Ⅱ 디지털 금융이해력의 정의

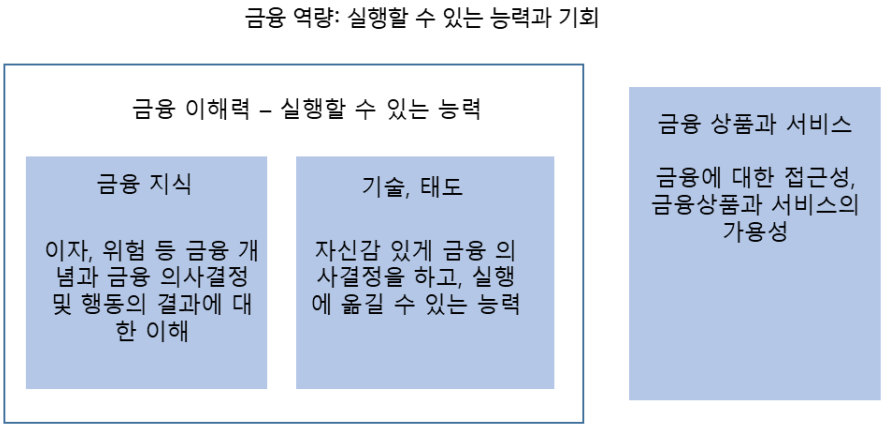
1. 디지털 금융이해력의 개념과 정의

디지털 금융이해력(Digital Financial Literacy)은 금융이해력(Financial Literacy), 금융역량(Financial Capability), 그리고 디지털이해력(Digital Literacy)을 아우르는 개념으로, 개인이 디지털 금융서비스(Digital Financial Service)를 잘 사용함으로써 개인의 금융복지(Financial Well-being)를 달성할 수 있도록 하는 역량이자 이해력이다. 디지털 금융이해력은 디지털 금융역량(Digital Financial Capability)으로 불리기도 한다. 디지털 금융이해력은 금융이해력과 디지털이해력이 조합된 개념이기는 하나, 단순히 두 개념의 합은 아니며 디지털 금융이해력만의 특성도 가지고 있다. 이 장에서는 금융이해력, 금융역량, 디지털이해력의 개념을 먼저 소개한 후 디지털 금융이해력의 개념을 정리한다.

금융이해력은 Noctor et al.(1992)가 "돈을 사용하고 관리하면서 정보에 의해 판단하고 효과적으로 결정할 수 있는 능력"으로 최초로 정의한 이후 유사한 개념으로 다양하게 정의되었다. Lusardi and Mitchell(2014)을 비롯한 학술 연구에서는 주로 '주요 금융 의사결정 및 금융활동을 올바르게 하기 위한 금융지식과 기술 수준 및 능력'을 금융이해력으로 정의하고, Jump $ tart Coalition(2008)은 "전 생애에 걸쳐 자신의 재무적 자원을 효과적으로 관리하기 위해 지식과 기술을 사용할 수 있는 능력"이라고 정의하여 역량의 개념을 조금 더 강조한다. 금융이해력과 유사한 개념으로 금융역량도 있는데, 금융역량은 개인의 금융복지 향상을 달성할 수 있도록 금융지식과 기술 등을 실제로 적용하여 의사결정을 하고 금융 행동으로 이어가는 역량이라고 정의된다(Xiao et al. 2014). 역량이라는 단어는 금융지식이나 태도, 기술 등을 활용하여 실질적인 행동의 변화를 이끄는 것을 강조하는 것이다. 예를 들면, 적절한 금융서비스와 시스템에 대한 접근성이 없는 경우나 지식을 행동으로 연결하지 않는 경우, 금융에 대한 이해력이 매우 뛰어나도 금융지식이나 기술을 활용할 수 없다. 이런 점에서 금융역량이 금융이해력보다 금융포용(Financial Inclusion)과 더 직결되는 개념이라 볼 수 있다(National Financial Educators Council; NFEC).[2] 하지만 대부분 금융이해력과 금융역량을 포괄적으로 유사한 개념으로 정의하며, OECD의

국제금융교육 네트워크(International Network on Financial Education; INFE)도 금융이해력을 "건전한 금융결정을 내리는데 필요하며 궁극적으로 개인의 금융복지(Financial Well-being)를 달성하는데 필요한 인지, 지식, 기능, 태도와 행동의 조합"으로 정의하여 이해력이라는 용어를 사용하나 역량의 개념을 대체로 아우른다.[3)]

