

소비자의 편리한 디지털 금융생활을 위한 플랫폼 금융서비스 활성화 방안

2022. 8.

금 융 위 원 회

목 차

I. 추진 배경	1
II. 플랫폼 금융서비스 활성화 방안	2
1. 금융회사의 플랫폼 발전 지원	3
2. 온라인 금융상품 판매중개업 시범운영	11
III. 소비자보호 등 관련 리스크 보완방안	14
1. 통합앱 운영 관련 소비자보호 내실화	14
2. 플랫폼 비교·추천 관련 리스크 관리	15
IV. 기대효과	19
V. 향후 계획	20
[별첨1] 온라인 대출모집 도입경과 및 운영실적	21
[별첨2] 해외 금융회사의 플랫폼 비즈니스 영위 사례	22
[별첨3] 해외 주요국 금융상품 중개업 규제체계	23
[별첨4] BIS, 플랫폼 기반 금융서비스 시사점	24
[별첨5] IMF, 핀테크성장이 금융 안정에 미치는 영향	25

I. 추진 배경

□ 경제 전반의 디지털화 가속화 → ‘플랫폼 기반 금융’ 확대

- * 플랫폼은 둘 이상의 다른 유형의 경제주체를 연결하고 그 사이에 거래를 원활하게 하는 구조·장치를 의미하며,
- 플랫폼을 활용한 비즈니스 모델을 채용하여 금융서비스를 제공하는 것을 **플랫폼 기반 금융**(platform-based finance, 이하 플랫폼 금융)이라 지칭(BIS, '22.1월)

- 금융회사들은 인터넷뱅킹·보험·증권 등 계열사 서비스를 연결하고 부가서비스를 다양화하는 등 금융플랫폼으로 발전 추진 중
- 빅테크·핀테크기업도 금융산업에 진출하면서 데이터와 기술을 결합해 플랫폼을 통한 다양한 금융·비금융서비스 제공 추진

□ 소비자들이 플랫폼을 중심으로 다양한 활동을 통합·관리하는 현 추세를 감안할 때, 금융분야도 적극적으로 변화에 대응 필요

- 이를 위해서는 여전히 **오프라인 중심인 규제**의 개선이 시급
 - 은행·보험·카드사 등의 경우, 금융플랫폼 구축을 위한 통합앱 운영, 계열사간 정보공유 등을 추진 중이나 제도적 걸림돌 존재
 - 빅테크·핀테크기업들이 희망하는 금융상품 비교·추천 서비스의 경우, 현재 대출상품만 가능하고 예금·보험·펀드 등으로 확대 곤란

□ 플랫폼 금융은 금융서비스의 비용을 낮춤으로써 금융서비스의 **효율성**(efficiency)과 **포용성**(financial inclusion)을 **제고**할 것으로 기대

- 다만, 네트워크 효과로 인한 경쟁 제한, 데이터 활용 확대에 따른 개인정보 보호 문제 등 **리스크**에 대해서는 **보완** 필요

※ BIS('22.1월)는 플랫폼 금융의 긍정적 효과를 누리고 리스크를 완화하기 위해
① 현행 금융·경쟁·정보보호 관련 규제를 플랫폼에도 적용하고 ② 행위 규제와 기관 규제를 병행하여 규제하되 규제 신설도 필요하다고 지적

→ 플랫폼 금융 활성화를 통해 소비자의 편리한 디지털 금융생활을 지원하되, 관련 리스크를 관리할 수 있도록 보완방안도 함께 마련

II. 플랫폼 금융서비스 활성화 방안

< 기 본 방 향 >

소비자의 편리한 디지털 금융생활을 위한
플랫폼 금융 활성화

금융회사의
플랫폼 업무 활성화

(은행) 디지털 유니버설 뱅크 지원

* 플랫폼 업무범위 확대, 통합앱 운영 지원, 계열사간 정보공유 활성화 등

(보험) 헬스케어 금융플랫폼 지원

* 헬스케어 업무범위, 자회사, 데이터 활용 확대 등

(카드) 생활밀착 금융플랫폼 지원

* 플랫폼 업무범위 확대, 기업·법인 신용정보 활용, 타 카드사 상품 추천 등

온라인 플랫폼
금융상품 중개업 시범운영

(예금·보험·P2P) 혁신금융서비스를
통한 시범운영 추진

→ 운영성과 등을 보아가며
정식 제도화 여부 검토

※ 대출은 온라인 대출모집 중개
제도 도입('21년)

