I 서론

1. 연구 배경

금융시장 내 디지털 혁신이 가장 먼저 도입되고 가장 혁신적인 변화를 소비자에게 제공한 분야가 바로 전자지급결제로 대표되는 전자금융거래일 것이다. 초기 전자금융은 금융기관의 업무 자동화, 효율화에 방점을 두고 이루어졌으나 최근의 모습은 소비자가 언제 어디서나 쉽고 편리하게 소비 및 거래가 가능하도록 소비여정 자체를 변화시키는데 까지 확대되었다.

이러한 전자금융, 전자지급결제의 발달의 근간에는 컴퓨팅 기술, 인공지능, 빅데이터, 바이오 인증 등 기술의 발달이 크게 자리잡고 있다. 뿐만 아니라 금융시장 내 경쟁 촉진과 성장을 위한 금융규제 완화와 제도 도입도 큰 역할을 하였다. 이와 더불어 코로나19 팬데 믹을 거치면서 증가한 소비자의 비대면 소비에 대한 니즈도 이러한 전자금융의 폭발적 성장을 이끌었다.

전자고지결제 신용카드 전자지급결제대행 신용카드 외환거래 외환 거래 외환거래 (PG) (지점) 모바일뱅킹 텔레뱅킹 간편송금 CMS 자동이체 비금융기관 ATM/지점 ATM/지점 간편결제 선불카드 (계좌이체) (계좌이체) 선불카드 결제대금예치 기존 오프라인 지급결제 시장 전자금융(지급결제)시장 (Escrow) 변화 동인 ① ICT 기술(빅데이터, AI, 클라우드 컴퓨팅, 바이오 인증 등) 발전 및 활용 확대 -> 전자(온라인) 상거래 증가 ② 규제 샌드박스, 오픈 뱅킹, 데이터 3법(마이데이터) 등 금융디지털화 및 경쟁력 향상을 위한 규제 개혁 ③ 코로나19로 인한 비대면 거래 수요의 폭발적 증가

〈그림 I-1〉 금융지급결제시장 구조의 변화와 변화 요인

자료: 김규림 외(2023), 저자가 재구성함

이러한 기술발전, 금융규제 완화, 코로나19로 인해 성장한 전자금융시장 환경에 대응하기 위해 금융위원회는 2020년 디지털금융 종합혁신방안을 발표하였고 이후 전자금융거래법 및 시행령, 그리고 개정안이 꾸준히 제기되었다. 금융위의 종합혁신방안을 비롯한 개정안들이 아직까지 국회 심의가 장기 보류되거나 지연되고 있는 상황이지만, 2023년 일부 개정안이 통과되어 '24년 9월 적용을 앞두고 있으며, 보류되고 있는 개정안 내 내용들도 총선 후 다시 수면 위로 올라올 가능성도 이야기 되고 있다. 그리고 이는 향후 전자금융시장의 혁신과 변화가 곧 현실화 될 수도 있다는 기대를 낳고 있는 상황이다. 그렇다면 이러한 전자금융시장의 변화가 보험산업에 어떠한 영향을 미치고 보험산업은 어떻게 대응해야할까?

사실 보험산업에서 금융결제, 전자금융, 전자지급결제에 대한 논의는 크게 관심의 대상이 아니었다. 과거 몇 차례 지급결제 수수료 절약을 위한 방안으로 소액지급결제망 진입에 대한 논의가 있었지만, 비용편익의 관점에서 보험업계의 관심을 끌지 못하고 흐지부지된 사례가 있다. 그렇다면 그때와 지금은 왜 다른가?

가장 큰 차이점은 바로 디지털화에 따른 금융환경 그리고 소비자의 소비방식의 변화일 것이다. 저성장 환경에서 보험산업은 디지털 전환으로 달라진 금융환경을 마주하고 있으며, 달라진 환경에서 기존과 다른 경쟁력을 갖추어야 하는 상황에 직면하고 있다. 더불어 보험산업은 디지털기기를 통한 소비에 익숙하고 전자상거래를 통한 소비를 선호하는 소비자를 고객화해야한다. 이런 환경에서 보험산업이 향후 새로운 사업기회를 획득하고 시장을 성장시키기 위해서는 디지털화가 가장 빠르게 이루어지고 또 소비자의 소비 활동이 가장 활발하게 이루어지며 앞으로 새로운 변화가 예상되는 전자금융시장에 대한 이해가 필수적이다.

2. 선행연구

한편, 전자금융업 개편에 관한 선행연구 중 제도 변화가 보험업에 미치는 영향에 관해 직접적이고 종합적인 연구를 수행한 연구는 거의 없는 것으로 보인다. 대부분의 연구는 전자금융업 개정안의 주요 쟁점이나 해당 개정안이 금융산업에 미치는 영향에 대해 거시적관점에서 시장에 미치는 영향과 금융소비자 보호 관점에서 분석한 연구가 대부분인 것으

로 확인되었다. 선행연구를 정리하면 크게 소비자 편의, 금융소비자 보호, 그리고 금융안 전성이라는 세 가지 관점에서 주로 논의되고 있는 것으로 나타났다.

