

빅테크·핀테크의 금융안정 및 소비자보호 제고 방안¹⁾

이효섭²⁾ · 김동환³⁾

<요 약>

빅테크·핀테크가 금융진출을 확대하면서 순기능 못지않게 다양한 부작용이 관찰되고 있다. 대표적으로 빅테크·핀테크가 제공하는 금융서비스가 부실화될 경우 타 금융기관의 손실로 전이되고 금융안정을 위협할 수 있다. 지표기준법을 통해 측정한 빅테크의 시스템리스크는 최근 비교적 빠르게 증가한 것으로 확인되었다. 또한 금융소비자 보호 측면에서 빅테크·핀테크로 인한 편의성과 접근성 증가는 금융소비자를 사업자의 위법적 운영, 기술적 취약성, 불완전 정보나 허위 광고 등으로 인한 문제에 이전보다 더 쉽게 노출시킬 수 있다.

본 연구는 빅테크·핀테크로 인한 금융안정 위협과 금융소비자 피해 가능성을 최소화하기 위해 다음과 같은 정책 과제를 제안한다. 먼저 금융안정을 위해 금융안전망기구가 빅테크·핀테크의 시스템리스크 요인을 보다 철저하게 분석하고 감시를 강화해야 한다. 일정 규모 이상의 빅테크에 대한 금융복합기업집단 지정과 자체정상화계획 작성 및 부실정리계획 수립을 추진하고, 빅테크·핀테크로 하여금 내부통제 강화 및 자율적 스트레스 테스트를 유도할 필요가 있다. 금융소비자 보호를 위해서는 금융서비스 설명 의무를 비대면 등 디지털 서비스의 특성에 맞게 표준화 및 강화하고 사업자가 보관·운영하는 고객 자금에 대해서는 별도 예치 의무화 및 감독 강화를 통해 보호해야 한다. 피해 사고 발생 이후 이용자 손실을 최소화하고 사업자의 위법행위로 인한 피해를 보전하기 위해 빅테크·핀테크 청산절차 제도화, 금융소비자보호기금제도의 도입을 고려해 볼 수도 있다.

JEL 분류: E44, G20, G28, G29

핵심주제어: 빅테크·핀테크, 시스템리스크, 금융소비자 보호, 금융기관 규제

1) 본 논문은 2022년 한국금융학회·예금보험공사 공동 정책심포지엄 발표를 목적으로 작성되었으며, 예금보험공사의 공식 견해가 아닙니다.

2) 자본시장연구원 금융산업실 선임연구위원, e-mail : hslee@kcmi.re.kr

3) 예금보험공사 예금보험연구센터 연구위원, e-mail : dhkim@kdic.or.kr

I. 서론

4차 산업혁명 가속화와 코로나19 확산 영향으로 빅테크·핀테크를 중심으로 비대면 금융서비스가 빠르게 증가하고 있다. 빅테크·핀테크는 DNA로 불리는 빅데이터 분석 능력(Data Analysis), 네트워크 외부효과(Network Externality), 상호 연계된 활동(Interwoven Activities)에 힘입어 금융 분야에 활발히 진출하며 괄목할만한 성장을 이루었다. 한국에서도 네이버, 카카오 등 주요 빅테크가페이¹⁾, 인터넷전문은행 등에 진출하며 다수의 이용자에게 장소와 시간에 구애받지 않고 전통적 금융회사가 제공해왔던 금융서비스보다 편리하고 저렴하며 신속한 금융서비스를 제공해왔다. 실제 카카오뱅크, 토스뱅크, 케이뱅크 등 인터넷뱅크 이용자수는 모바일 이용 기준으로 시중은행을 넘어섰으며, 네이버페이, 카카오페이 등을 활용한 선불전자지급 규모는 월평균 25조원을 상회하며 전통적 지급결제 서비스를 빠르게 대체하고 있다.

그러나 빅테크·핀테크가 금융진출을 빠르게 확대하면서 금융안정을 위협하거나 금융소비자 이익을 침해하는 사례가 다수 관찰되는 등 최근 부작용이 증가하고 있다. 2020년 6월 독일 DAX30 지수에 편입되었던 와이어카드가 회계 부정 의혹으로 파산하자 와이어카드에 직접적으로 지분투자와 대출을 수행했던 다수의 금융회사가 금전적 손실을 입고 유럽 금융시장 변동성이 확대되는 등 일시적으로 금융안정을 위협했다. 한국에서는 2022년 10월 판교 데이터센터 화재로 카카오뱅크, 카카오페이 등 카카오그룹이 제공하는 금융서비스가 수일 동안 멈추어 다수의 이용자들이 입출금, 조회, 송금, 결제 등을 수행하지 못하였고 카카오그룹 시가총액이 급락하는 등 금융인프라의 안정성을 위협하기도 했다. 빅테크·핀테크가 제공하는 금융서비스의 부실로 금융소비자 피해가 발생하는 사례 또한 꾸준히 늘고 있다. 영국에서는 2018년에서 2021년까지 6개의 지급결제사업자가 파산했는데 이 중 대다수는 법으로 정해진 별도관리 의무를 이행하지 않음에 따라 다수의 이용자가 예치금을 제때 돌려받지 못하는 등 상당한 금전적 피해를 입었다. 한국에서도 핀테크 사업자의 부실 또는 파산으로 예치금을 제때 돌려받지 못하는 사례가 발생하고 있다. 2021년 8월 대면과 비대면에서 포인트 멤버십 관리 서비스를 제공한 머지포인트 회사가 대규모 환매 요청을 이행하지 못하고 지급불능 사태에 처하자, 당시 머지포인트를 선구매했던 이용자들은 초기 포인트 구입 금액을 돌려받지 못하는 등 대규모 금전적 피해가 발생한 것으로 확인되었다. 그 외에도 가상자산 및 블록체인 기반 핀테크

1) 빅테크가 제공하는페이 관련 업무는 전자금융거래법상 전자지급결제대행업(PG업), 선불전자지급업, 전자금융보조업 등이 해당된다.

회사들도 고객 예치금을 안전하게 보관 및 관리하지 않음에 따라 대규모 환매 요청 시 고객에게 제때 투자금을 돌려주지 못하고 지급불능 사태에 빠지는 사례가 꾸준히 늘고 있다.

이와 같이 국내외에서 빅테크·핀테크의 금융진출 확대로 금융안정을 위협하고 금융소비자 피해를 야기하는 사례가 꾸준히 관찰됨에 따라 금융안정을 제고하고 금융소비자를 보호하기 위한 규제 강화 목소리가 증가하고 있다. 한국은 해외 주요 국가들과 비교하여 빅테크·핀테크가 본질적 금융업 라이선스를 소유한 비중이 높고, 첨단 인공지능·빅데이터 기술력을 통해 빅테크·핀테크의 확산 속도가 금융업, 비금융업에 구애받지 않고 매우 빠르다. 국내 빅테크·핀테크가 전통적 금융회사를 위협할 정도로 빠른 속도로 성장함에 따라 전통적 금융회사의 수익성과 성장성이 낮아지거나 빅테크·핀테크가 시장 지배력을 확보하기 위해 무리하게 사업을 확장함으로써 건전성 위험과 유동성 위험이 높아질 개연성도 제기된다. 한국 빅테크가 금융안정을 위협하고 금융소비자 피해를 키울 수 있는 잠재적 위험을 가지고 있음에도 불구하고 금융서비스 분야에 있어서는 빅테크·핀테크에게 적용되는 규제 강도가 전통적 금융회사에 비해 여전히 낮다.

본 연구는 빅테크·핀테크의 금융진출 확대로 인해 금융안정을 위협하고 금융소비자 피해를 야기할 수 있는 개연성을 다각도로 진단한다. 또한 국내외 사례 및 문헌연구 등을 통해 금융서비스와 관련해서 국내 빅테크·핀테크의 규제 수준을 진단하고 금융안정과 금융소비자 제고를 위한 구체적인 정책 과제를 제시한다.

Ⅱ. 빅테크·핀테크 확산에 따른 금융안정 위협 가능성 진단

1. 빅테크·핀테크의 금융안정 위협 사례

빅테크·핀테크는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 기술 및 플랫폼 혁신에 힘입어 다수의 이용자에게 보다 편리하고 저렴하며 혁신적인 금융서비스를 제공해왔다. 그러나 빅테크·핀테크가 빠른 속도로 성장하는 과정에서 다양한 위험요인들을 소홀히 관리함에 따라 이용자 피해 뿐 아니라 금융안정을 위협하는 사례가 다수 관찰되고 있다. 유럽 핀테크 회사를 대표했던 와이어카드(wirecard)가 2020년 6월 파산하여 해당 금융서비스를 이용해왔던 다수의 이용자가 큰 피해를 입었을 뿐 아니라 와이어카드와 거래 및 투자를 수행했던 금융회사들이 연쇄 피해를 본 사건이 대표적이다²⁾. 1999년 독일 뮌헨에서 창립된 와이어카드(wirecard)는 온라인, 모바일에서 PG 서비스를 제공해오며 빠른 속도로 성장했으며, 2018년 9월에는 독일 코메르츠 은행을 대신하여 DAX30 지수에 편입되었다. 그런데 2020년 6월 회계법인 Ernst & Young이 매출을 과대 계상하는 방식으로 재무제표를 조작한 것을 폭로하자, 주가는 단기간에 97% 하락했으며 2020년 6월말에 회계부정을 인정하고 법원에 파산을 신청했다. 당시 와이어카드 고객 예약금은 별도 금융기관에 보관되어 있어 이용자의 금전적 피해규모는 크지 않았으나³⁾ 와이어카드가 제공해온 금융서비스가 중단됨에 따라 상당수 이용자가 결제 및 환불, 이체 등의 서비스에 어려움을 겪었고 영국내 애플계좌가 동결되는 등 타 유럽국가 금융소비자 피해로도 전이되었다. 그뿐 아니라 와이어카드 주가 폭락으로 와이어카드에 투자했던 소프트뱅크, 크레딧스위스 등 주요 금융기관들이 대규모 금전적 피해를 보았다.

미국에서도 대형 핀테크가 빠르게 성장하는 과정에서 금융안정을 위협한 사례를 찾을 수 있다. 2013년 4월 미국 캘리포니아에서 설립한 로빈후드(robinhood)는 매우 저렴한 수수료로 온라인에서 간편하게 주식, ETF, 가상자산 등을 사고파는 서비스를 제공하며 빠른 속도로 성장했다. 2020년 하반기 게임스톱 주가가 급격히 상승하자 대형 헤지펀드는 게임스톱 주식에 대한 공매도를 늘렸는데, 이때 미국 내 다수의 개인투자자가 로빈후드를 통해 게임스톱 주식에 대한 매수 주문을 수행했다. 그러자 로빈후드는 자사의 수익 증대를 위해 매수 주문버튼을 삭제했는데 이로 인해 게임스톱 주식이 급락하는 현상이 발생했으며 개인투자자의 반발로 로빈후드가 매수 주문을 허용하기로 발표하자 다시 게임스톱 주식이 급등하는 현상이 발생했다⁴⁾. 이처럼 핀테크 이용자 수가 급격히 증가한 상황에서 핀테크 회사의 서비스 정책 변화가 금융시장 변동성을 확대하는 사건이 발생한 것이다.

중국에서도 빅테크가 금융안정을 위협한 사례를 찾을 수 있다. 중국은 아시아 국

2) Financial Times(2020.6.30.), "Wirecard collapses into solvency"

3) 한국은행(2021), "2020 지급결제보고서"

4) 연합뉴스(2021.2.2.), "로빈후드, 게임스톱 주식 거래 제한 완화...24억 달러 추가 조달"

가 중에서 빅테크·핀테크 서비스가 가장 빠르게 성장한 국가로 꼽을 수 있는데 알리바바, 바이두, 텐센트 등이 대표적인 빅테크로 꼽힌다. 그런데, 2020년초 엔트그룹 알리바바가 출시한 온라인소액대출 서비스 및 유동화금융 서비스에서 부실화 우려가 부각되었다. 실제 2020년 6월말 기준 엔트그룹의 소액대출 규모는 1조 7,300억위안(약 300조원), 소상공인 대출은 4,200억위안(약 72조원)으로 중국 전체 소액대출 규모와 소상공인 대출의 각각 21.4%, 6.7%를 차지할 정도로 급격히 성장했는데 엔트그룹 소액대출 및 소상공인 대출 부문의 건전성이 매우 취약한 것으로 드러났다⁵⁾. 이에, 중국 정부는 엔트그룹 등 주요 빅테크에 대해 신용대출 업무를 그룹 업무에서 분리하도록 명령했으며, 금융서비스를 제공해온 빅테크들에게 지주회사형태로 전환할 것을 명령했다.

최근 한국 빅테크·핀테크들도 금융서비스를 확대하는 과정에서 금융안정을 위협하는 사건들이 다수 발행했다. 2022년 10월 판교 데이터센터 화재로 카카오뱅크, 카카오페이 등 카카오그룹이 제공해온 다수의 금융서비스가 최대 127시간 30분 동안 중단되었으며 이로 인해 다수의 이용자가 결제, 입출금, 송금 등 주요 금융서비스를 이용하지 못한 것으로 확인되었다⁶⁾. 당시 카카오 그룹 장애가 발생한 직후 첫 거래일에 카카오 그룹 시가총액은 개장 10분 만에 3조원이 하락하는 등 카카오 그룹의 주주들도 상당한 금전적 피해를 입었다. KT 그룹의 자회사로 대형 핀테크로 급부상한 케이뱅크 역시 2022년 11월 전산장애로 입출금, 조회, 송금 등의 서비스가 7시간 넘게 중단되어 다수의 이용자가 금전적 피해를 입은 것도 금융안정을 위협한 대표적 사례로 꼽을 수 있다. 카카오뱅크, 케이뱅크 등 주요 인터넷은행은 시중은행과 버금가는 이용자를 확보한 가운데 해당 인터넷은행의 입출금 및 이체 서비스 중단은 이용자 간 결제 불이행 위험을 야기해 금융인프라의 신뢰를 약화시킬 수 있다. 특히 케이뱅크는 가상자산 거래소와 입출금 계좌 제휴를 해온 까닭에 가상자산 매매 및 입출금에도 영향을 미친 것으로 확인되었다.⁷⁾

2. 빅테크·핀테크의 시스템리스크 수준 진단

본 연구는 한국 주요 빅테크·핀테크가 제공하는 금융서비스가 금융안정을 위협할 수준인지 여부를 살펴보고자 한다. 금융안정은 금융시장, 금융기관, 금융인프라가 불안정하지 않은 상태를 뜻하는 것으로 금융기관의 시스템리스크 수준 등을 측정하여 금융안정 위협 가능성을 진단할 수 있다. 금융기관의 시스템리스크 수준 분석은 FSB(2019), BIS(2011, 2012)가 제안한 지표기준법과 학계에서 널리 활용하고 있는 전이위험측정법⁸⁾으로 구분할 수 있는데 본 연구는 지표기준법을 활용해

5) 한겨레신문(2021.2.4.), “엔트그룹, 금융지주회사로 탈바꿈...기업공개 재추진 탄력”

6) 뉴스1(2022.11.16.), “카카오먹통 한달, 127시간 30분의 단절...카카오 대란이 남긴 것”.