〈그림 Ⅱ-1〉 금융역량과 금융이해력 개념도



주: Koskelainen et al.(2023) Figure 1을 수정함

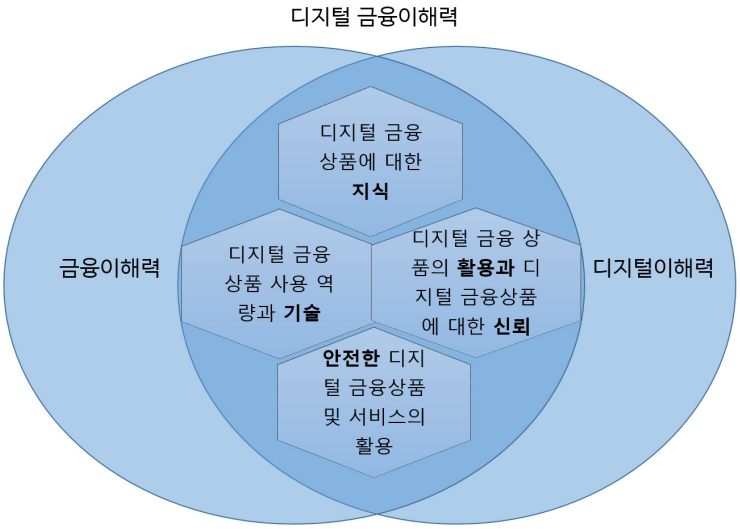
금융 분야에서 금융이해력이 주목받기 시작했을 즈음 디지털 분야에서는 디지털이해력(Digital Literacy)과 디지털 역량(Digital Capability)이라는 개념이 등장했다. 디지털이해력(Digital literacy)은 디지털 정보를 찾아서 읽고 이해할 수 있는 역량과 관련된 개념이다. 이는 글을 읽고 이해할 수 있는 문해력(Literacy)을 디지털상에서의 정보를 찾아 읽고 이해할 수 있는 능력으로 확장한 개념이다. 디지털 역량은 디지털 기술 및 도구를 효과적으로 활용하여 특정 목표를 달성하고 문제를 해결하며 디지털 환경에서 생산적으로 활동하는 개인 또는 조직의 능력을 말한다. 이는 디지털 기술과 관련된 기술, 지식 및 태도의 다양한 측면을 포함하고 있다. 디지털 역량은 디지털 기술이나 지식 및 사용능력뿐 아니라 보안 인식, 비판적 사고 및 적응력, 태도 등을 아우르는 개념이다.

2) https://www.financialeducatorscouncil.org/financial-capability-definition/

3) "Financial literacy: a combination of knowledge, skills, attitudes and behaviours necessary for individuals to make sound financial decisions and untimately achieve financial well-being."(OECD; https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461)

디지털 금융이해력(Digital Financial Literacy)은 금융이해력, 금융역량, 디지털이해력, 디지털 역량을 종합적으로 포괄하고 연결하는 다차원적 개념으로, 디지털 기술과 역량을 활용하여 금융역량을 향상시킬 수 있는 역량이라 정의할 수 있다(〈그림 Ⅱ-2〉 참조). OECD는 디지털 금융이해력을 금융복지를 위해 개인이 디지털 금융서비스 및 디지털 기술을 인식하고 안전하게 사용하는데 필요한 지식, 기술, 태도와 행동의 조합으로 정의한다. 동 보고서에서도 디지털 금융역량이라는 용어 대신 OECD 및 전 세계에서 통용되고 있는 디지털 금융이해력(Digital Financial Literacy)이라는 용어를 사용하도록 한다.[4)]

〈그림 Ⅱ-2〉 디지털 금융이해력의 개념



보다 구체적인 디지털 금융이해력의 정의와 구성요소는 금융이해력, 디지털이해력과 디지털 금융이해력의 관계를 분석하고 디지털 금융이해력 개념적 정의를 한 Lyons and Kass-Hanna(2021)에서 찾아볼 수 있다. Lyons and Kass-Hanna(2021)는 금융이해력, 디지털 이해력, 디지털 금융이해력 모두 다섯 가지의 핵심 차원으로 구성이 될 수 있고, 이들 차원은 ① 기본 지식과 기술, ② 인식(금융상품과 디지털 상품 서비스의 존재를 아는

4) "Digital financial literacy: a combination of knowledge, skills, attitudes and behaviours necessary for individuals to be aware of and safely use digital financial services and digital technologies with a view to contributing to their financial well-being."(OECD, 2022)