(펀드) 투자중개업 인가 검토

소비자 보호 등 관련 리스크 보완

통합앱 관련 소비자 보호 내실화

- ▶ 판매주체 명확히 고지·안내
- ▶ 소비자보호 관리체계 구축
- ▶ 피해발생시 운영사와 판매사 공동배상

플랫폼 비교·추천 관련 리스크 관리

- ▶ 위탁금융회사를 통한 관리 강화
- ▶ 금소법 등 기존 규제 적용
- ▶ 플랫폼 특성 고려한 새로운 규제 도입

- ◆ **업무범위 제한 및 자회사 투자 규제 등 금산분리 규제 완화를 통해 금융회사가 금융플랫폼으로 발전할 수 있는 기반 마련**

1. (은행) 「디지털 유니버설 뱅크」 구축 지원

※ 금융규제혁신회의 36개 과제 중 ⑨ 디지털 유니버설 뱅크 관련 제도 개선

- ◇ **은행이 폭넓은 데이터를 활용해 고객 맞춤형 금융·비금융 서비스를 제공할 수 있는 디지털 유니버설 뱅크로 도약할 수 있는 여건 조성**

[1] 은행의 플랫폼 관련 업무범위 확대

- (현황) 은행은 엄격한 부수업무 규제* 때문에 플랫폼 관련 다양한 서비스 제공이 어려운 상황

* 은행은 은행업 부수성이 명확히 인정되는 업무만 부수업무로 영위 가능

- (개선) **플랫폼 관련 다양한 서비스** 제공이 가능하도록 **부수업무** 해당여부를 유연하게 해석

< 해석을 통해 가능해지는 부수업무 예시 >

- 전자문서중계업무 : 은행앱을 통해 국민연금 가입내역, 건강보험 납입내역, 세금 및 공과금 고지서 등을 통합 관리
- 본인확인서비스 : 이용자의 주민번호가 아닌 대체수단을 활용하여 온라인 상(회원 가입, 금융거래 등)에서 이용자를 식별·인증하는 서비스(예: 통신3사 PASS)
- 각종 플랫폼 서비스 : (예) 기업고객을 대상으로 물품 구매·계약·발주 등 공급망 관리와 이체·송금·대출 등 금융서비스가 융합된 플랫폼 서비스 제공

- 향후 법령 개정을 통해 업무범위를 지속적으로 확대하고 관련 절차를 간소화하는 방안 검토(금융업법 개정TF 검토중)

※ 일본의 경우, 2016년 "은행업고도화회사"를 도입하여 정보통신기술을 활용해 은행업 고도화와 이용자 편리향상에 이바지하는 업무*를 취급할 수 있도록 허용

* 핀테크, 지역상사(지역의 우수 생산품·서비스의 판로를 개척하고 지식과 수익을 생산자에게 환원하는 사업), 자행 개발 앱과 IT시스템 판매, 데이터분석 및 마케팅 등

[2] 통합앱 관련 법적 불확실성 해소

- (현황) 은행이 통합앱을 통해 보험·카드·증권 등 계열사 서비스를 제공하는 경우 다양한 법적 불확실성* 존재

* 통합앱 운영이 ①은행의 업무로서 영위 가능한지, ②금소법상 중개에 해당하지 않는지(중개로 보면 방카규제 적용 및 펀드 외 증권상품 판매 곤란) 등

- (개선) ① 통합앱 운영을 **부수업무로 허용**(해석으로 허용→추후 법령에 반영)

- ② 금소법상 **중개 해당여부**에 관한 **판단기준**을 명확화

- 은행이 ①계열사 상품권유·계약체결에 관여하지 않고, ②판매 주체에 관한 오인가능성이 낮은 경우는 중개로 보지 않음

- ③ **계열사 비금융서비스***도 연결·제공할 수 있도록 명확히 허용

* (예) 헬스케어 서비스(보험사), 중고차거래 중개(여전사), 렌탈 중개(여전사) 등

※ 보험·카드사가 통합앱을 운영하는 경우에도 ①~③을 동일하게 해석·적용

[3] 은행 계열사간 정보공유 활성화

- (현황) 은행이 **고객의 사전 동의**를 받아 계열사 등에 **고객 정보를 제공**하려는 경우 허용근거·여부가 불명확

- 이로 인해 은행이 계열사(보험·카드 등), 제휴기업(예: 통신사, 유통업) 등과 **고객 데이터 분석**에 기초한 **협업 곤란***

※ 협업 곤란 사례

- 환전고객 정보를 카드사에 제공 → 카드사에서 프로모션 카드(비행기·숙소할인) 안내
- 우수고객 정보를 제휴사에 제공 → 제휴 통신사·유통사에서 할인·프로모션 제공