7) 매일경제신문(2022.11.18.), “코인 널뛰는데 입출금 막혀...케이뱅크 탓에 날셋다”

8) 전이위험측정법으로는 CoVAR(Conditional Value At Risk), Expected Shortfall, Credit Correlation, Copula, 네트워크 모형 등이 존재하며 자세한 내용은 이효섭(2020)을 참고하기 바란다.

빅테크와 금융회사에 대한 시스템리스크 수준을 비교 분석하고자 한다. 지표기준법에 따르면 금융회사의 경우 규모, 상호연계성, 대체가능성, 복잡성, 국내 특수성을 고려하여 시스템리스크 수준을 측정하는데 빅테크의 경우 전통적 금융회사와 지표기준법의 세부 항목을 비교하기 어렵기 때문에 비교가능한 지표기준법 항목을 새롭게 제시하였다. 분석 대상 금융회사로는 KB은행, 신한은행, 하나은행, 우리은행 등을 포함했으며 빅테크 회사로는 네이버, 카카오를 포함했다.

<표 Ⅱ-1> 시스템리스크 수준 평가지표(%)

평가부문	세부 평가지표	가중치
1. 규모(20%)	총익스포저(자산총계)	20%
2. 상호연계성(20%)	채권 발행잔액	10%
	타 금융기관 자산 보유	10%
3. 대체가능성(20%)	월간 이용자수(MAU)	20%
4. 복잡성(20%)	자회사 및 관계회사 숫자	10%
	자회사 및 관계회사 집중도	10%
5. 국내특수성(20%)	가계대출	10%
	평판위험	10%
총합	5개 부문 8개 지표	100%

$$\text{주: } i\text{금융회사의 점수}(S_i) = \frac{1}{M} \sum_{j=1}^M \left(\frac{1}{N_j} \sum_{k \in k} Q_{i,k} \right)$$

$$i\text{금융회사의 } k\text{지표점수}(Q_{i,k}) = \frac{k_i}{\sum_{i=1}^n k_i} \times 10,000$$

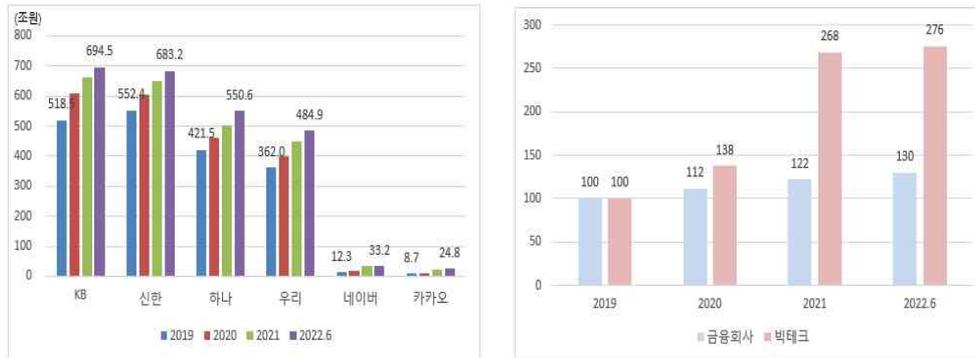
k_i 는 i 금융회사의 k 지표 값, n 은 평가 대상 금융회사 수, j 는 평가부문, N_j 는 평가부문 j 의 지표 수, M 은 평가부문 수를 뜻함.

가. 규모

금융회사와 빅테크의 규모를 비교하면, 2022년 6월말 기준, 4대 상업은행의 평균 순자산총액은 603.3조원으로 빅테크 2곳 평균 순자산총액인 29.0조원을 크게 상회한다(이하 <그림 Ⅱ-2> 참조). 대형 상업은행의 규모가 빅테크보다 약 20배가 큰 상황으로 규모 기준만 고려하면 빅테크의 시스템리스크 수준이 4대 상업은행의 시스템리스크 대비 높다고 할 수 없다. 다만 최근 빅테크의 자산총액 증가율은 최근

3년간 약 180%로 4대 상업은행 증가율(30%)의 6배를 기록하고 있다. 따라서 규모 측면에서 빅테크의 시스템리스크 수준은 높다고 볼 수 없으나 시스템리스크 잠재 위험의 증가 속도는 다소 빨라 잠재적으로 발생할 수 있는 빅테크의 시스템요인들에 대해 면밀히 모니터링하는 것이 필요하다.

<그림 Ⅱ-1> 금융회사, 빅테크의 자산규모 절대규모(좌) 및 증가율(우) 추이



자료: 금융감독원

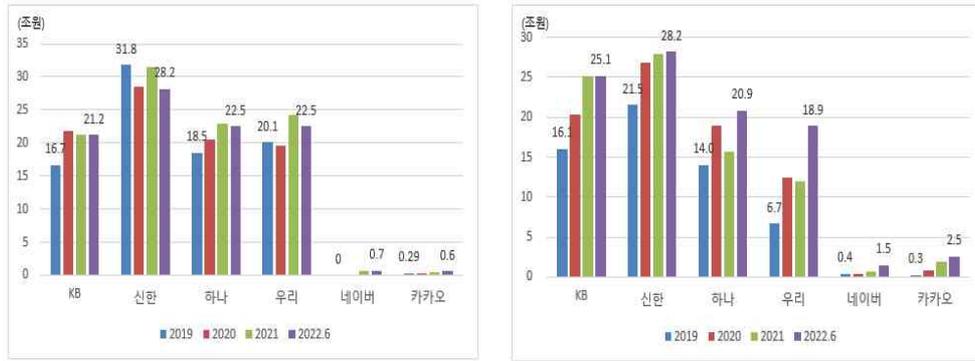
나. 상호연계성

다음으로 상호연계성과 관련한 시스템리스크 수준은 D-SIB(Domestic Systemically Important Banks) 모형⁹⁾과 유사하게 금융기관과 빅테크가 발행한 채권 잔액 규모와 보유하고 있는 타 금융기관 자산 규모로 측정하였다. 금융회사 또는 빅테크의 채권발행 잔액 규모가 클수록 해당 기관이 부실화되었을 때 타 금융기관 또는 빅테크의 손실 전이 규모가 클 것으로 예상할 수 있으며, 금융회사 또는 빅테크가 타 금융회사의 자산을 많이 보유할수록 해당 금융회사가 부실화되었을 때 자산의 부실로 전이될 가능성이 클 것이다. 우선 4대 상업은행이 발행한 채권 잔액 규모는 2022년 6월말 기준 23.6조원으로 빅테크가 발행한 채권 잔액 규모(약 6천5백억원)의 36배에 달한다. 또한 4대 상업은행이 보유한 단기 금융자산 규모는 23.3조원으로 빅테크가 보유한 단기금융자산(약 2조원)의 12배에 해당한다. 이와 같은 상호연계성 구성 요소를 고려하면 빅테크의 시스템리스크 수준은 4대 상업은행과 비교하여 다소 낮다고 판단할 수 있다. 다만 최근 네이버, 카카오 등 주요 빅테크가 금융서비스를 빠르게 확대하는 과정에서 단기금융자산 규모도 빠르게 증가하고 있어¹⁰⁾ 빅테크의 시스템리스크 잠재 위험은 과거보다 빠른 속도로 증가했다고 볼 수 있다.

9) 한국은행(2015), 금융위원회·금융감독원(2019) 참조.

10) 2022년 6월말 기준 네이버와 카카오가 보유한 기타 단기투자자산 규모는 각각 1.5조원, 2.5조원으로 2019년말 0.4조원, 0.3조원 대비 각각 4배, 8배 증가했다.

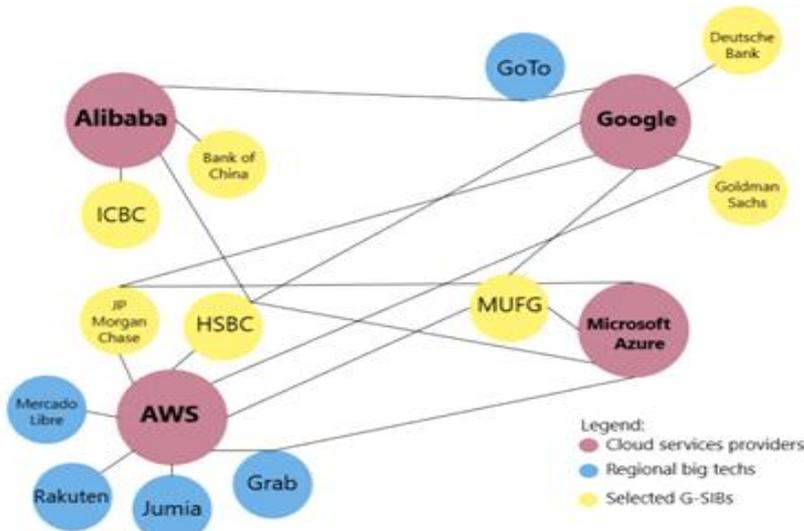
<그림 Ⅱ-2> 금융회사, 빅테크의 채권발행잔액(좌) 및 단기금융자산(우) 보유 추이



자료: 코스콤(구)증권전산, 개별 회사 홈페이지

한편, 최근 BIS(2022)는 빅테크가 클라우드 서비스를 매개로 시스템적으로 중요한 대형 금융기관들과 상호연계성이 커지고 있음을 주장했다. 빅테크가 전통적인 금융자산과 금융부채 채널로 타 금융기관과 상호연계성은 높다고 말할 수 없으나, 골드만삭스, JP모건, 도이치뱅크, 중국은행 등 대형 금융기관이 빅테크가 제공하는 클라우드 서비스를 사용하고 있고 해당 클라우드의 데이터 처리 규모 또한 매우 방대하여 해당 클라우드 서비스를 매개로 빅테크와 대형 금융기관간 상호연계성이 커지고 있음을 언급했다(<그림 Ⅱ-4> 참조). 따라서 빅테크가 제공하는 클라우드 서비스에서 장애가 발생하면 해당 클라우드 서비스를 사용하고 있는 대형 금융기관의 금융서비스도 중단되거나 대규모 손실을 기록할 수 있으며, 대형 금융기관에서 예상치 못한 클라우드 서비스 장애가 발생하면 타 금융기관들도 동시에 클라우드 서비스 장애가 생겨 연쇄 부실이 발생할 수 있다.

<그림 Ⅱ-3> 클라우드를 매개로 한 빅테크와 G-SIFI와 연계성

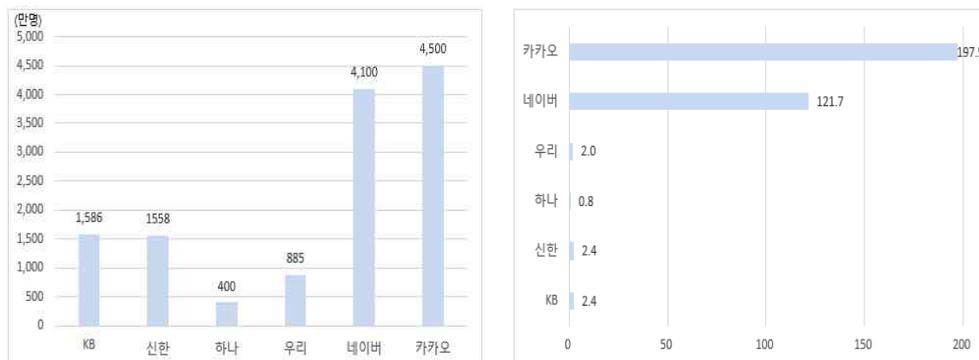


자료: BIS(2022)

다. 대체가능성

대체가능성은 특정 금융회사가 독점적 또는 지배력을 가진 금융서비스를 제공하고 있는 상황에서 해당 금융회사가 부실화되었을 때 타 금융회사들이 즉시 해당 서비스를 대체할 수 없는 위험을 뜻한다. D-SIB 모형에서는 원화 결제서비스 규모, 외화 결제서비스 규모 등을 대체가능성 요소로 포함하고 있는데 본 연구에서는 금융회사 또는 빅테크가 제공하는 금융앱 서비스 이용자수를 대체가능성 요소로 포함했다. 카카오뱅크, 카카오페이, 네이버페이 등 빅테크가 제공하는 금융앱 서비스가 매우 빠른 속도로 확산되는 가운데 해당 금융앱 서비스가 중단되면 이를 대체할 금융앱 서비스를 찾는 것이 어렵기 때문이다. <그림 Ⅱ-5>에서 볼 수 있듯이, 2022년 상반기 기준 네이버 및 카카오의 월간 이용자수는 각각 4,100만과 4,500만명으로 4대 금융지주가 제공하는 금융앱 서비스의 월간 이용자수를 크게 상회한다. 코로나19 이후 디지털혁신이 가속됨에 따라 비대면 금융서비스 비중이 빠르게 증가하는 가운데 네이버 혹은 카카오가 제공하는 금융앱 서비스가 중단되면 이를 대체할 서비스를 찾기 어려워 사회적으로 큰 혼란이 발생할 것으로 예상할 수 있다. 특히 금융회사 및 빅테크의 자산 규모 대비 월간 이용자수를 비교하면 네이버와 카카오의 자산규모 대비 이용자수가 각각 121.7(명/조원), 197.5(명/조원)으로 4대 상업은행의 평균 수치(약 1.8(명/조원))를 크게 상회한다. 즉 빅테크는 금융앱 서비스를 제공하는 이용자를 보호하기 위한 충분한 인적, 물적 인프라를 보유했다고 말하기 어려울 수 있다. 이를 종합하면 대체가능성 요소 측면에서 한국 빅테크는 4대 상업은행보다 다소 높은 잠재적 시스템리스크 요인을 가지고 있다고 추론할 수 있다.