것), ③ 실무적인 노하우(어떻게 그러한 서비스에 접근하고 사용할 수 있는가), ④ 의사결정(금융 태도와 행동을 포함하는 개념), ⑤ 개인 보호(소비자 보호와 개인정보 보호)로 구성될 수 있다고 하였다. 〈표 Ⅱ-1〉은 Lyon and Kass-Hanna(2021)에서 제시한 금융이해력, 디지털이해력, 그리고 디지털 금융이해력의 다차원적 구조와 구성요소들을 정리한다. 표에서 볼 수 있듯 디지털 금융이해력은 금융이해력과 디지털이해력의 단순 합산이 아니며, 디지털 금융이해력 고유의 요소들을 가지고 있다.

〈표 Ⅱ-1〉 디지털 금융이해력의 다차원적 정의와 금융이해력, 디지털이해력과의 비교

차원	금융이해력	디지털이해력	디지털 금융이해력
기본적인 지식과 기술	기본적인 재무 개념 (산술능력, 복리, 인플레이션, 위험분산 등)	기본적인 디지털 기술(모바일폰이나 태블릿, PC 등과 같은 디지털 기기를 사용할 수 있는 지식과 기술)	기본적인 재무와 디지털에 대한 지식과 기술
인식	금융상품과 서비스 존재에 대한 인식(지급결제, 저축, 위험관리와 보험, 투자)과 긍정적인 금융태도와 행동(예산관리, 저축, 책임있는 대출, 위기상황과 은퇴에 대한 준비)	사용가능한 디지털 솔루션과 앱 등에 대한 인지 (온라인 정보 검색, 커뮤니케이션 툴, 동영상, 전자상거래, 비대면 교육, 비대면 의료서비스 등 유용한 디지털 툴에 대한 인식)	디지털 금융서비스에 대한 인식(디지털지급결제, 디지털지갑, 모바일뱅킹, P2P대출 등 각종 디지털 금융서비스)과 긍정적인 금융태도 및 행동
실무적인 노하우	금융 서비스를 사용할 수 있는 능력 (지불 방법, 계좌 개설, 보험가입 등을 할 수 있는 능력)	디지털 솔루션이나 앱, 플랫폼, 소프트웨어 등을 사용할 수 있는 능력 (정보 검색 능력, 이메일, 메신저, SNS, 음악, 동영상 등 다운로드, 온라인 교육과 쇼핑 등을 사용할 수 있는 능력)	디지털 금융 거래를 할 수 있는 능력 (모바일뱅킹 앱을 설치하고 실행하고, 메뉴를 선택하고, 거래를 할 수 있는 능력, 실수를 바로잡을 수 있는 능력 등)
의사결정	올바른 금융태도와 행동을 바탕으로 올바른 금융관련 의사결정을 할 수 있는 능력 (입출금 계좌와 예적금 계좌의 활용, 올바른 대출의 선택, 투자 포트폴리오 구성, 보험가입 등)	올바른 행동과 태도를 가지고 디지털 상에서의 의사결정을 내릴 수 있는 능력 (지식 향상을 위해서, 사업이나 사회활동 등을 위해 어떠한 디지털 툴을 적절하게 선택·활용하고 소통할 수 있는가)	디지털 금융서비스를 활용하여, 올바른 금융태도와 행동으로 적절한 재무 의사결정을 할 수 있는 능력 (디지털 채널로 송금을 하고, 저렴한 대출을 받고, 금리 높은 예적금 상품에 가입하고, 투자 포트폴리오를 조정하는 등 적절한 디지털금융상품을 잘 활용하는 의사결정 역량)

〈표 Ⅱ-1〉 계속

차원	금융이해력	디지털이해력	디지털 금융이해력
개인 보호	잘못된 금융정보, 조언, 금융사기 등으로부터 스스로를 보호할 수 있는 능력	개인정보와 디지털 기기들을 보호할 수 있는 능력 (신원 및 데이터 도난, 해킹 등을 피할 수 있는 능력)	디지털 금융상품 및 서비스와 관련된 스캠과 금융사기를 피할 수 있는 능력