- (개선) 부수·겸영업무 신고 등 **별도 절차 없이 허용**(유권해석)

※ 단, 「개인정보보호법」, 「신용정보법」 등에 따라 **제공하는 정보의 내용 및 목적** 등을 **고객이 충분히 인지**할 수 있도록 설명·안내할 필요가 있으며, 고객이 **동의를 거절하거나 철회**하는 경우에는 정보 제공을 할 수 없음

- 고객 동의를 받은 경우 **정보 활용이 자유로운 빅테크·핀테크**, 통신·유통 등 타 업권과의 규제 형평 고려

2. [보험] 「헬스케어 금융플랫폼」 구축 지원

※ 금융규제혁신회의 36개 과제 중 ⑧ 보험사의 헬스케어 서비스 활성화

- ◇ **고령화 시대를 맞이하여 고객과 장기적인 관계를 맺고 건강상태를 잘 아는 보험사가 헬스케어 금융플랫폼으로 발전해 나갈 수 있도록 지원**

* 글로벌 디지털 헬스케어 산업규모 : 1,525억 달러('20년) → 5,088억 달러('27년)

[1] 헬스케어 업무범위 확대

- (현황) 현행 복지부의 「비의료 건강관리서비스 가이드라인¹⁾」 상 보험회사의 다양한 헬스케어서비스 출시에 애로²⁾

* 1)의료행위(예: 진단·수술)가 아니며 비의료기관도 제공가능한 헬스케어서비스 범위 규정
2)예 : ①공신력 있는 기관의 자료에 근거한 상담·조언 ②일상적 건강습관 개선 권고 허용
→ 同 자료에 따른 질병위험도 분석은 허용여부 불분명

- (개선) 비의료기관이 제공가능한 **디지털 헬스케어서비스 범위 확대** 및 **판단기준 명확화**를 위한 가이드라인 개정* 검토
(☞ 복지부 협의 추진)

(i) 건강통계 분석·제공 등 서비스 중 의료행위에 해당하지 않는 범위 명확화 추진

(ii) 상담·조언시 활용 가능한 통계자료 범위의 합리적 확대*

* 현재 공공기관·학회 등의 자료만 활용 가능

※ **해외 사례** : 미국·일본 등 해외 국가의 경우 **건강·의료통계, 검진결과 분석** 등 보험사가 다양한 헬스케어서비스 운영 가능

1) (美 Aetna) 진료기록 표준화(Medicity), 건강데이터 분석(Active Health) 등을 통해 **의료데이터 기반 맞춤형 보험서비스 제공중**

2) (日 제일생명) 건강검진결과를 분석하여 **5대 질병**(암, 뇌졸중, 뇌경색, 심근경색, 당뇨) **발병 리스크를 예측**하는 서비스 제공

[2] 헬스케어 자회사의 다양한 업무 허용

○ (현황) 보험사의 헬스케어 자회사 업무범위가 제한되어 사업 구조의 자율적 결정이 곤란

- 보험사가 영위할 수 있는 업무를 자회사는 할 수 없는 경우¹⁾ 존재 → 보험사들이 헬스케어 자회사에 대한 투자도 소극적²⁾

* 1) 예: 일부 보험사는 건강관련제품 판매중개 수행중 vs 헬스케어 자회사는 수행하지 못함

2) 헬스케어 사업중인 보험사 22개 vs 헬스케어 자회사 소유 보험사 2개(신한라이프, KB손보)

○ (개선) 합리적인 자회사 소유기준 마련 및 적극적 인가정책 운영
(☞ 유권해석 또는 가이드라인 마련)

- (원칙) ⁱ⁾보험사가 수행가능한 헬스케어 업무는 헬스케어 자회사 업무로도 허용, ⁱⁱ⁾헬스케어에 부수·연관된 업무는 다른 법령 (예: 의료법)에서 금지하지 않는 한 허용