<그림 Ⅱ-4> 금융회사, 빅테크의 이용자수(좌) 및 자산대비 이용자수(우) 추이



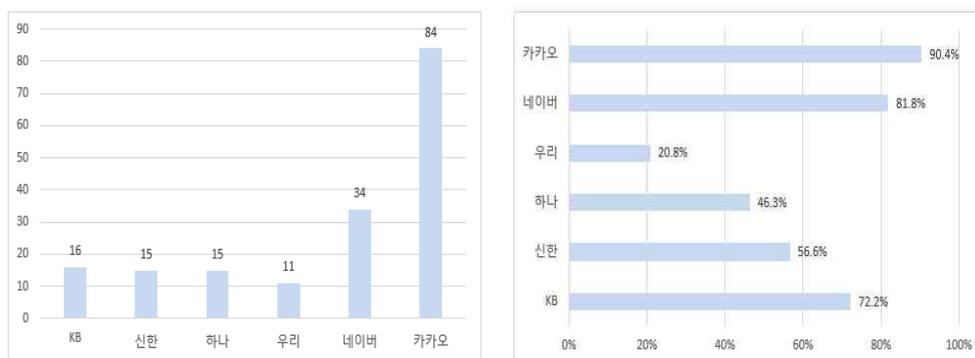
자료: 모바일인덱스

라. 복잡성

복잡성은 금융회사가 제공하는 서비스가 지능화되고 복잡해지며, 레버리지 또한

커서 부실 발생 시 부실의 정확한 규모 및 손실전이 경로를 파악하기 어려운 위험을 뜻한다. 2008년 글로벌 금융위기 당시 글로벌 투자은행들의 과도한 레버리지와 손실 전이 경로가 복잡한 구조화상품 발행 증가, 재무제표에 투명하게 반영되지 않는 부외 채무보증 등이 복잡성을 증가시켰던 사례들이라고 할 수 있다. 실제 D-SIB 모형에서는 장외파생상품 취급 규모, 채무보증 또는 그림자금융 규모 등을 복잡성 요소로 포함하고 있다. 본 연구는 금융회사와 빅테크의 비교분석을 위해 금융회사 또는 빅테크의 자회사 또는 관계회사 숫자를 복잡성 요소로 포함했다. 또한 자회사 및 관계회사의 매출 집중도가 분산되어 있을수록, 즉 금융회사 또는 빅테크가 다수의 자회사와 관계회사와 전략적 제휴 관계를 맺는 것으로 추정할 수 있을 때 복잡성이 높은 것으로 정의했다. <그림 II-6>에서 볼 수 있듯이, 2022년 10월 말 기준 네이버와 카카오의 자회사 및 관계회사 숫자는 각각 34개와 84개로 4대 금융지주회사가 보유한 자회사 및 관계회사 숫자(약 11~16개)의 3~6배를 기록하고 있다. 즉 빅테크는 금융서비스 뿐 아니라 다수의 자회사와 관계회사를 통해 유통, 미디어, 통신, 여가, 교육, 이동, 건강서비스 등 전방위적 산업으로 업무범위를 확대하면서 서비스의 복잡성이 커진 것으로 확인할 수 있다. 또한 빅테크의 자회사 및 관계회사는 금융회사의 자회사 및 관계회사와 달리 자회사 및 관계회사들의 매출 규모가 비교적 고르게 분포되어 있어, 빅테크 전략의 복잡성이 다소 큰 것으로 예상할 수 있다.

<그림 II-5> 금융회사, 빅테크의 자회사·관계회사 숫자(좌) 및 복잡도^(주)(우)



자료: 개별 기업 홈페이지

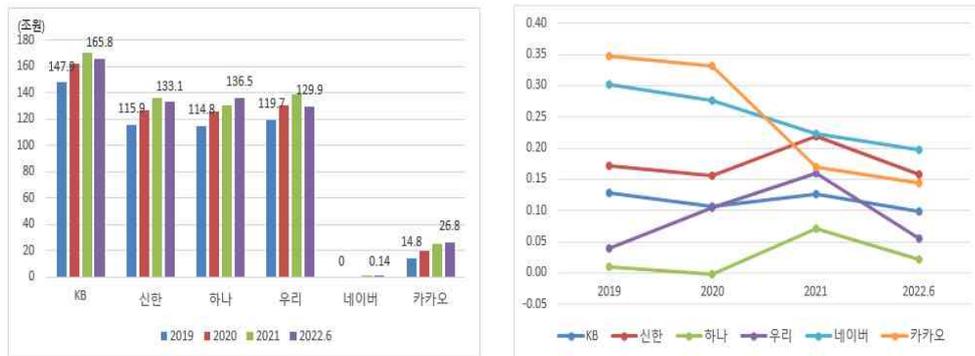
주: 복잡도는 '1 - 자회사·관계회사의 매출 집중도(허핀달지수)'로 정의했는데 해당 집중도가 낮을수록 복잡도는 높은 값을 가진다. 즉 빅테크가 자회사 또는 관계회사들과 복잡한 서비스 및 자산/부채 구조로 연계되어 있는 지표로 활용했다.

마. 국내 특수성

국내 특수성은 시스템적 중요 기관을 선정할 때 개별 국가가 보다 많이 노출된

금융위험을 반영하는 요소이다. 한국 D-SIB 모형에서는 가계부채 규모를 국내 특수성 요인으로 포함하고 있으며 이효섭(2020)은 가계부채 규모 외에 차입부채 규모를 국내 특수성 요인으로 포함했다. 본 연구는 금융회사와 빅테크가 공통으로 노출될 수 있는 위험 요소로 가계부채(또는 가계신용) 규모와 금융회사와 빅테크의 평판위험 수준을 국내 특수성 요인으로 포함했다. 카카오뱅크, 네이버파이낸셜 등이 최근 가계대출 및 자영업자 대출 규모를 늘리고 있어 해당 가계신용 규모가 클수록 국내 특수성과 관련한 위험 요인이 증가한 것으로 말할 수 있다. 또한 금융회사와 빅테크 모두 평판위험의 영향력이 커졌기 때문에 긍정-부정 뉴스 비중 점수를 국내 특수성 요인으로 포함했다. 가계부채 요인과 관련해서는 네이버와 카카오의 위험 수준이 높다고 말할 수 없다. <그림 II-7>에서 볼 수 있듯이, 카카오 그룹이 카카오뱅크를 통해 가계대출 규모를 빠르게 늘려왔지만 카카오뱅크의 가계대출 규모는 26.8조원으로 4대 상업은행의 가계대출 규모의 약 1/5~1/6 수준에 불과하다. 한편 평판위험과 관련해서는 최근 네이버와 카카오의 위험 수준이 다소 높아지는 것으로 관찰되고, 4대 상업은행의 평판위험 수준은 오히려 다소 낮아지고 있어 빅테크의 잠재적 시스템리스크는 다소 높다고 말할 수 있다.

<그림 II-6> 금융회사, 빅테크의 가계대출 규모(좌) 및 평판도 추이(우)



자료: 금융감독원, 답서치

3. 종합분석 및 소결

<표 II-1>에 기초한 지표기준법을 통해 빅테크와 금융회사간 시스템리스크 수준을 평가한 결과, 2022년 6월말 기준 네이버와 카카오의 시스템리스크 수준은 4대 상업은행보다 높지 않은 것으로 관찰되었다(<그림 II-8> 참조). 네이버와 카카오 중에서는 카카오의 시스템리스크 수준이 네이버에 비해 다소 높은 것으로 확인되었으며 네이버의 시스템리스크 수준은 4대 상업은행보다 약 20~40% 정도 낮은 것으로 관찰되었다. 2019년말과 2022년 6월말을 비교하면 네이버와 카카오의 시스템리스크 수준은 꾸준히 증가하고 있으나 4대 상업은행의 시스템리스크 수준은 오히려

감소하고 있어 향후 빅테크가 금융안정에 미치는 영향이 점차 증가할 수 있음을 시사한다. 이는 전이위험측정법을 적용한 결과와도 유사한 것으로, 이효섭(2022)은 CoVAR 분석을 통해 네이버와 카카오의 손실 전이 위험이 주요 금융회사보다 높은 수준은 아니나, 최근 빅테크의 손실 전이 위험이 빠르게 증가하고 있음을 보였다 (<그림 Ⅱ-9> 참조).

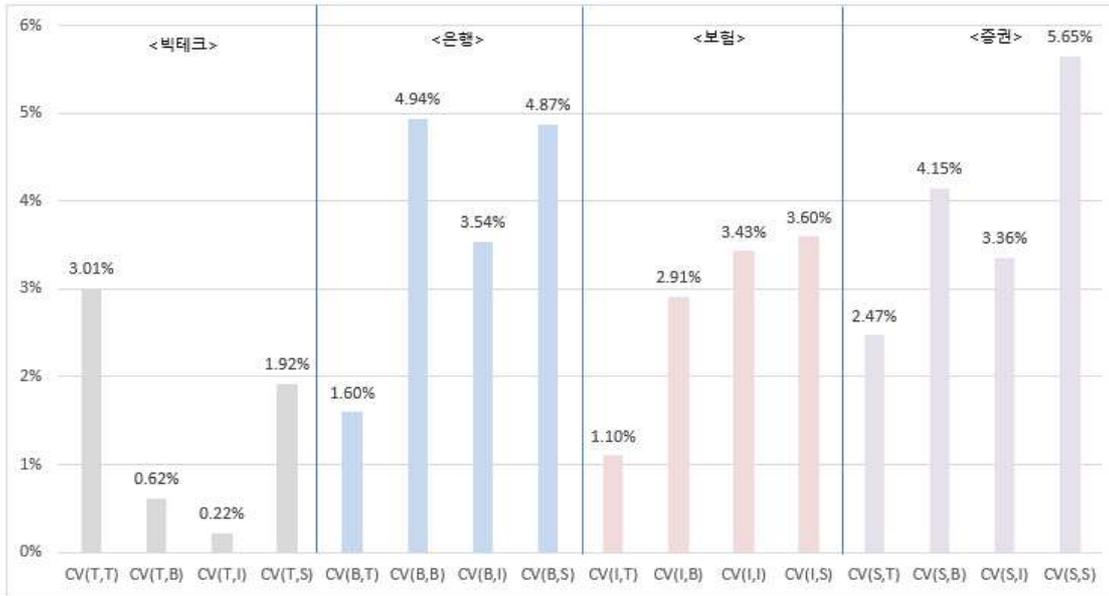
최근 빅테크의 시스템리스크 수준이 금융회사보다 다소 빠르게 증가하는 데에는 자산규모, 상호연계성, 대체가능성, 복잡성 등 측면에서 빅테크가 금융회사보다 잠재 위험의 증가 속도가 빠르기 때문인 것으로 보인다. 특히 빅테크는 클라우드 서비스 및 다양한 비금융 서비스와의 융합을 통해 서비스 지배력을 키우는 가운데, IT 시스템 및 클라우드 서비스의 장애나 해킹 사건이 발생할 경우 타 금융기관의 손실로 전이되는 위험 뿐 아니라 금융시장 변동성을 확대시킬 위험에 예전보다 많이 노출되었다고 말할 수 있다.

<그림 Ⅱ-7> 지표분석법을 통한 빅테크와 금융회사의 시스템리스크 수준 분석



자료: 금융감독원, 코스콤(CHECK), 각사 홈페이지 등

<그림 Ⅱ-8> COVAR를 통한 빅테크와 금융회사의 손실전이 위험



자료: 이효섭(2022) 재인용

주1: 2017년 1월 2일부터 2022년 8월 31일까지 일간 수익률을 사용

주2: CV(T, B)는 1% 유의수준에서 빅테크(T) 손실이 은행업(B) 손실로 전이되는 수준, CV(T, I), CV(T, S)는 각각 1% 유의수준에서 빅테크(T) 손실이 보험업(I), 증권업 손실로 전이되는 수준을 뜻한다.

Ⅲ. 빅테크·핀테크 확산에 따른 금융소비자 피해 진단

1. 빅테크·핀테크 서비스의 확산과 금융소비자 보호 필요성 증가

빅테크·핀테크 서비스의 확산은 금융소비자에게 편의성 증가 등의 이점과 함께 이전에 경험하지 못한 위험을 발생시킬 수 있다. 서비스 이용 과정에서 이용자는 새로운 유형의 사기, 서비스 공급자의 자금 횡령 등 자금 유용, 보안 미흡이나 사업자의 과도한 수집으로 인한 개인정보 침해, 불공정 거래나 허위 광고로 인한 소비자 권리 침해 등 다양한 문제에 직면하게 된다.

국내에서 빅테크·핀테크 서비스로 인한 소비자 피해는 꾸준히 증가하고 있다. 금융사기의 대표적인 유형인 보이스피싱에서 빅테크·핀테크 지급결제서비스를 통해 발생한 피해 규모는 2018년 0.8억 원에서 2021년에는 87.9억으로 크게 증가하였다. 비바리퍼블리카(Toss)와 카카오(카카오페이) 등 주요 서비스 공급자들은 인공지능을 활용한 사기이력탐지 등의 기술을 도입해 사기 피해 방지를 강화하고 있으며 규제 당국도 서비스 가입 시 본인확인 등의 규제를 강화하고 있으나 이용의 간편함 및 비대면 등의 특성으로 인해 핀테크를 이용한 피싱 사기는 증가하는 추세이다.

<그림 Ⅲ-1> 지급결제서비스에서의 보이스피싱 피해 증가



자료: 국회 송석중 의원실(금융감독원 제출)

P2P 서비스에서도 이용자의 불만 및 피해 사례는 증가하고 있다. 21년 7월 말 기준 92개 P2P 대출 서비스의 연체율은 평균 23.11%에 달했으며, 특히 부동산 PF 관련 대출에서 일반투자 대비 2배 이상의 대출 부실이 발생하는 등 상당한 손실이 발생하는 것으로 조사되었다.¹¹⁾ 부동산 경기 하락으로 인한 부실 대출의 증가와 더불어 허위 사업 기반의 사기성 대출, 폰지성 자금 운용 등 사업자의 사기 행위로 이용자의 피해 역시 꾸준히 발생하고 있다.