우선 소비자 편의에 대한 의견으로 전자금융업에 관한 선행연구 대부분은 해당 개정안이 소비자 편의를 제고한다는데 대체적으로 동의하는 입장을 보이고 있다. 장성원(2021)은 해당 개정안에 따른 마이페이먼트(지급지시전달업), 소액후불결제 및 종합지급결제업의 도입으로 소비자 편의가 획기적으로 향상된다고 보았다. 이순호(2021)와 서지용(2023)은 특히 종합지급결제업에 관심을 가졌으며 종합지급결제업자가 이용자에게 계좌를 직접 발급해 줌으로써 급여 예치, 카드대금 및 보험료 납부 등 예대업무 이외의 은행서비스를 제공하기 때문에 전자금융업 개정안이 소비자 편의를 증가시킨다고 보았다.

황순주(2022) 역시 종합지급결제업자의 지급서비스 계좌와 은행의 입출금 예금계좌가 경쟁하면 은행 예금 금리가 상승하여 예금자의 후생이 증가한다고 보았다. 은행의 예금 금리는 인상 압력을 받지만, 대출의 경우 금리상승을 제한하는 경쟁환경으로 인해 상승폭이 제한적이라 결과적으로 은행의 예대마진이 하락하고 이것이 소비자 후생 증가로 이어진다는 논리이다. 이러한 관점에서 김시홍(2023)은 비은행 금융회사(증권, 카드, 보험회사 등)가 종합지급결제사업을 운영하면 금융시장 내 경쟁이 촉진되고 시중은행의 과점체제를 해소하는데 도움이 된다고 보았다. 장성원(2021)은 전자금융업 개정안은 데이터산업과의 결합을 통해 종합금융플랫폼의 출현과 진화를 촉진하기 때문에 기존의 획일적인 금융서비스를 혁신하는 기회가 된다고 보았으며, 황순주(2022)는 디지털 지급서비스가 개방되면 금융과 기술이 융합하고 금융업권의 경계를 넘는 경쟁이 이루어져 소비자는 금융회사 혹은 전자금융업자가 제공하는 하나의 앱 또는 메타버스 공간에서 지급서비스뿐만 아니라 대출, 보험, 증권 등 다양한 금융서비스와 전자상거래 업무를 동시에 수행할수 있는 환경이 마련될 수 있다고 하였다. 이 밖에도 이순호(2021)는 전자금융업 개정안이 도입될 경우 공인인증서 의무사용이 폐지되면서 다양한 인증수단이 개발된다고 보았고 복수의 인증수단 사용이 의무화되기 때문에 소비자 편의가 제고된다고 하였다.

두 번째 관점은 소비자 보호 측면에서의 관점이다. 앞서 살펴본 바와 같이 소비자 편의성 제고는 전자금융업 개편 및 변화에 대한 대부분의 기존연구가 긍정적 의견을 보인데 반해, 금융소비자 보호 측면에서의 연구 결과는 전자금융업에 관한 선행연구가 해당 개정안이 금융소비자 보호에 취약하다는 입장과 금융소비자 보호가 우려할만한 수준은 아니라는 관점을 모두 견지하고 있는 것으로 보인다.

먼저 금융소비자 보호 취약 문제를 제기하는 관점으로 장성원(2021)은 전자금융업 개정 안이 개인정보보호 법체계를 형해화할 우려가 있고 이에 사생활을 침해할 수 있는 정보수집을 최소화하는 방향으로 금융위원회와 개인정보보호위원회 간 합의가 필요하다고보았다. 또한 빅테크 청산 이슈에 대해 청산기관으로 지목되는 금융결제원이 해당 업무수행에 있어 빅테크 내부거래 정보를 수집하게 되면 국가 및 공공기관이 개인의 사생활정보를 침해할 여지가 있어 우려스럽다는 의견이다. 황순주(2022)는 지급서비스를 개방하면 이용자 자금의 별도관리 의무에도 불구하고 금융소비자 보호가 충분히 이뤄지지 않는 문제가 발생할 수 있으며, 이를 예방하기 위해 별도 예치 의무를 부과하거나 이와 비례하는 건전성 규제를 강화할 필요가 있다고 언급하였다. 그는 또한 종합지급결제사의 결제성 계좌와 은행의 결제성 예금이 기능적으로 유사함에도 이를 엄격히 구분하여 이용자에게 혼란과 불이익을 제공할 가능성이 있고, 이용자의 우선변제권 제공이 오히려일반 채권자에게 불의의 피해를 가져다 줄 가능성도 있다고 언급하였다. 이 밖에도 전자지급서비스 사업자는 은행에 비해 해킹 등 보안위험에 더 많이 노출될 가능성이 있어 이에 대비하기 위해 특화된 규제와 감독이 필요하다고 언급하였다.

