

## 시사점 및 보험산업 전략 제언

디지털 전환이 가속화되는 상황에서 전자금융업, 보다 구체적으로 전자지급결제업은 이 제 소비가 이루어지는 모든 영역에서 필수 요소가 되어가고 있다. 디지털화가 고도화되어 가고 있는 시장에서 지급결제행위는 이제 고객경험의 부수적인 차워의 것이 아니라 고객 경험 자체가 되고 있는 것이다. 본 보고서가 전자지급결제업을 중심으로 한 전자금융시장 의 변화에 주목하고 이것이 보험업에 미치는 영향을 살펴보고자 한 주된 이유는 바로 우 리가 직면하고 있는 이러한 시장 환경변화 때문이다.

사실 지급결제와 관련된 사업 자체가 곧바로 수익을 가져다주는 사업은 아니다. 전자지 급결제사업자는 자금을 활용해 확실한 수익원을 만들기는 어려운 반면,50) 금융공동망 접 속, 지급결제 우영을 위한 인프라 투자 등 투입해야 할 비용이 만만치 않기 때문이다.51) 과거 보험업이 지급결제업을 단순히 소비자에게 보험료를 받고 보험금을 지불하거나 여 타 비용을 치루는 지불결제의 도구로 활용했던 것을 생각한다면 지급결제업에 진출 또는 보험업의 지급결제업 활용은 그리 중요하지 않을 수 있다.

그러나 앞서 본 보고서를 통해 확인했듯이 전자지급결제업을 중심으로 한 전자금융업 변 화의 핵심은 전자지급결제업이 가지고 있는 고객 접점과 장악력 그리고 전자지급결제업 과 동반되는 데이터와 이를 활용한 사업의 확장성에 있다. 언급한 바와 같이 지급결제를 활용하는 사업자는 소비자의 경제활동에 대한 질 높은 정보에 가장 먼저 접근할 수 있다. 소비자가 언제, 어디서 무엇을 소비하기 위해 돈을 지불하는 지에 대한 정보는 이후 금융 상품서비스 또한 비금융상품서비스를 맞춤형으로 제공하는데 매우 유용하게 사용될 수 있으며 이는 신사업 구축에 핵심 역량으로 작용할 것이 분명하다.

이러한 관점에서 앞으로 전자지급결제시장, 전자지급결제를 활용한 사업모델을 바라보는 보험업의 시선은 달라져야 한다. Ⅱ장에서 살펴본 바와 같이 이미 전자지급결제시장에 빅 테크를 비롯한 다양한 유통업자들이 진입해 경쟁이 심화되고 있으며, 개인 시장뿐만 아니

<sup>50)</sup> 전자금융법개정안은 전자지급결제 사업자가 이용자의 자금을 재원으로 대출을 제공하는 것을 금지하고 있음

<sup>51)</sup> 황순주(2022)

라 B2B 및 기관 대상의 시장까지 다양한 서비스를 접목시켜 진출하고 있다. III장에서 살펴본 바와 같이 이미 해외 디지털 보험회사와 인슈어테크는 이를 활용하여 고객의 접점을 늘리고 새로운 서비스를 제공하려는 움직임을 보이고 있다. 그러나 국내 보험회사의 전자금융업에 대한 인식과 관심은 여전히 저조한 것으로 보인다. 이러한 가운데 최근 국내 대형 보험회사의 전자선불업 등록52)은 매우 고무적이며 향후 이를 이어 타 보험회사의 전자금융업 활용에 긍정적 영향을 미칠 수 있길 기대한다.

그러나 이러한 전자금융업이 안정적이고 포용성을 갖춘 서비스로 시장에 활용되어 성장하기 위해서는 활용 확대에 따라 발생 가능한 다양한 위험 요인에 대한 대비가 요구된다.