11) 이소원(2021) “P2P금융 시장에서의 부동산PF 대출 비중이 연체에 미치는 영향”

2021년 머지포인트 사태는 핀테크 서비스의 위법적인 운영이 이용자에게 발생시킬 수 있는 피해와 감독·규제의 필요성을 알려준 사건이었다. 머지포인트는 선불포인트 발행 시 대규모 할인을 제공하여 이용자를 유치하였으며, 이로 인해 상당한 수준의 적자가 발생하고 있었으나 이를 신규 이용자의 예치금으로 충당하는 일종의 폰지 사기의 형태로 서비스를 운영하였다.¹²⁾ 머지포인트는 전자금융거래법 상의 선불전자지급수단의 발행 및 관리업이 아닌 모바일 상품권 발행업으로 운영되어 금융감독원의 감독을 받지 않는 규제 사각지대에 놓여 있었으며,¹³⁾ 금융감독원이 뒤늦게 선불전자지급수단 사업자로 등록하도록 지시하였으나 이미 대규모의 이용자 피해가 발생한 뒤였다. 2021년 8월 서비스 운영이 사실상 중단되기까지 1,000억 원 이상의 선불충전포인트가 발행된 것으로 조사되었으며, 이로 인해 5천여명의 피해자와 21억원의 피해금액이 발생하였다.¹⁴⁾ 머지포인트는 선불전자지급수단 사업자로 등록되지 않아 이용자 예치금의 별도관리 의무가 부과되지 않았으며, 법원이 사업자의 위법행위를 인정한 이후에도 이용자의 예치금 반환은 쉽지 않을 전망이다.

실제로 각국 빅테크·핀테크 서비스에서 사업자의 위법 행위로 인한 이용자 예치금 등의 피해는 상당한 문제가 되고 있다. 영국에서는 2018년에서 2021년까지 6개의 지급결제사업자가 파산했는데 이 중 대다수는 법으로 정해진 별도관리 의무를 이행하지 않은 것으로 드러났으며, 머지포인트 사태와 같이 기존 이용자의 자금 인출을 신규 이용자의 예치금으로 상환하는 돌려막기와 이용자의 자금을 사업자의 전자금으로 오용하는 등의 행위가 발생했다.¹⁵⁾ 지급결제사업자의 파산 이후 고객 예치금의 회수가 원활하지 않음에 따라 영국에서는 지급결제사업자에게 적용되는 특별정리체제를 도입하기도 하였다.¹⁶⁾

한편 앞서 언급된 독일 와이어카드 사례¹⁷⁾와 같이 이용자 예치금의 별도관리 의무가 제대로 이행된다면 사업자의 위법행위로 인한 서비스 중단 및 파산이 발생하더라도 이용자의 피해를 최소화 할 수 있다. 독일의 와이어카드는 2020년 6월 감사를 통해 회계 부정을 저지른 것이 밝혀졌으며, 자산의 1/4인 19억 유로가 존재하지 않는 것으로 밝혀져 서비스 중단 및 파산으로 이어졌다. 그러나 와이어카드의 파산에도 불구하고 서비스 중단으로 인한 피해와는 별도로 이용자의 예치금 손실은 발생하지 않은 것으로 알려졌으며, 이는 독일의 지급결제서비스 고객 예치금 보호 규정¹⁸⁾에 따라 와이어카드의 이용자 예치금이 별도로 외부의 은행을 통해 관리되

12) 법원은 머지포인트 서비스에 대해 수익구조가 불명확하고 돌려막기 방식으로 운영되는 등 사실상 폰지사기였으며, 이용자의 예치금을 경영진이 개인적으로 남용한 사실을 인정하고 실형과 추징금을 선고하였다.(서울남부지방법원 2022고합5)

13) 전자금융거래법은 2개 이상의 업종에서 사용할 수 있으며, 가맹점 및 발행 규모가 일정 규모 이상일 경우 선불전자지급수단업으로 등록하도록 하고 있으며, 해당 업종에 대해 금감원은 가이드라인을 통해 고객 예치금을 별도 관리하고 자금 운용 사항을 공개하도록 하고 있다.

14) 해당 피해 규모는 한국소비자원에 집단분쟁조정을 신청한 규모로 실제 피해 규모는 더 많을 것으로 예상된다. 일부에서는 피해 금액이 200억원에 달할 수 있다고 추정하기도 했다.

15) 황순주(2022) “디지털 지급결제 시장의 개방이 금융소비자에게 미치는 영향과 정책과제”

16) UK Payment and Electronic Money Institution Insolvency Regulations 2021

17) 한국은행(2021) “2020년 지급결제보고서”

18) Payment Services Oversight Act

고 있었기 때문이다.

각국의 규제기관들은 빅테크·핀테크 서비스에서 금융소비자에게 발생하는 다양한 위험에 대응해야하는 문제에 직면하고 있다. 규제기관의 입장에서는 금융서비스의 디지털화로 인한 금융소비자의 편의성 제고, 금융포용 등을 고려함과 동시에 이로 인해 발생할 수 있는 금융소비자 피해를 방지하고 피해 발생 시 소비자를 구제하기 위한 제도적 장치의 마련이 필요하며, 이를 위해 기존의 규제를 디지털화 된 금융서비스에 맞게 보완하거나 새롭게 구축해야하는 상황에 놓여있다.

2. 빅테크·핀테크 금융서비스의 소비자피해 유형 및 대응

빅테크·핀테크 서비스의 확산은 다양한 종류의 소비자 피해를 발생시킨다. 적절하게 규제되지 않은 서비스들은 사업자의 서비스 운영과 제공 과정이 불투명하거나 문제 발생 시 책임지지 않는 일이 많으며, 이로 인해 사기 또는 위법 행위의 위험이 증가할 수 있다. P2P와 크라우드펀딩 등 서비스 이용자들은 사기성 투자, 이용자 자금의 유용, 무분별한 대출 및 투자와 같은 서비스 운영자의 행위로 인해 손실을 겪을 수 있으며, 지급결제서비스 이용자 역시 불법적인 청구 및 사업자의 위법 행위, 경영 실패 등으로 예치금 손실 피해를 입을 수 있다.

빅테크·핀테크 서비스에서는 사업자와 이용자 간의 이해 충돌 가능성도 상당하다. 예를 들어 신규 대출에서 발생하는 수수료에 의존하는 P2P 사업자는 대출의 품질보다 대출 규모에 중점을 두고 무분별한 대출 및 부실 대출을 증가시켜 소비자 피해를 발생시킬 수 있다. 즉, 수익을 증가시키고 사업을 확장하려는 사업자의 이해가 이용자의 장·단기적 이익과 안정성을 저해하는 경우가 종종 발생한다.

기술적 취약성으로 피해를 입을 가능성도 있다. 기술적 문제로 인한 서비스의 일시적 중단은 사용 불편과 금전적 손실까지 발생시킬 수 있으며, 자동화 거래가 증가할수록 시스템 오작동으로 인한 위험 역시 증가한다. 공급자와의 상호작용이 디지털 및 원격을 통해 이루어지는 것 역시 전통적인 대면채널에 비해 기술적 취약점을 이용한 해킹 등 사이버 피해를 증가시키고 피해 사고 발생 시 소비자가 적시에 대처할 수 없게 한다.

경험부족, 검증되지 않은 비즈니스모델, 시장 불황 등으로 인한 서비스 중단과 파산이 기존 금융기관보다 더 쉽게 발생하기도 하며, 해당 서비스에 자금을 예치하거나 투자한 이용자는 금전적 손실을 입을 가능성이 있다. P2P 대출이나 크라우드펀딩 서비스에서 사업자의 서비스 중단으로 이용자가 투자자금을 제대로 회수하지 못할 수 있으며, 지급결제서비스의 서비스 중단과 파산은 예금보호제도와 같은 공적 보호 수단이 없어 이용자가 예치금이 완전히 보호되지 못할 수 있다.

소비자의 관련 지식이나 경험 부족 역시 피해를 증가시킬 수 있다. 디지털 금융서비스의 발전은 종종 복잡한 서비스를 평가하는 것에 익숙하지 않은 소비자에게 예상치 못한 위험을 가져오기도 한다.

가. 규제 격차

소비자보호 측면에서 빅테크·핀테크에 대한 규제는 기존 금융기관 대비 규제 격차가 존재하며 이로 인해 빅테크·핀테크 서비스에서 금융소비자 피해가 발생할 가능성이 더 높다. 새로운 디지털 금융서비스에 대한 규제 격차로 소비자에게 발생하는 피해는 사업자에게 대응할 의무를 부과하지 않으며, 심지어 어떤 경우는 피해를 구제하려고 해도 해당 문제를 사업자가 임의로 다룰 수 없는 경우도 발생한다.

규제 범위 격차로 인한 문제는 새로운 디지털 금융서비스들이 기존 규제의 대상이었던 서비스들과 상이하기 때문에 발생한다. 서비스의 핵심 특성은 기존과 비슷하더라도 운영 및 공급 방식 등 형태가 크게 다를 수 있으며 현재 금융서비스 규제에서 고려하는 범주에 명확하게 적합하지 않은 경우가 많다. 예를 들어 P2P 대출의 플랫폼 운영자는 기존 투자서비스와 유사한 서비스를 이용자에게 제공하지만 이 서비스가 기존의 투자자보호 제도의 적용을 받을 수 있는지의 여부와 적용 방법이 불확실하다.

또한 금융 관련 규제가 은행과 같은 기존 금융기관들을 대상으로 한 기관 중심(Entity based) 규제로 제도화되어 있다면 새로운 시장 참여자들은 기존 금융기관과 비슷한 서비스를 제공하더라도 규제의 사각지대에 놓여있는 경우가 많다. 모바일 소액대출 서비스나 P2P 서비스는 은행 등 기존 금융기관이 제공하는 신용대출과 유사한 형태의 대출을 제공하나 기존 금융기관 수준의 규제와 감독을 받지 않는다. 행위 기반(Activity based) 규제 체계에서도 새로운 서비스 형태에 적용할 만큼 규제가 유연하지 않다면 역시 규제 격차로 인한 문제가 발생할 수 있다. EU의 비모기지 소비자 대출에 대한 규제는 대부업을 영위하는 사업자에 대한 규제만을 규정하고 있어 P2P 서비스와 같이 제3자 간의 대출을 연계하는 행위에 대해서는 해당 사업자를 대출기관으로 규정하지 않으며 규제 역시 적용하지 않는다.

또한 대부분의 규제는 국가 내의 서비스 공급자에 대한 것으로 국경 간 서비스를 제공하는 공급자는 규제하는 것이 불가능하다. 현재의 국가별 규제는 서비스를 이용하는 소비자가 아닌 공급자가 관할권 내에 있을 경우를 대상으로 하기 때문에 디지털 기술의 발달로 국경 간 서비스가 증가할 경우 공급자를 적절히 규제할 수 없다.

규제 격차로 인한 문제를 최소화하기 위해서는 먼저 기관 중심 규제보다는 행위 중심의 규제 체계를 도입해야하며, 핀테크 등의 비즈니스 모델에 적절하게 적용할 수 있도록 유연한 규제의 도입이 필요하다. 예를 들어 은행, 비은행, 핀테크, 협동조합 등 사업자의 업종과 관련 없이 소액신용대출, P2P 대출, 집합투자 서비스 등을 위한 라이선스를 신설하고 해당 라이선스를 받은 사업자만이 서비스를 제공할 수 있도록 허용하는 방법이 있다. 행위 기반 접근 방식은 규제 기관이 공급 주체에 관계없이 소비자의 관점에서 각 활동에서 발생하는 피해에 초점을 맞출 수 있어 소비자 위험을 보다 포괄적으로 식별하고 처리하는 데에도 도움이 될 수 있다. 실제로

가나의 지불시스템 및 서비스법¹⁹⁾이나 말레이시아의 금융서비스법²⁰⁾은 서비스 사업자의 기존 업종을 불문하고 새로운 규제 하에 인가된 공급자만이 지급결제서비스를 제공할 수 있도록 하고 있다.

많은 국가에서 기존 규제 내에 디지털 금융서비스를 포함하는 동시에 특정 문제나 우려 사항을 해결하기 위해 별도의 규칙을 개발하는 하이브리드 방식을 사용기도 한다. 정책당국들은 하이브리드 방식을 통해 제도 구축을 용이하게 함은 물론 규제 격차로 인한 문제를 더 효과적으로 해결할 수 있을 것이라고 여기고 있다. 예를 들어 크라우드펀딩 규제를 위해 호주, 두바이 등은 기존 투자중개사업자 라이선스를 수정하여 크라우드펀딩을 포함시켰고, EU²¹⁾와 미국²²⁾은 크라우드펀딩 사업자를 위한 새로운 라이선스를 신설했다. 우리나라 역시 자본시장법 개정을 통해 크라우드펀딩을 규제하는 한편 P2P 서비스 규제를 위한 온라인투자연계금융법을 신설하는 등 다양한 방식을 사용한다.