반면 금융소비자 보호가 우려할만한 수준이 아니라는 관점에서 장성원(2021)과 이순호 (2021)는 전자금융업 개정안이 이용자를 재정의하여 보호의 대상을 확대하고 있고, 금융회사 및 전자금융업자의 손해배상 책임을 강화하고 있고, 이용자예탁금 별도 외부관리를의무화하며 이용자 우선변제권을 도입한다는 측면에서 소비자 보호 장치를 도입하고 있다고 보았다. 즉, 전자금융업자는 전자금융업법상 강화된 이용자 보호 장치를 적용해야하며, 또한 금융업 라이선스를 받아 금융회사로서의 업무를 수행하는 경우에는 그에 따른 금융소비자보호법을 우선 적용받게 될 것이므로 일부 사람들이 주장하는 소비자 보호우려는 오히려 근거가 약하다는 관점을 제시하고 있다. 강형우(2021) 또한 이와 마찬가지로 전자금융업에 대한 금융회사의 책임이 '이용자가 허용하지 않은 전자금융거래(무권한 전자금융거래)'로 인해 발생한 사고까지 그 책임 범위가 확대되기 때문에 오히려 거래이용자를 더 잘 보호할 수 있다고 평가한다. 이 밖에도 이순호(2021)는 외부 청산제도의도입은 수탁 금융회사의 파산위험으로부터도 일정 수준 보호를 강화하는데 도움을 줄 수 있다고 판단하고 있다.

세 번째로 금융안정성 문제와 관련해서는 해당 개정안이 금융안정성 문제를 일으킬 수 있다는 입장과, 이러한 우려가 과도하다는 입장, 그리고 이에 대한 즉각적 판단을 유보하는 입장으로 구분된다.

먼저 금융안정성 문제를 일으킬 수 있다는 측면에서 서지용(2023)은 전자금융업 개정안이 시스템 리스크 예방을 위해 후불결제서비스업자로 하여금 카드업 관련 규정 준용을 따르도록 규제하는 것이 동일기능·동일규제 원칙에 따라 불가피하다고 주장하였다. 그는 또한 후불결제사업자가 계획 중인 후불결제(Buy Now Pay Later; BNPL)서비스 확대에 대해서도 재무건전성 제고를 위해 관련 규제를 추후 마련할 필요가 있다고 보았다. 후불결제사업자는 금융소비 계층을 위한 소액신용 기회를 제공하기 위해 BNPL 서비스를 시행중이거나 향후 계획 중인데, 재무건전성 차원에서 향후 BNPL사업자에 대한 규제가 필요하다는 입장이다.

한편 금융안정성 위협에 대한 우려가 과도하다는 입장에서 장성원(2021)은 전자금융업에서 허용하는 제한된 후불결제업무는 카드사의 여신업무와는 다르게 소비자의 결제 편의를 위해 허용되는 서비스이기 때문에, 이를 카드사와 유사한 여신업무로 볼 수는 없고 따라서 카드사에 준하는 규제를 가하는 것이 과도하다는 입장이다. 마찬가지로 종합지급결제사업자가 여수신 업무를 수행하는 것으로 비춰질 수 있지만, 이 경우 고객 계좌에 저장된 자금은 단순히 간편송금과 결제에 사용되고 예금·대출 업무에 사용되지 않기 때문에이를 준은행 업무로 간주하기는 무리가 있다고 보았다

한편, 황순주(2022)는 종합지급결제사 등은 이용자 자금을 수취하기만 할 뿐, 이를 재원으로 대출하는 것이 금지되므로 현재 시점에서 이를 은행으로 보기 어렵지만, 중장기적으로 종합지급결제사의 규모가 확대되면 은행업 진출가능성이 있기 때문에 발전단계에 맞는 규제가 필요하다는 입장이다.

살펴본 바와 같이 지금까지 기존 연구들은 대체로 금융시장에 미치는 영향 및 소비자에 미치는 영향 등에 집중에서 분석되었다. 몇몇 연구들, 특히 전자지급결제업이 가장 많은 영향을 미칠 것으로 보이는 카드업과 관련(김시홍 2023)해서는 금융회사의 대응방안에 대해 분석하고 대안을 제시하려는 시도가 있었다. 그러나 정리한 바와 같이 기존연구 중보험산업에 미치는 영향 및 보험업의 대응에 대한 분석 연구는 거의 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구는 전자금융시장, 보다 구체적으로 전자지급결제시장의 변화의 의미를 다시 한번 확인하고 이러한 변화가 보험산업에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 나아가 이에 따른 보험산업 내 전자금융업 활용의 필요성에 대해 검토한다. 더불어 향후 국내 보험회사의 전자금융업을 활용한 사업모델에 대해 방향성 및 가능한 사업모델을 제안하고자한다.

본 보고서의 구성은 다음과 같다. Ⅱ장에서는 전자금융시장, 전자지급결제시장의 개념 그리고 그 환경변화에 대한 이해를 도모하고 이러한 변화가 보험산업에 미치는 영향에 대해 기회와 위기의 관점에서 살펴본다. Ⅲ장에서는 해외 보험회사와 인슈어테크를 중심으로 전자금융업 활용 사례를 조사하고 글로벌 보험시장에서 전자금융업의 활용 전략 방향을 살펴보고 국내 보험회사의 활용 가능성을 타진해 본다. 그리고 마지막 Ⅳ장에서는 이를 바탕으로 국내 보험산업의 전자금융업의 전략적 활용방안과 시사점을 제시하고 마무리한다.