첫째, 전자금융업 활용에 따른 금융소비자의 자금과 개인정보 보호이다. 2021년 발생한 머지포인트 사태는 전자금융서비스를 이용하는 소비자들의 자금에 대한 보호조치가 충분 히 이루어지지 않아 발생한 대표적인 사례라 할 것이다. 이러한 사태 재발을 방지하기 위 해 금융감독원은 2022년 전자금융업자의 이용자자금 보호 가이드라인을 개정하였고, 2023년 5월 의결된 전자금융거래법 일부 개정안도 선불금융업의 이용자 자금보호를 위 해 선물충전금에 대한 안전한 관리와 선불업자의 행위규제 강화에 중점을 두고 마련되었 다. 그러나 전자금융거래법 개정안상의 안전장치에도 불구하고, 소비자 보호 측면에서의 우려는 여전히 존재하며 유사한 제도가 적용되고 있는 해외에서도 다수의 지급결제 사업 자가 파산하고 이용자 자금을 상화하지 못한 사례가 있음을 고려할 때 지속적인 점검과 관리가 필요하다. 나아가 전자금융시장에서 개인정보 보호는 개인정보의 활용만큼이나 중요한 핵심가치이다. 정보 이용의 근간은 제공자와 이를 활용하는 자간의 신뢰에 바탕을 두고 있기 때문이다. 따라서 전자지급결제업을 활용하는 전 과정에서 개인정보가 남용 및 오용되거나 유출되지 않도록 안전장치를 정교하게 마련할 필요가 있다. 특히 소비자의 거 래정보 오류 조작 등의 가능성을 방지하기 위해 내부거래의 외부기록 의무화 등 외부 모 니터링을 강화하는 제도마련도 필요하다.53) 더불어 전자금융으로의 빠른 전환에 따른 금 용서비스 이용의 어려움을 경험하는 소비자가 발생54하고 있음을 인지하고 전자결제에 대한 정보가 부족하거나 이용이 익숙하지 않은 계층 또는 이러한 서비스에 거부감이 있는 세대를 위한 세심한 대응으로 이들을 포용할 수 있는 방안 마련도 필요하다.

둘째, 전자금융서비스 활용에 따른 사이버 공격이나 외부 서비스 위탁이나 전산설비 이용

<sup>52)</sup> 금융위원회 공고 제2023-381호

<sup>53)</sup> 최석민(2022)

<sup>54)</sup> 변혜원(2023)

시 장애 발생 등 위험 요인도 존재한다. 2022년 빅테크 기업의 전산센터 장애로 인한 전 자지급결제서비스의 중단으로 인해 일상의 큰 호란이 발생한 것이 그 사례라 할 수 있다. 따라서 전자금융사고에 대비한 관리 시스템 개선, 내부통제 강화 및 전담인력 확보, 그리 고 이상금융금융거래 탐지시스템(FDS) 운영도 충분히 이루어져야 한다.

셋째, 전자금융시장에서 빅테크 플랫폼 사업자의 비중 증가로 인한 영향력 확대이다. 이 러한 독점력은 빅테크가 가진 데이터 분석 능력과 네트워크 외부 효과 등과 맞물려 개인 정보의 일방향적인 공유가 이루어질 수 있으며 이는 시장 내 경쟁구도를 왜곡시키고 독과 점이 더욱 강화될 수 있다는 우려를 낳고 있다. 따라서 전자금융시장 내 그리고 전자금융 거래 서비스 활용에 있어 공정거래가 이루어지고 정보의 독점이 발생하지 않도록 시장 내 빅테크의 움직임에 대한 관찰과 면밀한 대응이 요구된다.

지금까지 보고는 변화하는 디지털 금융시장 화경에서 보험사업의 전자지급결제서비스의 활용 필요성에 설명하였다. 그렇다면 보험업이 전자지급결제업을 전략적으로 활용하기 위해 유념해야 할 사항은 무엇일까? 우선, 앞서 언급한 대로 지급결제서비스 자체는 직접 적으로 얻을 수 있는 가시적 수익을 보장해 주지 않는 점과 시장 진입 및 활용에 따른 비 용이 수반할 수 있다는 점을 염두에 두어야 한다. 사이버 사고방지 및 개인정보 보호를 위 해 당국의 규제요구사항55이 점차 늘고 있으며, 증가하는 전자금융서비스 수요에 대응해 관련 기술의 업데이트를 위한 관련 전문가의 확보, 리스크 관리 시스템 구축을 위해 상당 한 비용이 수반 될 수 있기 때문이다. 이러한 측면에서 전자금융시장의 진입 혹은 전자금 융서비스 활용을 고려한다면 단기적 수익창출을 목적으로 하기보다 장기적인 관점에서 접근하는 전략이 요구되다. 이러한 전략적 접근에는 보험회사별 규모, 향후 사업모델 방 향에 대한 고려도 포함되어야 할 것이다. 직접 전자지급결제업자로 등록 후 관련 신사업 과 직접연계하는 방식 외에도 서비스를 제공하는 인슈어테크와 협력하거나 파트너십을 구축하여 전자지급결제시장 내 경험치를 확보하는 방법도 고려해 볼 수 있다.

<sup>55)</sup> 금융감독원은 2022년 4월부터 전자금융업자를 대상으로 IT 리스크 상시 감시 및 검사 업무를 운영 중에 있음