자료: Lyons and Kass-Hanna(2021)를 번역함

첫 차원인 기술과 지식의 경우 디지털 금융이해력은 금융과 디지털에 대한 기본적인 지식과 기술의 단순합이다. 하지만 두 번째 차원인 인식은 저축이나 대출, 투자와 같은 기본적인 금융상품에 대한 지식과 그러한 금융행동을 하는 것과 더불어 디지털 금융상품과 서비스 및 채널 등의 존재에 대해 알고 있느냐의 문제이다. 다시 말해 이는 비대면 자동차보험 가입이 가능한지, 금리가 유리한 온라인 전용 대출 또는 적금상품의 존재를 인식하고 있는지, 인스턴트 메신저로 간단히 송금할 수 있는지, 상점에서 모바일 페이로 지급이 가능한지 등 디지털 금융상품에 대해 알고 있는가의 문제이다. 다음으로 세 번째 실무적인 노하우로 인식하고 있는 디지털금융서비스를 사용할 수 있는 능력을 의미한다. 즉, 모바일 뱅킹을 어떻게 하면 사용할 수 있는지, 간편결제를 사용하는 방법을 알고 사용할 수 있는지에 관한 문제이다. 다음으로 의사결정 분야는 금융이해력과 관련이 많은 부분으로 금융복지를 위해 바른 의사결정을 할 수 있는지, 특히 사용 가능한 디지털 금융서비스를 적절히 사용하여 더 나은 의사결정과 금융복지의 결과를 가지고 올 수 있는가의 문제이다. 마지막으로, 디지털 금융이해력과 관련하여 빼놓을 수 없는 차원은 개인의 보호이다. 온라인 스캠이나 사기를 어떻게 인식하고 스스로를 위험에 노출시키지 않을 수 있는지, 위험의 인식과 보호와 대처에 대한 방법을 알고 있고 실행할 수 있는가에 관한 문제로, 이 마지막 요소는 디지털 금융이해력과 금융소비자 보호에 있어서 매우 중요한 요소가 된다.

디지털 금융이해력의 구성요소를 종합해보면, 디지털 금융이해력은 금융과 디지털에 대한 기본 지식 및 역량을 바탕으로, 디지털 금융서비스에 대해 인지하고, 그러한 서비스를 사용할 수 있는 역량이 있으며, 실제로 적절하게 필요한 곳에 디지털 금융서비스를 자신의 금융복지 향상을 위해서 안전하게 잘 사용할 수 있는 역량이라 하겠다.

2. 금융이해력과 디지털 금융이해력이 미치는 영향

예금, 대출, 보험, 투자 등의 금융은 우리의 삶에 큰 혜택을 주고 있다. 우리는 금융상품을 활용하여 자산을 축적하고 관리할 수 있으며, 미래에 투자도 할 수 있고, 더 생산적인 위험관리도 할 수 있다. 적절한 예산관리와 금융상품의 활용을 통해서 개인의 금융복지는 향상될 수 있으며, 이에 제도권 금융을 활용할 수 있도록 하는 금융접근성과 금융상품을 잘 활용할 수 있는 역량은 매우 중요하다.

디지털 금융은 빠르고, 편리하고, 저렴하고, 효율적인 금융상품과 서비스의 공급으로 세계의 금융산업을 변화시키고 사람들의 삶을 더 윤택하게 하는 데에 이바지하고 있다. 디지털 금융은 기존의 금융을 디지털로 전환하여 편의성을 증진시키고 비용을 절감할 수 있도록 했을 뿐 아니라, 전 세계의 수많은 언뱅크드(Unbanked: 은행 계좌도 없는 금융서비스를 받지 못하는 계층)들에게 제도권 금융을 경험할 수 있게 하였으며, 이를 통해 금융포용을 증진시켰다(Banna and Alam 2021; Beck et al. 2018; Demirguc-Kunt et al. 2015; Hasan et al. 2021; Li et al. 2020; Lu et al. 2022; Mushtaq and Bruneau 2019). 또한, 디지털 금융은 전통적 신용시장의 보완역할을 하여, 정보비대칭을 줄이고, 거래비용을 감소시킴으로써 전통 금융에서 해소되지 않던 금리단층 현상도 완화하였다(Banna and Alam 2021; Li et al. 2020; Mishkin and Strahan 1999; Ren et al. 2018; Hodula 2023; Lu et al. 2022; Sheng 2021; Yang et al. 2020; Zhong and Jiang 2021). 게다가 디지털 금융의 도입은 케냐와 같은 개발도상국에서는 모바일화폐로 인하여 창업의 증가와 거시경제의 성장도 이끌었다(Beck et al., 2018).