- (영위업종) 보험사·자회사가 영위 가능한 업종을 다양하게 예시적으로 열거

• ⁱ⁾기업·개인 대상 건강상담·실천 프로그램 및 관련 서비스, ⁱⁱ⁾헬스케어 관련 물품의 도소매 판매·중개·배송 및 관련 물품 임대·광고 (대행), ⁱⁱⁱ⁾헬스케어 관련 소프트웨어 개발·판매, ^{iv)}관련 시설 운영 등

→ 소비자는 하나의 앱에서 건강관리기기 등을 구매하면서 체육시설 등록·이용이 가능하며, 건강상담도 제공받을 수 있을 것으로 기대

※ 해외 사례 : 자회사를 통해 다양한 헬스케어 플랫폼 서비스 제공 가능

1) (中 핑안보험) 운동용품, 영양·건강식품, 건강기기 등을 종합적으로 판매하는 「Health Mall」을 자회사 방식으로 운영

2) (美 UHG) 헬스케어 자회사(OPTUM)를 통해 웰니스 프로그램(운동·수면·만성질환 관리), Care솔루션(의료비용 및 입내원 일정관리) 서비스 등 제공

[3] 맞춤형 건강관리혜택 제공 지원

- (현황) 보험계약자에 제공하는 혜택의 유형·한도가 제한*되어 소비자 수요를 반영한 맞춤형 건강관리혜택 제공이 곤란

* 年 보험료 10%와 3만원 중 낮은 금액만 제공 가능하나, 건강관리기기(예 : 스마트워치)에 한해 20만원 한도 내 제공 가능

- (개선) 보험계약자의 **건강관리 노력**에 비례하여 제공하는 「리워드」 형태 등의 **제공한도 상향*** (☞ ‘건강증진형 가이드라인’ 개정)

* 예 : 건강관리기기 수준으로 제공한도 확대 (현행 3만원 → 20만원)

→ 소비자가 일상생활 중 운동, 식단 등 습관을 개선하는 과정에서
①건강관리기기 뿐 아니라 포인트, 보험료할인 등 다양한 리워드를
②보다 높은 수준으로 제공(예 : 3만원 → 20만원) 받을 것으로 기대

[4] 헬스케어 플랫폼 내 종합금융서비스 제공 추진

- (현황) 헬스케어플랫폼이 “생활 속 One App”으로 기능하기 위해 계좌 조회·이체 등 종합금융서비스 제공 필요

※ 보험사의 선불전자지급 업무 既허용 ('22.4월)

→ 건강관리 노력·성과 등에 따라 보험사 자체 포인트를 지급하고,
소비자는 건강용품 구매 또는 보험료 납부시 포인트 사용 가능

- (개선) 보험사의 **오픈뱅킹** 참여를 허용하고, 「전자금융거래법」 개정시 보험사의 지급지시전달업(My payment) 영위 허용* 추진

* 他업권, 빅테크 등과 동일한 조건에서 영위 허용 (지급지시전달업 등록 필요)

3. [카드] 「생활밀착 금융플랫폼」 구축 지원

※ 금융규제혁신회의 36개 과제 중 ⑪ 카드사의 플랫폼 비즈니스 활성화

◇ 지급결제 인프라와 데이터 경쟁력을 가진 여전사가 결제, 금융상품 추천, 자금관리 등을 아우르는 생활밀착 금융플랫폼으로 성장할 수 있도록 지원

[1] 카드사 플랫폼 사업 관련 업무범위 확대

○ (현황) 카드사의 경우 여전법상 부수업무 영위시 개별적으로 신고·수리가 필요하여 업무 추진에 걸림돌

- 반면, 핀테크 기업은 전금법상 부수업무 규제가 없음

○ (개선) 여전사가 신고없이 영위 가능한 부수업무에 생활밀착형 금융플랫폼 운영에 필요한 업무를 최대한 포함(감독규정 개정)

* (예) 감독규정상 카드사 부수업무로 영위가능한 플랫폼 사업은 "통신판매업" 으로 한정
→ "전자상거래 사업 전반" 으로 확대(예 : "통신판매업" + "통신판매중개업" + @)