나. 사기 또는 기타 위법행위

디지털화 된 금융서비스에서 소비자의 가장 큰 우려는 사기 또는 기타 위법 행위로 인한 피해이다. 이러한 피해 사건은 내부의 자금 횡령, 신원 도용, 피싱 등 무수히 많은 형태로 존재한다. 지급결제서비스의 이용자는 사업자의 악의적인 운영으로 발생하는 과도한 수수료 청구나 횡령 등으로 피해를 입을 수 있으며, P2P 투자자는 차용인의 상환 능력에 대한 잘못된 정보를 제공받거나 허위 대출로 피해를 입을 가능성이 있다. 디지털 소액 대출 서비스에서 이용자가 개인정보를 수수료료를 제공한 이후 대출이 실제로 실행되지 않는 사기가 발생하기도 한다. 중국에서 광범위하게 발생한 P2P 서비스의 파산은 90만 명의 투자자에게 76억 달러의 손실을 입힌 것으로 알려졌는데, 이 사태는 대부분 서비스 공급자의 폰지 사기와 사기성 대출 등 내부자의 위법행위로 인한 것이었다.²³⁾

신생 핀테크 사업자는 주로 사기성 사업 계획, 과거 사업 이력과 경영 내역에 대한 은폐 등을 통해 이용자를 현혹하고 자금을 모집한다. 따라서 사업자가 서비스 등록 전 심사를 받도록 하는 것은 사기나 위법 행위의 가능성을 방지하는 것에 효과적일 수 있다. 심사는 신규 사업자의 이전 범죄 기록 등에 대한 면밀한 조사와 더불어 경영진이 내부의 횡령 및 제3자 사기 등 위법 행위로 인한 사고를 처리할 능력이 있는지 판단해 소비자 피해를 방지할 수 있다. 호주와 포르투갈에서는 모든 대출서비스에 대해 규제기관의 허가가 필요하며, 중국 역시 최근 P2P 대출서비스에 대해 사업자가 심사를 포함해 여러 단계의 승인을 받도록 하고 있다. 인도 중앙

19) Payment Systems and Services Act 2019

20) Financial Services Act 2013

21) EU regulation 2020/1503 on European crowdfunding service providers for business, art

22) Regulation Crowdfunding, Rule 227.400

23) Huang(2018) "Online P2P Lending and Regulatory Responses in China: Opportunities and Challenges"

은행은 P2P 사업자가 적합한 기준을 충족하는지 지속적으로 확인을 요구하고 있으며, 두바이에서는 클라우드펀딩 서비스의 경영진에게 관련 지식과 경험의 유무를 평가하고 있다.²⁴⁾

규제기관들은 핀테크 등에 기존 금융기관과 비슷한 수준의 위험관리 및 거버넌스의 의무도 점차 적용하고 있다. 영국의 FCA(Financial Conduct Authority)는 핀테크 서비스에 위험관리 관련 포괄적인 의무 및 지침²⁵⁾을 도입했고, EU와 에티오피아, 케냐는 지급결제서비스 관련 사기 및 보안 위반을 규제 기관에 정기적으로 보고할 것을 요구하고 있다. 또한 이용자의 자금을 핀테크의 다른 자산과 분리하고 은행 등 적절한 외부 기관에 보관하도록 하는 규제는 사기 및 위법행위로 인한 손실을 완화할 수 있다. 이러한 별도 관리 의무는 핀테크의 임의적인 자금 유용을 어렵게 만들고 사업실패로 인한 이용자의 손실을 방지한다.

다. 플랫폼/기술의 취약성

빅테크·핀테크 플랫폼의 보안 및 관련 기술이 신뢰할 수 없거나 외부의 위협에 취약한 경우에도 소비자는 손실 및 기타 피해 위험은 높아질 수 있다. 소비자는 이미 기존 금융서비스에서도 기술적 실패로 인한 서비스 중단이나 운영 오류 위험에 직면해 있었으나, 빅테크·핀테크의 경우 상대적으로 기술에 대한 의존도가 높아 위험 역시 더 높다.²⁶⁾ 사업자가 아웃소싱 등 제 3자에 대한 의존도가 높은 것도 우려되는 부분 중 하나이다. 이러한 취약성은 서비스에서 해킹 등으로 인한 데이터 손실 및 금전적 손실까지 소비자에게 다양한 피해를 발생시킨다.²⁷⁾ 예를 들어 지급결제서비스에서의 결제가 제대로 완료되지 않거나, P2P에서 대출이나 상환이 적시에 처리되지 않는 등 소비자가 적법한 비용을 지불하고도 서비스를 제대로 사용하지 못할 수 있고, 투자자금을 잃거나 추가적인 연체 수수료 등 피해를 경험할 수 있다. 기술적 취약성은 해킹 등 제 3자의 행위로 인한 피해를 발생시킬 수도 있다.

사기 위험과 마찬가지로 이러한 기술적 위험 역시 사업자에게 규제 당국이 위험관리 의무를 부과할 필요성이 있으며, 관련한 기술적 보안 방안을 충분히 대비하도록 요구해야 한다. EU의 PSD2(Payment Services Directive 2)는 지급결제서비스 사업자가 기술적 위험을 관리하기 위한 시스템을 구비하고 이를 매년 규제기관에 보고하도록 하고 있으며, 말레이시아는 지급결제서비스 사업자에게 신뢰할 수 있는 수준의 백업 시스템 및 문서화 된 기술 절차를 수립하도록 요구한다.²⁸⁾ 아웃소싱

24) World Bank(2022) “Financial Consumer Protection and Fintech: An overview of new manifestations of consumer risks and emerging regulatory approaches”

25) FCA, Systems and Controls sourcebook 2020

26) BIS(2021b)는 핀테크 대출 플랫폼이 상대적으로 새로운 디지털 기술에 의존하기 때문에 사이버 위험 등에서 기존 금융기관보다 더 취약할 수 있다고 언급하였다.

27) FRB St.Louis(2021) “Consumer Protection in the Fintech Era”

28) World Bank(2022) “Financial Consumer Protection and Fintech: An overview of new manifestations of consumer risks and emerging regulatory approaches”

등 제3자 리스크를 대비한 규제 역시 필요하다. 예를 들어 인도는 P2P 사업자에게 아웃소싱에서 발생하는 위험을 관리·감독할 의무를 부과하며, EU는 크라우드펀딩 사업자에게 아웃소싱으로 발생한 소비자 피해에 대해 법적 책임을 지도록 한다.²⁹⁾

라. 운영 중단 및 지급 불능

사업자가 이용자의 자금을 보관하거나 관리하는 빅테크·핀테크 서비스의 소비자는 해당 서비스의 운영이 중단되거나 파산하면 자금을 잃을 위험이 있다. P2P 대출과 크라우드펀딩 등 투자서비스 이용자는 사업자의 서비스 중단으로 인해 투자 원금 및 수익을 상실할 위험이 있다. 서비스 중단 시 이미 실행된 투자금을 이용자가 개별적으로 회수하는 것은 쉽지 않으며, 이를 해결하기 위한 제도적 장치는 아직 미흡한 수준이다. 투자가 실행되지 않아 사업자가 보관하고 있던 자금 역시 별도 신탁 등으로 관리되고 있지 않아 이용자에게 피해가 발생하기도 한다. 지급결제 서비스 사업자가 파산할 경우에도 자금을 관리하는 방식에 따라 이용자의 예치금을 모두 돌려받지 못할 수 있다.

서비스 운영 중단으로 인한 소비자 피해를 방지하기 위해 가장 중요한 것은 이용자의 자금을 사업자의 운영 및 투자 자금과 분리해서 관리하도록 하는 것이다. 지급결제서비스는 물론 P2P와 크라우드펀딩 등 투자서비스 역시 부실 운영으로 인한 자금손실 위험을 방지하기 위해 고객 자금의 별도 관리 규제가 필수적이다. EBA(European Banking Authority)는 P2P 서비스 사업자가 별도의 법인을 통해 투자자의 자금을 관리하도록 하고 있으며,³⁰⁾ 영국에서는 투자자의 자금을 은행에 별도 예치하고 사업자의 운용자금과 구분할 수 있는 장치를 마련해야 한다. 우리나라 역시 크라우드펀딩과 P2P 대출 등 투자서비스 사업자에게 이용자의 투자금 및 상환금을 금융기관에 예치·신탁하도록 규정하고 있으며, 지급결제서비스의 예치금(선불충전금) 역시 금융감독원의 가이드라인에 따라 은행에 신탁하도록 하고 있다.³¹⁾ 말레이시아는 예치기관의 부실화로 인한 피해를 경감하기 위해 특정 금융기관에 50% 이상 보관하지 못하도록 규제하기도 한다.³²⁾ 일부 국가에서는 더 나아가 예금보험제도를 통해 지급결제서비스의 예치금을 보호하기도 하는데, 가나에서는 지급결제서비스의 예치금에 대해 규정된 한도 이내의 금액으로 예금보호법에 따라 보호하며³³⁾, 미국은 예금보험제도의 공동예금(Brokered Deposit) 보호를 지급결제 서비스 예치금에도 적용하여 이용자를 보호한다.³⁴⁾

29) EU regulation 2020/1503 on European crowdfunding service providers for business, art

30) EBA(2015) “Opinion of the European Banking Authority on lending-based crowdfunding”

31) 크라우드펀딩(온라인소액투자중개업)은 자본시장과 금융투자업에 관한 법률로, P2P 대출(온라인 투자연계금융업)은 온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률로 보호하며, 지급결제서비스(선불충전금)의 경우 이용자 보호를 위해 전자금융거래법의 개정이 진행되고 있다.

32) Payment System(E-money) regulation 2019, part IV

33) Payment Systems and Services Act 2019

34) FDIC(2020) “FDIC Board Approves Final Rule on Brokered Deposit and Interest Rate Restrictions”

또한 각국의 규제 당국은 서비스 운영 중단 시 소비자의 자금을 지속적으로 관리할 수 있는 조치를 마련하도록 요구하기도 한다. 프랑스의 P2P 대출 사업자는 사업 실패 시 서비스의 연속성을 보장하기 위해 제3자 결제기관과 계약을 체결해야 하며,³⁵⁾ EBA는 P2P 대출 서비스의 운영 장애가 영구적인 경우 사업자가 대출을 계속 관리할 수 있는 방안을 포함한 정리 계획을 사전에 제출해야 한다.³⁶⁾ 지급결제 서비스에 대해서도 EU의 PSD2는 라이선스를 획득하기 위해 사업자가 운영 중단 등 비상시의 계획과 해당 계획의 정기적인 검토 절차를 포함하여 서비스의 연속성을 보장하는 약정을 이용자에게 제공하도록 하고 있다.

마. 불완전정보

기존 금융서비스와 마찬가지로 빅테크·핀테크 금융서비스 역시 가격과 위험 등에 대한 정보가 불완전하거나 명확하지 않을 수 있다. 디지털 채널을 통해 제공되는 빅테크·핀테크의 서비스 역시 기존의 금융서비스와 마찬가지로 중요한 정보를 잘못된 형식이나 방식으로 제공하면 소비자의 정보 인지를 어렵게 하고 정보 공개를 비효율적으로 만들 수 있다. 이러한 문제는 비대면으로 이루어지는 디지털 금융서비스에서 더욱 중요하게 작용한다. 빅테크·핀테크 금융서비스에서는 일관성이 없는 방식으로 정보를 공개하는 경우가 많으며, 서비스 비용 등에서 복잡한 가격 책정의 방법으로 소비자에게 혼란을 주는 경우가 있다. 또한 디지털 채널의 특성으로 인해 이용자 친화적이지 않은 인터페이스와 비효율적 정보탐색 과정 등으로 소비자가 실수할 가능성을 높일 수도 있다. 2015년의 설문조사에 의하면 디지털 소액대출과 관련한 가장 큰 소비자 피해 문제는 제한적인 서비스 비용의 공개였다.³⁷⁾ 빅테크·핀테크 금융서비스의 가격 정보는 불완전하고 투명하지 않은 경우가 많고 종종 가격 정보의 전달에 복잡한 방법을 사용하며, 그 결과 소비자는 서비스의 전체 비용을 이해하거나 공급자 간 비교에 어려움을 느낀다.

위험에 대한 불완전한 정보 역시 우려되는 부분이다. 금융소비자는 새로운 형태의 투자로 P2P 대출, 크라우드펀딩 등 핀테크 서비스에 매력을 느낄 수 있으나, 새로운 유형의 투자에 수반되는 위험을 제대로 평가하지 못할 수 있다. 소비자는 해당 투자를 분석할 수 있는 지식과 경험이 부족할 수 있으며, 서비스 공급자가 제공하는 위험 평가 등의 정보에 지나치게 의존하게 된다. 이러한 경우 공급자가 부적절한 정보를 제공해 소비자가 손실 위험이 매우 높은 투자나 과도한 규모의 투자를 시행하기도 한다.

불완전한 정보 제공에 대한 문제를 해결하기 위해서는 명확하고 표준화된 형식으로 정보를 제공하는 것이 필요하다. 효과적인 정보 제공을 위해서는 사전에 쉽게

35) Havrylchuk(2018) “Regulatory Framework for Load-Based Crowdfunding Platforms”

36) EBA(2015) “Opinion of the European Banking Authority on Lending-Based Crowdfunding”

37) AFI(2015) “Digitally Delivered Credit: Policy Guidance note and Results from Regulator Survey”

접근 가능하고 비교 가능한 표준화된 형식으로 정보가 제공되어야 한다. 명확하게 이해할 수 있는 용어의 사용이 필요하며 과도한 기술 용어의 사용은 지양해야 한다. 예를 들어 영국 FCA는 서비스 공급자가 일관된 용어와 가독성을 높일 수 있는 형식을 사용하도록 하고 있으며,³⁸⁾ 포르투갈 중앙은행은 디지털채널을 통한 금융서비스에 적용되는 정보 제공 규칙을 배포하고 있다.³⁹⁾

각국의 규제 기관들은 핀테크 서비스에서 가격 및 수수료, 서비스 기능, 위험 및 수익에 대한 명확하고 포괄적인 정보가 제공되도록 규제한다. 미국은 P2P 대출에 대해 기존의 대출 기관에 적용되는 규정⁴⁰⁾을 동일하게 준수하도록 하고 있으며, 케냐 등 여러 국가는 공개 및 투명성 의무 조항을 통해 지급결제서비스 이용자가 수수료 및 기타 중요 사항을 알 수 있도록 공개하게 한다.⁴¹⁾ 주요 사안에 대해 경고 및 면책 조항을 제공하도록 하는 것도 이용자 피해를 감소시키는 데에 도움이 될 수 있다. 영국의 P2P 서비스는 과거의 실적을 공개하도록 규정하면서 동시에 과거의 실적이 투자 결과를 보장하지 않는다는 경고 역시 포함하도록 하고 있다.⁴²⁾

사전적인 정보 제공뿐만 아니라 서비스 이용 중 지속적인 정보 제공 역시 중요하다. 서비스에 변화를 가져올 수 있는 중요한 정보에 대해 이용자가 즉시 인지하고 대출이나 투자의 지속 여부를 결정할 수 있게 해야 한다. 예를 들어 계약에 변화를 가져올 수 있는 소송 등의 발생, 연관된 사업이나 플랫폼의 운영 중단 위험 등에 대해 사업자가 즉시 이용자에게 알릴 수 있도록 하는 것이 필요하다.