많은 선행연구는 금융이해력이 개인의 재무 의사결정과 전통 금융상품 및 디지털 금융서비스를 활용에 영향을 줌으로써 전 생애에 걸쳐 영향을 미친다는 결과를 보여준다. 먼저 금융이해력이 높은 사람들이 더 좋은 조건의 대출 상품을 보유하고(Disney and Gathergood 2013; Gathergood and Weber 2017; Lusardi and Tufano 2015; Agarwal and Yao 2017), 파산확률은 낮았으며(Gerard 2010), 비제도권 대출보다 제도권 금융 회사에서 제공하는 대출을 보유하는 경향이 있었다(Klapper et al. 2013). 또한 금융이해력이 높은 사람들은 더 바람직하게 포트폴리오 관리를 하고 투자 성과도 좋았다(Calvet et al. 2009; Agnew and Szykman 2005; Bianchi 2018). 이들은 은퇴에 대해 더 많이 준비할 뿐 아니라(Lusardi and Mitchell 2008), 주식과 파생상품을 보유하는 경향도 높았고(Guiso and Jappelli 2005; Van Rooij et al. 2011; Arrondel et al. 2012; Hsiao and Tsai

2018), 수수료가 낮은 투자 옵션을 선택하기도 했다(Choi et al. 2009). 뿐만 아니라 금융이해력이 높을수록 금융시장에 대해 깊은 이해를 하고 있고, 위험과 수익률에 대해서도 잘 이해하고 있기에 금융사기를 찾아낼 확률도 높았다(Anderson 2016; Andreou and Philip 2018; Engels et al. 2020; Li et al. 2021). 많은 연구는 그 결과 금융이해력이 높은 사람들이 더 나은 재무 관리를 통해 더 많은 자산을 축적하며 경제적으로 더 나은 결과에 이르는 것을 보여주었다(Campbell 2006; Stango and Zinman 2009; Jappelli and Padula 2013; Lusardi and Mitchell 2014). 한국에서도 금융이해력 관련 다수의 연구가 있었는데, 해외 연구와 같이 금융이해력이 저축, 대출, 소비, 투자, 은퇴 준비 등에 유의한 수준의 영향을 미친다고 보고하고 있다(백은영 2004; 김효정 2005; 최현자· 조혜진 2011; 나혜림·최현자 2013; 이찬희·정홍주 2013; 양혜경 2018).

아직 연구 결과가 많지는 않지만, 금융이해력은 디지털 금융서비스의 활용에도 영향을 미치는 것으로 연구들은 보고하고 있다. Morgan and Trinh(2019)은 금융이해력이 높은 사람들이 디지털 금융을 더 잘 인식하고 있음을 보였고, Yang et. al.(2020)은 중국에서, Yoshino et al.(2020)은 일본에서 금융이해력이 높은 사람들이 디지털 금융을 더 많이 활용한다는 것을 보였다.

최근의 연구는 금융이해력뿐 아니라 디지털 금융 고유의 속성에 대한 이해와 활용 역량이 디지털 금융 활용을 통한 금융복지 향상에 큰 영향을 미친다는 것을 보이며, 디지털 금융이해력의 중요성을 강조한다. Prete(2022)는 금융이해력도 중요하지만 모든 수준의 금융이해력에서 높은 디지털이해력이 디지털 금융상품을 더 사용하게 한다는 것을 보였고, 모든 수준의 디지털 이해력에서 높은 금융이해력은 더 나은 금융의사결정과 관련되어 있다는 것을 보였다. 따라서 디지털 금융의 활성화와 핀테크를 통한 보다 나은 금융복지를 이루기 위해서는 금융이해력과 디지털이해력이 함께 향상되어야 한다고 주장하였다. 또한 Ullah et al.(2022)는 모바일 페이나 모바일 뱅킹 사용에 금융지식보다 디지털이해력이 더 큰 영향을 미치는 것을 발견했다. Kass-Hanna et al.(2022)도 남아시아와 아프리카 지역에서 금융이해력과 디지털이해력 모두 개인 금융에 영향을 준 것을 보이며, 디지털 금융 시대의 금융이해력은 디지털이해력의 요소를 반드시 포함해야 한다고 주장하였다.