[2] 여전사의 기업·법인 신용정보 활용 제고

○ (현황) 여전법상 정보주체의 동의를 받아야 하는 신용정보의 범위가 넓어 여전사가 데이터를 활용하기 곤란

- 또한, 카드사가 보유한 기업·법인의 신용정보를 다른 본인 신용정보관리업자(마이데이터)에게 제공하는 것도 어려움

* 현재 여전사의 경우 규제샌드박스를 통해 마이데이터 사업자에게 신용카드 가맹점의 사업자등록번호를 제공할 수 있도록 허용

< 여전사와 타 금융사·핀테크 간 신용정보 동의의무 차이 >

	여전사	타 금융사 및 핀테크
근거법	여전법	신용정보법
동의의무	개인 및 기업·법인의 신용정보에 대해 모두 동의 필요	개인신용정보에 대해서만 동의 필요

- (개선) 업권간 형평성을 고려하여 여전법상 신용정보 범위를 **신정법상 개인신용정보**와 **동일하게 조정**하는 방안 검토(법 개정 추진)
 - 가맹점 사업자등록정보, 매출정보 등 기업·법인 관련 정보를 분석·활용하여 **다양한 서비스**를 제공할 수 있을 것으로 기대*
- * (예) 가맹점 등 대상 상권 분석, 소비자 패턴 분석, 사기행위 방지 등 목적으로 활용

[3] 마이데이터 사업자로서 타 카드사 상품 추천 허용

- (현황) 여전법상 카드사는 다른 카드사의 제휴모집인이 될 수 없어, 카드사가 마이데이터 사업자로서 소비자에게 적합한 카드상품(타사 상품 포함)을 추천*하는 것이 불가능
 - * 복수의 카드사 상품 추천(중개)을 위해서는 여전법 상 제휴모집인 지위가 필요
- 반면, 핀테크 기업은 복수의 신용카드사와 제휴모집 계약을 체결하고 다양한 상품 추천 가능
- (개선) 마이데이터 사업자로서 **타 카드사 상품 추천을 허용**하되, 상품을 추천하는 과정에서 **과당경쟁, 이해상충*** 등이 발생하지 않도록 하는 **보완방안**을 마련(혁신금융서비스 → 법 개정 추진)
 - * 다른 신용카드사 상품에 비해 자사카드상품을 유리하게 추천하는 행위 등

[4] 전자문서 활용 확대

- (현황) 여전법상 일부 **서면요구 규정***이 남아있어 비효율과 자원 낭비 등 문제 발생
 - * ① 실물카드 발급시 약관·거래조건 등을 **서면으로 발송**하고, 고객 동의시에만 이메일 등 **전자문서로 발송** 가능(법 제14조)
 - ② 분실·도난 카드 사용에 따른 고객·가맹점 책임 근거를 **서면 계약**으로 한정하고, 회원의 이의제기 수단을 서면으로 제한(법 제16조, 제17조)
- 반면, 핀테크 기업은 금소법(영 제22조), 전금법(제7조) 등에 따라 전자문서 활용 가능
- (개선) 신용카드 약관·거래 조건 등을 이메일 발송, 카드앱에서 확인하는 방식 등 **전자문서 교부 허용**을 추진(법 개정 추진)
 - * 고령자 등 취약계층 보호를 위해 고객이 거래조건 등을 서면으로 요청하는 경우 즉시 서면으로 제공하도록 할 예정이며, 필요시 가이드라인 등을 통해 소비자 보호 절차 마련

4. 금융지주회사의 통합앱 운영 단계적 확대

- (현황) 「금융지주회사법」상 지주회사의 역할이 제한됨에 따라 계열사별로 별도 앱을 운영하거나, 통합앱을 운영하더라도 고객 편의성 부족*

* 계열사 중 한 회사(예: 은행)가 통합앱을 개발·운영함에 따라 UI·UX 통일 등에 한계

- 반면, 빅테크의 경우 모회사가 직접 통합앱을 운영*하여 시너지 발생(통일성, 소비자접근성 등)

* (예) 토스(모: 토스뱅크(子), 증권(子), 카카오페이(모: 카카오페이증권(子), 손해보험(子))

- (개선) 지주회사의 통합앱 관련 역할을 단계적으로 확대

- 지주회사가 통합앱을 직접 운영하지 않으나 통합앱 기획·개발, 관리·유지 업무 등을 위탁받아 수행할 수 있도록 허용(유권해석*)

* (지주법상 지주회사의 업무범위) 자회사등의 금융상품의 개발·판매를 위한 지원, 그 밖에 자회사등의 업무에 필요한 자원의 제공 업무에 대한 세부 내용 등