바. 불균형한 마케팅

빅테크·핀테크는 시장 점유율을 빠르게 증가시키기 위해 마케팅 과정에서 과장된 수익성이나 서비스의 참신함을 강조하려는 경향이 있다. 서비스의 잠재적 위험을 동등하게 강조하지 않고 장점만을 강조하거나, 투자에 대한 비현실적이고 낙관적인 인상을 주기 위해 선택적으로 정보를 사용하는 등의 마케팅은 이를 제대로 인지하지 못한 이용자의 피해를 증가시킬 수 있다. EC(European Commission)는 핀테크 소매금융서비스의 마케팅에서 혜택을 강조하면서 비용과 위험을 누락하거나 찾기 어렵게 하는 등 잘못된 관행이 존재한다고 언급하였고,⁴³⁾ 중국의 P2P 대출 서비스 마케팅에도 관련 위험을 충분히 강조하지 않고 평균 수익 등에 초점을 맞추는 경향이 있다.⁴⁴⁾

특히 공격적인 접근방식을 사용하는 마케팅이 디지털 서비스에서 특히 문제가 된

38) FCA(2017) “Smart consumer communications”

39) Banco de Portugal circular letter no. cc/2020/00000044

40) Federal Truth in Lending Act

41) National Payment System Regulations 2014

42) FCA, Conduct of Business Sourcebook 2020

43) EC(2019) “Behavioral Study on the Digitalisation of the Marketing and Distance Selling of Retail Financial Services”

44) Duoguang(2018) “Growing with Pain: Digital Financial Inclusion in China”

다. 일부 서비스는 이용자가 심리적으로 취약한 주말 저녁 시간 등을 이용하여 필요하지 않은 서비스를 충동적으로 이용하도록 현혹하는 등 방식을 사용한다. 이용자는 서비스 공급자와의 상호작용 부족으로 핀테크의 소액 대출 서비스 등을 덜 심각하게 받아들일 수 있으며 성급하고 잘못된 결정을 내릴 수 있다.

규제 기관들은 자극적인 마케팅을 사용하는 사업자에게 지속적인 경고로 시정을 요구하고 있으며, 공급자와 이용자 간 상호작용 과정에서 당국의 경고 메시지를 적극적으로 명시하도록 하고 있다. 특히 소액 대출 등으로 발생하는 신용위험에 대한 경고가 이용자의 의사결정을 개선하는 데에 도움이 되는 것으로 평가되고 있으며,⁴⁵⁾ 이용자가 조언을 얻을 수 있는 소비자지원 제도 안내 의무화 등도 피해를 감소시킨다.⁴⁶⁾ 또한 광고가 잠재적 이익을 과장하거나 위험에 대한 정보를 명확하게 공개하지 않음으로써 비현실적인 기대를 발생시키지 않도록 적극 규제한다. 영국은 P2P 투자와 은행 예금의 단순 수익률 비교 등 부적절한 비교를 제한하고 있으며,⁴⁷⁾ 대출을 장려하고 위험성을 과도하게 축소하는 등의 마케팅을 금지한다.⁴⁸⁾

핀테크 투자 서비스에서 이용자에게 일정 기간 내 투자를 철회할 수 있는 장치를 마련하기도 한다. 미국의 크라우드펀딩 규제는 투자 마감일 48시간 전까지 투자를 철회할 수 있도록 하며,⁴⁹⁾ 이탈리아나 호주에서도 투자 결정 이후 5~7일 이내에 투자를 철회할 수 있도록 하고 있다. 이용자의 과도하고 비합리적인 투자를 방지하기 위해 투자 규모에 제한을 두는 경우도 있다. 두바이와 호주는 크라우드펀딩 투자를 연간 5만 달러와 10만 호주달러로 제한하고 있으며⁵⁰⁾, EU는 P2P 대출에 대해 대출 당 한도 혹은 연간 한도를 통해 이용자의 투자를 제한하고 있다.⁵¹⁾

3. 소결

빅테크·핀테크 금융서비스의 확산은 금융소비자에게 앞서 언급한 바와 같이 다양한 종류의 피해를 발생시킬 수 있다. 이러한 위험 중 대부분은 기존에도 금융서비스의 이용 과정에서 존재했던 위험이 기술의 발전과 융합에 따라 서비스 유형 및 제공 방식, 사업 모델의 변화로 이전과는 다른 형태로 나타나는 것이다. 사업자의 사기 및 위법행위 및 그로 인한 서비스 중단 및 파산, 불완전한 정보의 제공, 과도한 마케팅에 따른 비합리적인 서비스 이용 등은 기존의 금융서비스에서도 발생할 수 있는 위험이었으나, 디지털 금융서비스의 발전으로 소비자의 금융서비스에 대한 접근성과 이용의 편의성이 증가하면서 피해 계층이 다양해지고 피해 발생 가능성과

45) EC(2019) “Behavioral Study on the Digitalisation of the Marketing and Distance Selling of Retail Financial Services”

46) OECD(2019) “Short-term Consumer Credit: Provision, Regulatory Coverage and Policy Responses”

47) FCA Conduct of Business Sourcebook 2020

48) Directive 2002/65/EC on distance marketing of consumer financial services

49) SEC regulation on crowdfunding, general rules and regulation 17

50) DFSA Rulebook, COB 11.5.3.

51) FCA Conduct of Business Sourcebook 2019

피해 규모 등은 이전에 비해 크게 증가하고 있다.

금융소비자들은 빅테크·핀테크를 통해 이전보다 더 쉽게 더 다양하고 복잡한 금융서비스에 접근하고 더 많은 위험에 노출되고 있다. 반면 기존의 금융서비스 관련 규제를 통한 소비자 보호에는 한계가 있어 규제의 허점으로 인한 피해 사례는 지속적으로 발생하고 있고 앞으로 점차 증가할 것이다.

VI. 정책적 시사점

1. 금융안정 제고 방향

국내 빅테크는 대형 금융회사보다 시스템리스크 수준이 높다고 말할 수는 없으나 최근 빅테크의 시스템리스크 잠재 위험 수준은 비교적 빠르게 증가하고 있다. 또한 BIS(2021a), 이효섭(2022) 등에 따르면 국내 빅테크는 주요국 빅테크보다 본질적 업무에 기반한 금융업 라이선스 소유 비중이 높고 빅테크의 업무범위가 넓은 반면, 전통적 금융회사보다 다소 낮은 영업행위 규제와 건전성 규제를 적용받고 있어 금융안정을 위협할 개연성이 크다고 말할 수 있다. 실제 최근 국내 주요 빅테크와 핀테크는 IT 시스템 장애 등의 이유로 예적금 조회, 이체, 결제 업무가 상당한 시간 동안 멈추는 등 금융안정을 위협하였는데, 빅테크와 핀테크의 금융서비스 확장력이 높아 향후 심각한 금융불안정 사례를 초래할 가능성을 배제할 수 없다. 이에 빅테크·핀테크의 금융서비스 확대에 따른 금융안정 위협 가능성을 최소화하기 위해 빅테크·핀테크의 시스템리스크 요인 모니터링 강화, 빅테크·핀테크에 대한 기관별 규제 방식 적용, 빅테크·핀테크의 자율규제 강화 유도를 제안한다.

가. 시스템리스크 요인 모니터링 강화

빅테크가 금융안정을 위협할 수 있는 경로는 금융기관 안정성 위협 경로, 금융시장 안정성 위협 경로, 금융인프라 안정성 위협 경로 등이 존재한다⁵²⁾. 첫째 금융기관 안정성 위협 경로를 살펴보면 빅테크·핀테크의 IT 시스템 장애로 핵심 금융서비스가 중단되거나 오작동을 일으켜 다른 금융기관의 손실로 전이될 수 있다(이하 <표 IV-1> 참조). 2022년 9월 토스증권 환율 오류로 SC은행이 고시 환율과 다른 기준 값으로 환전을 수행하면서 SC은행 등 타 금융기관이 상당한 금전적 손실을 입은 것이 대표적이다. 또한 빅테크·핀테크가 운영리스크 관리 소홀 등의 이유로 부실화되면 빅테크·핀테크에 지분투자나 대출을 수행한 금융기관이 동반 손실을 기록할 수 있다. 따라서 빅테크·핀테크가 제공하는 금융서비스에서 IT 관련한 장애나 오작동이 발생하지 않도록 운영리스크를 면밀하게 모니터링하는 것이 필요하며 빅테크·핀테크의 부실이 타 금융기관의 손실로 전이되지 않도록 빅테크·핀테크의 건전성 위험을 체계적으로 관리하는 것이 필요하다.

둘째, 빅테크·핀테크로 인해 금융시장 안정성을 위협할 수 있다. 국내 주식시장, 채권시장, 외환시장 등 전통적 금융시장의 경우 빅테크와 핀테크의 참여 비중이 다소 낮아 빅테크·핀테크의 중개 기능 부실화로 금융시장 변동성이 확대될 가능성이 크다고 볼 수 없다. 반면 가상자산 시장과 비상장주식 시장에서 빅테크·핀테크의

52) 이하 이효섭(2022) 참조

참여 비중이 다소 높아 가상자산과 비상장주식 가격 급변동으로 빅테크·핀테크의 중개 기능이 부실화될 경우 시장의 변동성이 확대될 개연성이 있다. 특히 국내 대형 핀테크 계열 인터넷전문은행은 가상자산 입출금 서비스 비중이 압도적으로 높아 가상자산 시장 급락시 대량의 출금 요청 등이 발생하면 해당 인터넷전문은행의 유동성 위험과 건전성 위험이 확대될 수 있다. 또한 대형 핀테크 회사가 비상장주식 및 P2P 대출 중개 등의 서비스를 제공하며 영향력을 확대하고 있어 핀테크 회사의 부실시 장외시장 변동성 확대를 초래할 수 있다. 따라서 금융시장 불안정성 개연성을 최소화하려면 빅테크·핀테크가 과도한 비중으로 가상자산 및 장외시장 중개 비중을 확대하는 것을 억제할 필요가 있다.

셋째, 빅테크·핀테크로 인한 금융인프라 안정성 위협 경로는 클라우드 서비스 또는 소액 지급결제 서비스가 부실화되어 금융인프라 기능의 결함으로 나타날 수 있다. 빅테크·핀테크는 자회사가 제공하는 클라우드를 통해 다수의 비금융데이터를 수집, 가공 및 처리할 수 있는데, 대형 금융회사들이 해당 클라우드 서비스 이용을 늘리고 있어 클라우드 서비스 장애 또는 해킹 발생시 자금 청산결제, 증권 예약 시스템 등 핵심적인 금융인프라 기능이 중단될 수 있다. 따라서 해킹 및 보안사고 예방 및 관련 모니터링 강화를 통해 클라우드 서비스가 장애 없이 잘 작동할 수 있는 시스템을 갖추어야 한다.

<표 IV-1> 빅테크·핀테크의 시스템리스크 요인 및 모니터링 강화 방향

금융안정 위협 경로	시스템리스크 촉발 요인	모니터링 강화 방향
금융기관 위협 경로	IT 시스템 장애로 인한 손실 전이, 빅테크 부실로 인한 투자기관 손실 전이	빅테크·핀테크의 운영리스크 모니터링 정례화, 건전성 규제 강화
금융시장 위협 경로	비시장성 자산, 가상자산 급락에 따른 변동성 확대	빅테크·핀테크의 비시장성 자산 및 가상자산 취급 비중 모니터링 강화
금융인프라 위협 경로	클라우드 시스템 장애, 해킹으로 인한 금융인프라 위협	클라우드, 지급결제인프라 안정성 모니터링 강화

자료: 이효섭(2022) 참조

이상을 종합하면 빅테크·핀테크는 IT 시스템 장애, 클라우드 서비스 장애 및 해킹 등의 이유로 금융안정을 위협할 수 있어 IT 관련 운영리스크를 면밀하게 모니터링하는 것이 중요하다. 금융회사 역시 빅테크·핀테크와 제휴를 수행하거나 자체 투자를 통해 비대면 금융서비스를 확대하고 있어 IT 관련 운영리스크를 보다 철저히 모니터링하는 것이 필요하다. 문제는 인력과 예산, IT 전문성 등의 이유로 금융감독원 혼자서 빅테크·핀테크에 대한 시스템리스크 요인을 분석하고 대응하는 것에 한계가 있는 점이다. 이에, 금융감독원 뿐 아니라 한국은행, 예금보험공사 등

공동검사 권한을 가진 금융안전망기구가 업무 협업을 통해 빅테크·핀테크에 대한 시스템리스크 요인을 보다 철저하게 분석하고 정례 및 수시 감시를 확대하는 것이 필요하다. 특히 예금보험공사는 차등보험요율제도 개선을 통해 IT 부문 운영리스크 및 관련 시스템리스크 요인에 대한 위험가중치를 부과함으로써 빅테크 계열 인터넷 전문은행과 주요 금융회사들이 IT 부문 운영리스크 관리에 보다 많은 역량을 투자하도록 유도할 필요가 있다.

나. 기관별 규율 방식 적용

빅테크·핀테크의 잠재적 시스템리스크가 일정 수준 이상인 것으로 판단되면, 시스템적 중요 금융기관에게 적용하는 영업행위 규제와 건전성 규제를 빅테크·핀테크에게도 동일하게 적용하는 것을 검토할 필요가 있다. BIS(2022)는 본질적 금융업을 영위하고 있고 일정 규모 이상의 금융서비스를 제공하는 빅테크·핀테크에 대해서는 기능별 규율 방식보다 기관별 규율방식을 적용하는 것이 바람직할 수 있음을 제시했다. Restoy(2022) 역시 빅테크가 금융서비스를 빠르게 확대하는 가운데 현 규제 체계에서는 빅테크의 금융서비스와 비금융서비스간 상호 작용으로 발생할 수 있는 위험을 통제할 수 없어 시스템리스크가 커질 수 있음을 주장했다. 이에 Restoy(2022)는 핵심 금융업을 영위하는 대형 빅테크에 대해 복합금융그룹으로 지정하고 지주회사 및 자회사 차원에서 각각 거시건전성 규제 체계와 기관별 영업행위 규제 및 건전성 규제를 적용하는 방안을 제안했다(<그림 IV-1> 참조).

<그림 IV-1> 빅테크 규율방안 제안



자료: Restoy(2022) 재구성

국내 금융당국도 일정 요건을 충족하는 빅테크에 대해 금융복합기업집단으로 지정하고, 해당 빅테크로 하여금 내부통제 준수, 위험관리정책 수립, 자본건전성 강화, 내부거래 및 집중위험 완화, 위험전이 완화 의무를 부여할 필요가 있다⁵³⁾. 앞선 절

53) 금융복합기업집단의 감독에 관한 법률 참조.

