부의 판단기준

(ECB, "Ethics in finance: a banking supervisory perspective", Ignazio Angeloni, Sep, 2014)

비윤리적 행위의 정당화 논리	윤리규범 적합성 기준
누구나 그렇게 하는데 나만 왜 문제시하는가?	그대는 고객에게 약속한 그대로 하고 있는가?
우리 모두가 늘 그렇게 해 왔는데, 왜 지금 와서 굳이 고쳐야 하는가?	그대는 그대가 가진 모든 지식과 최선의 성의를 가지고 이 일을 하고 있는가?
이 일은 이런 방식으로 하는 거다.	그대는 감독당국·동업자·회사 동료들이 예상하는 바와 같이 일을 철하고 있는가?
내가 하지 않으면, 누군가는 그렇게 할 것이다	그대는 회사가 고객과 시장에 약속한 가치와 사명을 준수하고 있는가?
일이 잘 돌아 가는데, 굳이 이것 저것 물을 것 없다	그대는 회사에 대한 공공의 신뢰와 금융업계의 평판을 높이는 행동을 하고 있는가?
아무도 신경 안 쓰고, 따라서 아무도 다칠 사람이 없다	그대는 그대 행동을 외부에서 인지하는 경우에도 동일한 행동을 할 것인가?

5. 금융회사 지배구조 혁신

- **주인의식 상실: 개별화 – 조직 이익보다 개인 이익 우선 ⇒ 사고 유발**
- **주인의식을 고양하는 기업문화 확립 필요**

1. **주인의식 회복**!: "직원들"이 아니라 "**이사회**"부터!
2. 이사회: **투명하고 빈틈이 없는 이사회 규정** 필요
   - CEO **승계절차** 정비, 사외이사 선임, 권한과 책임 등
3. 내부고객에게 "**경영의 투명성**"을 높여라
   - 승복 가능한 경영: **인사** ⇒ 조직 충성도 제고 ⇒ 내부통제 작동
4. 금융기술·금융역량을 높여 소비자에게 충분한 정보를 제공
   - 고객이 "**숨겨진 위험**"에 당하지 않도록 하라
5. 조직문화 혁신: **고객만족 최우선, 윤리 중시**

6. 금융소비자보호: 금융상품자문업 허용

- 금융지식으로는 효율적 투자선택 한계

  - 우리나라 펀드 수('04/10/17 현재): 공모 3,428개, 사모 8,470개

- 금융상품의 복잡화, 세계화 등으로 "숨겨진 위험 " 의 문제가 날로 심각해져 가고 있으나, 금융회사 영업 창구에서는 영업 현실적으로 투자자에게 충분한 정보 전달에 한계.
- 미국과 영국: 금융상품에 대한 정보의 비대칭성 문제를 완화하는 역할을 금융회사보다 독립투자자문업자의 역할이 강조.
  – 감독기관: 독립투자자문업자에 대한 감시 강화
- "금융소비자보호에 관한 법률": "금융상품자문업자" 허용 필요

V. 정리

- 신뢰에 기초한 금융생태계가 가장 효율적이다.
- 금융발전은 금융생태계의 복합작용의 결과다.
- 금융의 독립성이 건강한 금융생태계의 근본조건이다.
- 정치·정부·기업 등의 금융개입은 국민의 재산을 훼손하는 것과 같으므로 국민의 재산 보전차원에서 금융의 독립성이 보장되어야 한다.
  - 금융위원회: 독립성과 민주적 책임성이 보장되도록 '합의제 위원회'로 개편되어야 함.
- 금융생태계를 개선하기 위해 필요한 비용이 투입될 필요.
- 감독당국의 규제 강화는 신뢰를 대체함으로써 금융생태계를 악화시킨다.

정리

- 감독권은 '강화'보다 '제대로 적절하게' 행사되는 것이 중요.
- 금융기관 중요임원에 대한 적합성 검사권(fit & proper test)이 도입되어야 함.
- 금융업계 윤리 문화·내부통제 심화를 위한 자율 노력이 절실: 금융소비자 보호를 위한 영업모범기준·내부통제 정착·윤리기준 강화 등.
- 금융계 종사자들의 윤리 평가가 인사와 보수체계에 반영되어야 효과 확보 가능.