- 중장기적으로 법령 개정 등을 통해 지주회사가 통합앱을 직접 운영할 수 있도록 허용하는 방안도 검토



※ 금융규제혁신회의 36개 과제 중 ⑩ 온라인 플랫폼 금융상품 중개 도입

1. 현 황

- 빅테크·핀테크기업들은 알고리즘 분석 등을 통해 소비자에게 다양한 금융상품을 비교·추천하는 서비스 제공을 추진 중
 - 현재 대출상품 비교·추천 서비스*는 이미 시행 중이며, 이를 예금, 보험, 펀드, P2P 등으로 확대하기를 희망
 - * '19년 혁신금융서비스 시행 → '21년 금소법에 등록제도 도입(27개사 등록)
- 이러한 서비스는 온라인 금융상품 중개에 해당하기 때문에, 등록을 하거나 인허가를 받아야 하나,
 - 온라인 플랫폼의 특성을 고려한 등록요건 등이 마련되어 있지 않아 규제 개선이 필요

2. 개선 방안

◆ 소비자 니즈에 맞춰 다양한 금융상품을 비교추천하는 서비스 활성화
→ 내손 안의 금융 백화점, 모두를 위한 PB서비스 구현

- 소비자 편익 증가를 고려하여, 예금, 보험, P2P 상품에 대한 온라인 판매중개업을 시범운영 (☞ 혁신금융서비스 지정)
- 펀드상품은 원금손실 및 불완전판매 우려가 있음을 고려하여, 예금·보험 등 시범운영 성과를 일정기간(예 : 6개월 등) 지켜 보면서 플랫폼 업체에 대한 투자중개업 인가를 검토
- 다만, 플랫폼을 통한 금융상품 중개가 확대될 경우, 금융시장 안정, 소비자 보호 등에 문제*가 발생할 우려도 있으므로 일정 조건 하에 시범운영하면서 리스크 요인을 면밀히 점검

* (예금) 작은 금리차에도 대규모 자금 이동, 건전성 취약 금융사가 고금리로 자금 유치 등
(보험) 불완전판매(특히 복잡한 상품의 경우), 계열사 몰아주기 등 우려

3. 상품별 추진방안

[1] 예 금

- (업무범위) 복수 금융회사의 **예금성 상품 비교·추천** 허용
 - 실명확인 및 예금 수취 업무는 금융회사가 직접 수행
 - (상품범위) 금소법상 예금성 상품 중 **정기 예·적금**
 - 은행뿐만 아니라 저축은행, 신협 등의 예·적금 상품도 포함
 - (허용대상) 핀테크 기업, 금융회사 등 **제한 없이 허용**
 - 동일한 기준으로 혁신금융서비스 심사 진행
- ※ 대출상품 중개업: 핀테크기업 외에 은행, 보험, 저축은행, 카드 등도 영위중
- (영업방식) 플랫폼 특성을 고려하여 **온라인 방식만 허용**

[2] 보 험

- (업무범위) 복수 보험사의 **보험상품 비교·추천** 허용
- (보장범위) **소비자 피해 우려가 큰 상품***은 제외하고 허용
 - * 예: 종신, 변액, 외화보험 등 상품구조가 복잡하거나 고액계약 등 불완전 판매 우려상품
- (취급상품유형) 소비자 선택권 제고를 위해 허용되는 보장범위 내에서 **대면용, TM용, CM용 상품 모두 취급 허용**
- (허용대상) 마이데이터사업자, 전자금융업자 대상
 - * 은행 등 금융회사는 방카슈랑스 제도를 통해 보험대리점 등록 가능
- (영업방식) 플랫폼 특성을 고려하여 **온라인 방식만 허용**

[3] P2P

- P2P 관련 투자자 모집업무를 혁신금융서비스로 시범운영 후 제도화 여부 검토
 - 규제 샌드박스를 운영하여 향후 성과 및 본질적 업무위탁의 예외 사유인 '이용자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려', 입법취지 등을 면밀히 점검한 후 제도화 여부 검토

[4] 펀드

- 예금·보험 시범운영 성과 확인 후 투자중개업 인가 검토
 - 펀드상품의 경우 원금손실(투자성) 및 불완전판매(정보비대칭) 우려가 있음을 고려하여,
 - 예금·보험 규제 샌드박스 운영 성과를 일정기간(예 : 6개월 등) 지켜보면서 플랫폼 업체에 대해서도 투자중개업 인가를 검토※
- ※ 플랫폼 금융 확대와 관련하여, 금융소비자 이용 편익뿐 아니라 위험성도 감안하여 영업형태, 취급상품 범위(고난도 상품이 아닌 공모펀드 등)를 검토