에서 살펴보았듯이, 한국 빅테크·핀테크의 시스템리스크 수준은 전통적 금융회사와 비교해서 높다고 말할 수는 없으나 빅테크·핀테크의 시스템리스크는 빠르게 증가하고 있고, 빅테크·핀테크의 빠른 침투력, 높은 복잡성 및 대체 불가능성으로 인해 빅테크·핀테크 부실화시 타 금융기관의 손실 및 금융시장 변동성 확대에 빠르게 전이될 수 있기 때문이다. 이때 금융복합기업집단으로 지정된 주요 빅테크에 대해서 IT 운영리스크 감독 등에 전문성을 갖춘 공적기관과 협의체를 구성하여 감독협의체 운영 및 보고 의무를 부여하는 것을 제안한다. 더불어 시스템리스크 잠재 위험이 큰 금융복합기업집단으로 하여금 자체정상화계획을 작성하여 감독당국에 제출하도록 하고 예금보험공사는 부실정리계획을 수립하는 것을 검토할 필요가 있다.

다. 자율규제 강화 유도

빅테크·핀테크가 내부통제 미흡 또는 위험관리 실패 등의 이유로 시스템리스크를 촉발하지 않도록 빅테크·핀테크로 하여금 자율적으로 내부통제를 강화하고 위험관리를 체계적으로 수행하도록 유도할 필요가 있다. 현재 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따르면 은행, 증권회사, 보험회사, 저축은행, 여신전문금융회사 등은 내부통제기준 및 위험관리기준을 마련하고 내부통제 및 위험관리를 충실히 수행해야 할 의무가 있는데 빅테크 계열 인터넷전문은행은 내부통제기준 마련 및 위험관리기준 마련 의무를 부과 받지 않고 있다. 내부통제는 기업 및 기업 임직원으로 하여금 행정법규 준수, 건전 경영, 이해관계자 보호 등을 유도하기 위해 기업 자율규제 차원에서 도입한 제도로 빅테크·핀테크가 내부통제를 강화하면 IT 관련 운영리스크 등을 보다 효율적으로 관리하고 개선할 것으로 기대된다.

한편 빅테크가 신규 금융서비스를 출시한 경우 또는 중소형 핀테크사가 금융서비스를 제공하는 경우 발생할 수 있는 모든 가능성을 완벽히 통제하여 내부통제를 마련하는 것에 한계가 있을 수 있다. 따라서 빅테크·핀테크 회사, 유관기관들이 협의체 등을 구성하여 빅테크·핀테크가 제공하는 금융서비스에서 발생할 수 있는 다양한 스트레스 상황을 마련하고, 해당 스트레스 상황 발생 시 일어날 수 있는 위험 및 장애 요인들에 대한 주기적인 스트레스 테스트를 정례화할 필요가 있다. 금융당국은 해당 스트레스 테스트를 기반으로 금융기관 손실 전이 위험과 금융시장 변동성 확대 위험에 관한 세부 요인들을 찾고 해당 요인별로 감독을 강화하는 것을 제안한다.

2. 금융소비자 보호 방안

빅테크·핀테크의 금융서비스에서는 서비스의 참신함과 복잡성의 증가로 인한 이용자의 이해 부족 및 부주의한 이용, 그리고 이를 이용한 사업자의 사기 및 부실 운영 등 등 위법행위가 쉽게 발생할 수 있고 실제로 이로 인한 피해가 점차 증가하고 있다. 규제 기관들의 입장에서는 서비스의 유형 및 디지털 기반 공급 방식이 기존의 금융서비스와 상이함에 따라 기존의 금융감독 규제 체계로 대응하는 것에 한계가 있다. 따라서 핀테크 서비스에서의 금융소비자 보호를 위해 기존 규제를 보완하고 새로운 규제를 신설하여 규제 사각지대의 발생을 억제하고 피해 방지 및 구제 수단을 강화해야 한다. 본 연구는 핀테크 서비스에서의 금융소비자 보호를 위해 사전적으로 금융서비스의 설명 의무를 강화하고 고객 예치금의 보호 제도를 강화하는 한편, 사후적으로 피해사고 발생 시 금융소비자의 손실을 최소화하기 위해 핀테크 사업자에 대한 청산·정리 절차를 제도화하고 사업자의 위법행위로 인한 손실의 회복을 국가가 지원해줄 수 있는 투자자보호기금 제도를 제안한다.

가. 디지털 금융서비스의 설명 의무 강화

디지털 기반 금융서비스의 확산은 소비자의 합리적 선택을 이전보다 더 어렵게 하며, 이로 인해 우리나라에서도 금융서비스 제공 시 사업자의 정보제공 의무를 강화하는 규제가 점차 도입되고 있다. 지난해 도입된 금융소비자보호법 역시 금융서비스 제공 시 설명 의무를 강화하여 소비자 피해를 방지하고자 하고 있으나,⁵⁴⁾ 비대면으로 진행되어 설명서 및 이용약관 등의 다운로드 및 열람 확인만으로 이루어지는 디지털 금융서비스에서는 설명 의무의 실효성이 높지 않다는 지적이 있다.⁵⁵⁾ 따라서 디지털 금융서비스에 적합한 방식으로 설명의무 이행방식을 재설계해야 할 필요성이 있다.

비대면의 디지털 금융환경에서는 소비자가 주요 정보를 이해하였는지 확인하는 것이 사실상 불가능하다. 따라서 소비자의 금융서비스에 대한 경험과 지식, 디지털 역량 및 채널의 특성을 고려하여 상품 설명서 등의 작성기준 마련이 필요하다. 예를 들어 텔레마케팅의 금융상품 판매에 적용되는 상품 설명 시간 등에 대한 규제를 참고하여, 디지털 금융서비스에서도 상품 설명 및 약관 등에서 스크롤 속도, 확인 등 표준화된 기준을 마련해야 한다.

또한 금융소비자의 금융서비스에 대한 이해도 제고를 위해 전문지식이 필요한 용어 등의 사용을 배제하고 보다 쉬운 용어의 사용을 의무화하는 한편, 금융 교육 활성화와 상담채널 운영 등 소비자가 금융서비스 관련 지식을 증진할 수 있는 제도적 장치의 마련도 필요하다.

54) 금융소비자보호법 제19조제1항은 “금융상품에 관한 중요한 사항을 일반 금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다”라고 규정한다.

55) 남궁주현(2021) “금융소비자보호법 시행이 금융시장에 미친 영향 및 입법적 개선과제”

나. 고객 예치금 보호 제도의 강화

빅테크·핀테크 금융서비스에서 이용자의 자금 보호 문제는 사업자의 사기 및 위법행위, 운영 미숙 등으로 문제가 발생했을 경우 이용자의 피해를 최소화할 수 있는 가장 중요한 장치 중 하나이다. 빅테크·핀테크 사업자는 지급결제서비스의 예치금, P2P 서비스나 클라우드펀딩 서비스의 투자금 및 상환금 등 이용자의 자금을 보관하는 데, 이를 별도관리하지 않고 사업자가 임의로 유용하는 경우 이용자에게 금전적 피해가 발생할 수 있다.

현행 제도는 지급결제서비스 예치금의 경우 금감원 가이드라인,⁵⁶⁾ 클라우드펀딩의 청약증거금과 P2P 투자금 및 상환금의 경우 자본시장법 및 온라인투자연계금융업에 의해 은행 등 신뢰성 있는 금융기관에 예치 또는 신탁하도록 하고 있다. 규제는 사업자가 이용자의 자금을 사업자의 투자 자금 및 운영 자금과 엄격히 분리하여 관리하고, 은행 등 예치기관 역시 맡겨진 자금을 금융기관의 자산과 분리 관리해야 하며 서비스 중단 시 이용자에게 우선하여 지급하도록 하고 있다.

그러나 핀테크 사업자들은 기존 금융기관과는 다르게 규모가 작고 업력이 짧아 평판리스크에 대한 고려가 훨씬 낮으며 이로 인해 경영위기에 직면할 경우 규제를 어겨서라도 위기에서 벗어나려는 규제불능 현상이 발생할 가능성이 높은 것으로 알려져 있다.⁵⁷⁾ 즉, 앞서 언급한 머지포인트의 사례나 영국의 지급결제서비스 파산 사례와 같이 경영 위기에 직면해서 고객 자금을 유용하거나 초창기부터 계획적으로 고객 자금을 유용하는 등 사기·위법 행위를 저지르는 경우가 있을 수 있다. 따라서 단순히 고객 자금의 별도관리 의무를 부과하는 데에 그치지 않고 지속적으로 해당 의무의 이행 사항을 감독하고 이행하지 않은 핀테크에 대한 제재 수단을 강화해야 한다.

빅테크·핀테크 서비스의 이용자 예치금에 대한 추가적인 보호제도의 마련 역시 고려할 수 있다. 지급결제서비스에 보관된 이용자의 예치금은 사실상 은행의 결제성 예금과 경제적 특성이 다르지 않으며, 대출 및 투자서비스의 예치금은 증권사의 예탁금과 비슷하다. 따라서 은행의 예금과 증권사의 예탁금이 예금보호제도의 보호를 받는 것과 마찬가지로 빅테크·핀테크 지급결제서비스 및 투자서비스의 고객예치금에 대해서도 추가적인 보호의 필요성이 제기되고 있다. 온투법과 자본시장법, 전금법 개정안⁵⁸⁾에 따라 이용자의 자금이 은행 신탁 등으로 별도관리 될 경우에도 앞서 언급한 바와 같은 사업자의 위법적인 자금운용으로 손실이 발생할 수 있으며,

56) 지급결제서비스 예치금의 경우 현재는 금감원 가이드라인으로 은행에 신탁하도록 권고되고 있으며, 현재 국회에서 논의 중인 전자금융거래법 개정안이 통과되어 도입될 경우 지급결제서비스의 예치금 역시 은행 등 금융기관에 예치 또는 신탁하도록 의무화될 예정이다.

57) 황순주(2022) “디지털 지급결제 시장의 개방이 금융소비자에게 미치는 영향과 정책과제”

58) 현재 국회에서 논의중인 전자금융법 개정안은 지급결제서비스 사업자가 업종에 따라 이용자 예치금의 50~100%를 금융기관에 예치하거나, 혹은 보험사가 제공하는 지급보증보험에 가입하도록 하고 있다.

별도 예치한 은행이나 지급보증보험에 가입한 보험사의 파산으로 손실 위험에 노출될 가능성도 있다. 또한 전금법 개정안은 일부 업종에 대해서는 이용자 자금의 50%만을 별도 관리하도록 하고 있어 나머지 50%가 운전자금과 섞이거나 자금운용 과정에서 위험자산 투자 등으로 손실이 발생할 가능성도 있다. IADI도 금융포용과 디지털금융의 안정적인 발전을 위해 예금과 유사한 지급결제서비스의 예치금 등에 대해 예금보호제도의 적용을 고려할 수 있다고 언급하였다.⁵⁹⁾

<표 IV-2> 핀테크 고객예탁금 보호 현황

구 분	고객예탁금 종류		
	클라우드펀딩	P2P	지급결제
관련 법률	자본시장법	온투법	x
별도관리	○	○	△
우선변제권	업체 청파산 시	○	△
	예치기관 청파산 시 ^(주)	x	x
청산업무 처리절차 사전 마련의무	x	○	x

주) 금투사의 경우 예치기관 청·파산 시 예치기관이 금투사에 대해 예탁금을 우선지급해야 하나, 금투사와 같은 자본시장법을 적용받는 클라우드펀딩은 예치기관 청파산 시 조치에 대한 규정 없음. 다만, 전금법 개정안(윤관석 의원 발의안 기준)은 예치기관 청파산 시 이용자의 우선변제권 인정
 자료: 예금보험공사

다. 빅테크·핀테크 청산 절차 제도화 및 개선

빅테크·핀테크 금융서비스에서 사업자의 사기·위법행위나 경영 미숙으로 사업자가 파산할 경우 이용자의 예치금이나 투자금 회수를 지원하고 손실을 최소화할 수 있는 제도적 장치의 마련 역시 필요하다. 기존 금융기관의 경우에 비추어보면 금융소비자 보호 제도에서는 사전적으로 소비자의 자금을 안전하게 관리할 수 있도록 하는 것과 더불어 금융사고 발생 이후 체계화된 정리절차를 통해 이용자의 자금을 회수하는 것 또한 중요하다.⁶⁰⁾

핀테크의 금융서비스는 기존 금융기관에 비해 사업규모가 작아 청·파산 시 시스템리스크를 우려해야할 수준은 아닌 것으로 판단된다. 그러나 소액 이용자가 다수를 차지하여 이용자 수는 기존 금융기관 못지않으며, 금융사고 발생 시 다양한 계층에서 소비자 피해가 발생할 수 있어 소비자 보호를 목적으로 한 적절한 정리 절차의 마련이 필요하다.

현행 제도는 P2P 대출 사업자에 대해서는 온라인투자연계금융법(온투법)에 의해

59) IADI(2014) “IADI Core Principles for Effective Deposit Insurance System”, 황순주(2022)에서 재인용

60) 이를 위해 각국은 금융기관의 정리를 위한 별도의 법과 제도를 마련하고 있으며, 우리나라 역시 금융기관에 대해서는 비금융기업 파산과 다른 방식을 취하고 있다.

사업자가 자율적으로 청산업무 처리절차를 마련하도록 하고 있다. 온투법에 의하면 P2P 사업자는 등록취소, 해산결의, 파산선고 등 영업중단에 대비한 이용자보호에 관련한 사항을 사전에 외부기관⁶¹⁾에 위탁하는 등 청산업무 처리절차를 마련해야 한다. 반면 자본시장법으로 규제되는 온라인소액투자중개(클라우드펀딩)이나 향후 전자금융거래법 개정안으로 규제될 선불충전금(지급결제서비스)에 대해서는 서비스 중단 및 청산과 관련한 별도의 규제가 마련되어 있지 않다.⁶²⁾

현행 온투법의 청산 관련 규정에도 미흡한 부분이 있어 이용자 보호가 제대로 작동하지 않을 가능성이 있다. 온투법은 청산업무 위탁기관을 사업자가 자율적으로 선정하도록 규정하는데, 많은 사업자가 업력이 짧고 소규모이기 때문에 청산 업무의 전문성이나 회수 역량을 고려한 위탁기관의 선정⁶³⁾이 쉽지 않고, 비용 등 다른 요인을 고려한 선정으로 인한 이용자 보호에 미흡할 수도 있다. 부적절한 위탁기관이 선정될 경우 낮은 회수가능성 등을 이유로 업무처리에 적극적이지 않을 수 있어⁶⁴⁾ 제대로 된 역량을 가진 전문적인 위탁기관의 선정이 매우 중요하다.