게다가 디지털 금융이 가지고 있는 고유의 위험은 디지털 금융이해력의 중요성을 더 강조하게 한다. 디지털 금융상품의 활용으로 금융소비자들은 피싱이나 신원도용 등의 다양한 디지털 범죄에도 노출되었으며, 모바일 페이의 사용과 모바일 대출의 접근성 향상이 과소

비를 조장하고, 과도한 부채를 지게 하며, 쉽게 은퇴계좌에서 조기 인출하는 등의 바람직하지 않은 재무 행동을 하는 것으로 나타났다(Ahn and Nam 2022; Garrett et al. 2014; Scheresberg et al. 2020). 신용카드 사용이 현금에 비해 덜 투명하고 지출을 한다는 느낌을 덜 들게 하여 과소비를 조장한다는 많은 연구가 있었는데(Soman 2003; Thomas et al. 2011; Feinberg 1986), 모바일 결제도 유사한 속성을 가지고 있다. 또한, 다수의 연구가 모바일 결제의 편의성이 더 많은 지출을 하게 한다고 주장하고 있으며(Falk et al. 2016; Liu et al. 2021; Boden et al. 2020), Falk et al.(2016)은 모바일 결제가 신용카드보다 지출 의사를 더 증가시킨다는 것을 보여주었다. 또한 Yue et al.(2022)은 디지털 금융이 가계에 미치는 영향을 분석하였는데, 디지털 금융은 금융포용을 가져왔지만, 가계를 부채의 덫에 빠뜨릴 확률도 증가시켰다는 것을 보였다. Panos and Wilson(2020)은 디지털 금융의 사용으로 인한 충동구매와 충동적 의사결정이 금융복지에 부정적 영향을 줄 수도 있음을 경고하였다. 이처럼 피싱, 파밍, 신용도용 등의 추가적인 위험과 충동 소비의 위험, 더 쉽게 가능해진 대출은 핀테크의 양날을 보여주며 잘 사용하는 것의 중요성을 알려준다.

사람들은 금융계약 시 주의 깊게 숨어있는 정보를 잘 찾아내지 못하는 경향이 있고(Barber et al. 2005), 금융상품 선택에서도 상당히 많은 편향과 오류를 범한다는 것이 알려져 있다(Bordalo et al. 2013). 과도한 자신감으로 지나치게 자주 포트폴리오를 조정하는 경향이 있는 투자자는(Barber and Odean 2001) 편리한 핀테크 앱의 사용으로 그러한 편향을 더욱 강화할 수도 있을 것이다. 게다가 핀테크는 시장 경쟁을 강화하고 상품을 다양화하는 장점도 있으나, Carlin(2009) 모델의 결과처럼 기업은 경쟁이 심화될수록 상품을 더 복잡하게 만들어서 소비자가 비교하기 어렵게 만들 가능성도 있다. 그 결과 금융소비자의 상품 선택이 더 어려워질 가능성도 있다.

디지털 금융을 잘 이해하고 적절히 사용하기 위해서는 디지털 금융이해력이 필요하며, 다수의 연구가 디지털 금융이해력은 모바일 금융서비스의 인지와 사용을 증가시키고(Long et al. 2023; Morgan and Long 2020), 핀테크 상품과 서비스를 효과적으로 사용하는 것을 도와주며(OECD 2020a), 긍정적인 재무 행동으로 이끄는 것을 통해(Seitawan et al. 2022; Rahayu, Ali, Aulia, and Hidayah(2022)), 궁극적으로 금융복지를 향상시킨 것을 보여준다(Johnson et al. 2023; Rahayu, Juita, Rahman, Fitriamiranti, and Rafles(2022)). 즉, 금융이해력과 디지털 금융이해력은 더 복잡해진 금융환경에서도 디지털 금융과 관련된 위험을 인지하고 바람직한 금융의사 결정을 하도록 하는 역할을 하는 것이다. Ahn and Nam(2022)는 디지털 페이의 사용이 과소비를 부추긴 효과가 있으나, 디지털 금융이

해력이 높은 경우 그 정도가 줄어들었다는 것을 보였고, Zhao and Zhang(2021)은 금융이해력이 높을수록 디지털 금융서비스를 많이 활용하였으나, 암호화폐 시장의 참여는 낮은 것을 발견하였다. 이에 Panos and Wilson(2020)는 핀테크에 대한 지식은 사기나 차별(Discriminatory treatment) 등을 피하는 데 중요하고, 따라서 디지털 금융상품을 만들어 내는 것과 동시에 디지털 금융이해력을 높이는 것이 매우 중요하다고 하였다. 선행연구는 빠르고, 편리하고, 저렴한 디지털 금융서비스를 활용하면서 동시에 금융복지 향상을 하기 위해서는 반드시 금융이해력과 디지털 금융이해력의 향상이 수반되는 디지털 전환이 필요하다는 것을 알려준다.