청산 제도의 개선 방안으로 금융위 등 금융 관련 규제 기관이 적극 관여하여 이용자 보호를 우선으로 할 수 있는 위탁기관을 선정하게 하는 것을 고려해볼 수 있다. 특히 부실금융기관 정리에 전문성이 있고 회수가 장기간에 걸쳐 진행돼도 지속적으로 자원을 투입할 수 있는 공적 기관을 청산 위탁기관으로 선정한다면 이용자 보호 효과가 최대한 발휘될 수 있을 것으로 생각된다. 그러나 현행법 상 금융위가 P2P 청산업무 위탁기관 선정에 관여하여 공적 기관을 위탁기관으로 선정하는 것이 불가능하며, 해당 사안의 도입을 위해서는 관련법⁶⁵⁾의 개정은 물론 관련 이해관계자들과의 논의가 필요할 것이다.

지급결제서비스와 클라우드펀딩에 대해서도 P2P 서비스와 같이 사전적으로 영업 중단 및 파산에 대비한 정리 절차의 마련이 반드시 필요하다.⁶⁶⁾ 대다수의 핀테크 사업자는 소규모의 신규 사업자로 부실 발생 시 책임 소재가 불분명하고 사후 대응이 원활하지 않을 가능성이 높아 서비스 중단 및 청산에 대한 대응 계획을 사전에 준비하도록 해야 한다. 실제로 머지포인트 사례에서 이용자들은 피해 사고가 발생한 이후 1년 이상이 지난 지금까지도 별다른 피해 구제 조치를 받지 못하고 있는

61) 온투법 시행령은 위탁기관으로 법무법인, 법무조합, 법률사무소와 회계법인 및 금융위가 인정하는 기관을 P2P 사업자가 자율적으로 선정하도록 하고 있다.

62) 현행 자본시장법과 개정된 전자금융거래법은 모두 청산 시 이용자 자금의 우선변제권을 규정하고 있으나, 온투법과 같이 구체적인 청산절차에 대한 규정은 존재하지 않는다.

63) P2P 대출은 권리관계가 복잡하고 사기대출의 가능성이 높아서 대출의 회수에 오랜 시간이 소요되고 회수가능성이 높지 않을 수 있다.

64) 실제로 2020년 파산한 넥스리치펀드의 사례에서 사전에 청산 위탁기관으로 선정된 법무법인이 영업중단 이후 대출채권 등의 회수가능성이 낮다는 이유로 회수 및 청산 업무를 적극적으로 수행하지 않아 문제가 되기도 하였다.

65) 금융위가 P2P의 청산 관여하기 위해서는 금융위에 P2P의 청산인 및 청산업무 위탁기관 선정 권한을 부여할 수 있도록 하는 금산법과 온투법 등 관련 법 개정 논의가 필요하다. 또한 공적 기관의 업무로 P2P 청산업무를 수행할 수 있는지에 대한 검토도 필요하다.

66) 현행 자본시장법과 전자금융거래법 개정안은 클라우드펀딩과 지급결제서비스에 대해서 영업중단 및 파산 시 예치기관에 예치·신탁된 자금을 이용자에게 우선 지급할 것만을 규정하고 있다.

등 현재 관련 법규의 미비로 인한 소비자 피해의 가능성이 매우 높은 상황이다.

지급결제서비스 등의 청산절차 법제화 과정에서는 온투법 상의 P2P 대출 서비스의 관련 규정을 참고함은 물론 해당 규정에서 소비자보호에 미흡하다고 여겨지는 부분을 보완해서 더 나은 보호 제도를 마련해야한다. 빅테크·핀테크 금융서비스의 이용자 역시 기존 금융서비스 이용자에 준하는 보호가 필요하며, 특히 이용자의 예치금 및 투자금에 대해서는 기존의 금융기관과 비등한 수준의 관리 규제 및 청산절차 등의 도입이 필요하다.

라. 투자자보호기금 제도 도입

사업자의 사기 및 위법행위, 불완전판매로 인해 발생하는 금융소비자 피해에 대해 투자자보호기금⁶⁷⁾ 제도의 도입을 고려해볼 수도 있다. 일반적으로 금융투자상품의 투자자는 손실이 발생하더라도 그 손실을 자신이 감수하는 것이 원칙이나, 금융소비자에게 자기책임을 요구하기 위해서는 먼저 투자 과정에서 소비자의 권리가 침해되지 않았음을 전제로 한다. 예를 들어 투자 결정 과정에서 잘못된 정보를 제공받거나, 서비스 운영자가 애초에 사기나 위법행위를 전제로 투자를 유치했다면 이를 금융소비자의 선택에 대한 책임으로 볼 수는 없다.

투자자보호기금 제도는 이러한 문제에서 금융소비자를 보호해주는 제도로 지급결제서비스, 클라우드펀딩, P2P 등 서비스에서 발생하는 이용자 피해 중에서 단순한 투자 손실 등이 아닌 사업자의 위법 행위로 인해 발생하는 피해의 일부를 보전해주는 제도를 마련함으로써 금융소비자의 서비스 이용에 대한 신뢰를 제고하고 시장의 건전한 발전을 유도할 수 있다. 물론 제도의 부작용으로 서비스 공급자의 도덕적 해이 문제가 발생할 수 있으나, 이는 위법한 사업체의 경영진 등에게 규제 당국과 법원이 적극적으로 벌금 및 추징금을 부과하고 이를 이용자 피해의 보상 재원으로 사용하는 등의 장치를 마련할 수 있다. 추가로 제도를 도입함으로써 서비스 공급자의 위법행위로 인한 분쟁에서 기금운용기관이 이용자 측의 대표당사자가 되어 분쟁 해결절차를 보완할 수 있다. 기금운용기관이 우선 이용자들의 손실을 보상한 뒤, 대표로 서비스 공급자에 대하여 손해배상 청구를 시행함으로써 이용자의 개별적인 소송 혹은 집단소송 등의 부담을 완화하고 공적 기관의 전문성을 활용할 수 있다.

물론 투자자보호기금 제도는 현재 기존 금융서비스에 대해서도 채택된 사례가 많지 않으며,⁶⁸⁾ 우리나라 역시 해당 제도를 도입하지는 않고 있다. 그러나 디지털 금융서비스의 확산으로 서비스 접근성은 증가하는 반면 서비스의 새로움과 복잡성의 증가로 금융소비자가 서비스의 합리성과 사기 가능성 등을 판단하는 것이 점점 어

67) 투자자보호기금 제도는 증권사 등 금융투자상품을 판매·운용하는 금융기관의 파산 시 해당 금융기관의 위법행위 등으로 인해 발생한 소비자의 피해를 일부 보전해주는 제도이다.

68) 가장 광범위한 투자자보호기금제도로는 영국의 금융서비스보상제도(FSCS)를 꼽을 수 있으며, 미국 증권투자자보호법, 독일의 투자자보상법 역시 사기, 횡령 등 금융기관의 위법행위로 인한 투자자의 손실을 일부 보상한다.(홍성균, 2011)

려워지는 상황에서 향후 시장이 소비자의 신뢰를 잃지 않고 긍정적으로 발전해가기 위해서는 제도의 도입을 고려하는 것을 충분히 의미가 있다고 생각된다.

V. 맺음말

빅테크·핀테크의 등장 이전에도 새로운 금융서비스의 등장은 금융시스템의 안정과 금융소비자의 보호를 저해할 수 있는 새로운 문제들을 발생시킨 바 있다. 글로벌 금융위기 역시 금융시장에서 비은행금융기관의 비중이 증가하고 새롭고 복잡한 금융상품들이 확산되면서 금융불안정 심화와 금융위기 발생 원인이 되었으며, 국내에서도 KIKO⁶⁹⁾, DLS⁷⁰⁾ 등 새로운 형태의 금융상품이 등장할 때마다 불완전판매 등 금융소비자 피해를 발생시키기도 하였다. 빅테크·핀테크의 경우에도 새로운 형태의 금융서비스가 확산되고 금융시장 내 영향력이 증가할수록 이전과는 다른 형태로 금융안정과 금융소비자 피해 방지에 영향을 줄 수 있는 새로운 유형의 문제들이 증가할 것이다.

지금까지 우리나라는 금융산업의 발전과 금융 소비자의 편의성 증대를 위해 규제 샌드박스 등 완화된 규제를 통해 빅테크·핀테크의 성장을 지원하는 입장을 취해왔다. 그러나 최근에는 빅테크·핀테크 서비스의 확산과 시장지배력 강화, 규제 사각지대에 놓인 사업자와 서비스의 증가로 금융시스템의 안정과 금융소비자 보호가 위협받고 있어 제도 개선의 필요성이 점차 증가하고 있다. 이에 따라 최근 규제 당국은 기존 규제를 개선하고 새로운 규제를 신설하는 등 제도 개선을 위해 노력하고 있으나 아직 선진국들에 비해서는 감독 및 규제 체계에 미흡한 점이 많은 상황이다.

앞으로 빅테크·핀테크의 금융안정 저해와 금융소비자 피해를 방지하기 위해서는 무엇보다도 관련 제도의 법제화가 빠르게 이루어져야 할 것이다. 현재 진행 중인 전자금융거래법 개정 작업 등이 빠르게 진행되어야 하며, 그동안 완화되었던 빅테크·핀테크에 대한 건전성 규제 등을 기존 금융회사와 동일한 수준으로 강화하는 것에 대한 논의도 필요하다. 지금까지 규제 차익의 이점을 누리며 빠르게 성장해온 빅테크·핀테크에 대해 앞으로는 기존 금융기관과의 규제 형평성은 물론 건전성 관리와 금융소비자 보호 강화를 위한 합리적인 규제 체계의 마련이 필요한 시점이다.

69) knock-in knock-out의 약자로 다수의 옵션을 조합해서 거래하는 파생상품의 일종이다. 우리나라에서는 2006년에서 2008년 사이 환율을 기초자산으로 한 KIKO를 은행 등 금융기관이 환율 변동 시 손실 가능성을 제대로 고지하지 않고 중소기업 등에 무분별하게 판매함으로써 이용자에게 대규모 손실을 초래하였다.

70) 채권, 원자재 등을 기초로 한 파생결합증권으로 2019년 독일 등 선진국 국제 금리가 크게 하락하면서 투자자들에게 대규모 손실이 발생했으며, 고위험의 상품임에도 불구하고 투자자에게 위험성을 충분히 고지하지 않는 등 불완전 판매의 논란이 발생하여 이후 은행의 고위험 투자상품 판매가 금지되기도 하였다.

참고문헌

- AFI, 2015, Digitally Delivered Credit: Policy Guidance note and Results from Regulator Survey, AFI Global.
- BIS, 2011, Globally Systemically Important Banks: Assessment Methodology and the Additional Loss Absorbency Requirement, Consultation Report.
- BIS, 2012, A Framework for Dealing with Domestic Systemically Important Banks, Consultation Report.
- BIS, 2021a, Big Techs in Finance: Regulatory Approaches and Policy Options, FSI Brief No 12.
- BIS, 2021b, Covid-19 and Cyber Risk in the Financial Sector, BIS Bulletin No 37.
- BIS, 2022, Gatekeeping and Gatekeepers: When Big Techs and Fintechs Own Banks – Benefits, Risks, and Policy Options, FSI Insights No 39.
- Duoguang, B, 2018, Growing with Pain: Digital Financial Inclusion in China, Chinese Academy of Financial Inclusion.
- EBA, 2015, Opinion of the European Banking Authority on lending-based Crowdfunding, EBA/Op/2015/03.
- EC, 2019, Behavioral Study on the Digitalisation of the Marketing and Distance Selling of Retail Financial Services.
- FCA, 2017, Smarter Consumer Communications, FCA Discussion papers.
- FDIC, 2020, FDIC Board Approves Final Rule on Brokered Deposit and Interest Rate Restrictions, FDIC Press Release 136-2020.
- FSB, 2019, 2019 List of Globally Systemically Important Banks (G-SIBs), FSB paper.
- FRB St.Louis, 2021, Consumer Protection in the Fintech Era.
- Havrylchyk, O., 2018, Regulatory Framework for Load-Based Crowdfunding Platforms, OECD Economics Department Working Papers No 1513.
- Huang, R. H., 2018, Online P2P Lending and Regulatory Responses in China: Opportunities and Challenges, European Business Organization Law Review, Vol.19-1.
- IADI, 2014, IADI Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems.
- OECD, 2019, Short-term Consumer Credit: Provision, Regulatory Coverage and Policy Responses.

- World Bank, 2022, Financial Consumer Protection and Fintech: An overview of new manifestations of consumer risks and emerging regulatory approaches.
- 금융위원회·금융감독원, 2019, 시스템적 중요 은행 및 지주회사 선정결과, 보도자료 (2019.6.26.).
- 남궁주현, 2021, 금융소비자보호법 시행이 금융시장에 미친 영향 및 입법적 개선과제, 국회 입법조사처.
- 이소원, 2021, P2P금융 시장에서의 부동산PF 대출 비중이 연체에 미치는 영향, Financial Planning Review 제14권 4호.
- 이효섭, 2020, 증권업 시스템리스크 진단 및 대응과제, 자본시장연구원 이슈보고서 2020-13.
- 이효섭, 2022, 빅테크의 금융진출과 금융안정, 자본시장연구원 개원 25주년 기념 정책세미나 주제발표.
- 한국은행, 2015, 우리나라의 국내 시스템적 중요 은행(D-SIB)의 규제 체계에 관한 연구, BOK 경제리뷰, 2015-1.
- 한국은행, 2020년 지급결제보고서.
- 황순주, 2022, 디지털 지급결제 시장의 개방이 금융소비자에게 미치는 영향과 정책과제, KDI 연구보고서 2022-02.
- 홍성균, 2011, 금융투자업자에 대한 금융소비자보상기금 제도의 도입에 관한연구, 서울대학교 법학, 제52권 1호.