Ⅲ. 소비자 보호 등 관련 리스크 보완방안

1

통합앱 운영 관련 소비자 보호 내실화

□ 일부 빅테크·핀테크, 금융회사가 통합앱을 운영중이나, 소비자 보호 등에 관한 체계적인 기준이 부재

□ 통합앱 운영 과정에서 **내실 있는 소비자보호 조치**가 이루어질 수 있도록 관련 **세부기준**을 마련

① 소비자가 혼동·오인하지 않도록 **판매주체**를 **명확히 고지·안내***

* 소비자에게 **금융상품을 판매하는 주체**가 보험사(보험), 카드사(카드), 증권사(증권) 등 **개별 계열사**임을 쉽게 알 수 있도록 미리 고지

② 통합앱 관련 민원·분쟁 해결 절차(고객상담), 정보보호·보안 등 **소비자보호**를 위한 **관리체계 구축**을 의무화

- 특히, 통합앱 관련 **과도한 정보수집 이용·제공**이 이루어지지 않도록 **정보이용 동의, 철회** 등을 **명확히 안내·보장***

* (i)통합앱 관련 필요 최소한의 목적 범위내에서 고객정보를 수집

(ii)정보 이용·제공 목적, 항목 등을 구체화하여 정보주체의 개별동의를 받을 필요

(iii)정보주체가 정보이용·제공 동의를 쉽게 철회 할 수 있도록 관련 시스템 구축

③ **판매주체 미고지, 부당 표시·광고** 등으로 **피해 발생**시 통합앱 운영사가 판매주체와 함께 **배상책임**을 부담*

* 통신판매중개업자도 고의·과실(예: 판매주체 미고지)로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대해 통신판매업자와 연대 배상책임 부담(전자상거래법 §20의2)

⇒ 금감원 검사 등을 통해 **관리체계 구축, 정보보호 의무 이행 여부** 등을 수시 점검

< 리스크 관리방안 >

- ◇ 플랫폼의 영업 관련 리스크에 대해 금융회사를 통한 간접
규율과 플랫폼 직접 규율을 병행하는 **중층 관리체계** 마련

구분	기존 규제	새로운 규제 도입
간접 규율	[1] 위탁 금융회사를 통한 관리	
	업무위탁규정에 따라 보고→점검→변경 권고	-
직접 규율	[2] 기존 판매중개업 규제 적용	[3] 플랫폼 특성을 고려한 새로운 규제 도입
	① 금소법상 6대 판매규제, 내부 통제기준 마련, 각종 금지행위 규제 등 ② 개별업법상 규제 * 보험업법 상 설명의무, 모집규제 등	① 소비자와의 이해상충 방지 ② 온라인 거래 특성을 고려한 판매·정보보호 ③ 우월적 지위 남용 방지

1. 위탁 금융회사를 통한 관리

- 플랫폼에 판매를 위탁하는 **금융회사**가 **위탁에 따른 리스크**를
적정하게 **통제·관리**하도록 「업무위탁규정*」 등에 따라 점검·권고

* 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」(은행, 보험사, 저축은행, 여전사, 신탁에 적용)

① 플랫폼과 예금·보험상품 판매 위탁계약 체결 시 금감원 보고

* 업무위탁은 원칙 사전 보고, 예외(기 보고한 내용과 동일한 경우) 사후 보고
→ 플랫폼에 대한 예금상품 판매 위탁 등은 신규사례이므로 사전 보고 요구

② 위탁 금융회사가 리스크를 충분히 통제·관리하고 있는지 점검*

* 업무위탁으로 인한 리스크를 충분히 분석하여 업무위탁 여부·방식 등을 결정했는지, 리스크를 통제할 수 있는 수단을 위탁계약 등에 반영했는지 점검

③ 금감원은 통제·관리방안 미흡 시 업무위탁 계약내용 변경 권고

⇒ 혁신금융서비스 지정 시 “업무위탁 보고를 완료한 금융회사의 금융상품을 비교할 것”을 부가조건으로 부과

2. 기존 판매중개업 규제 적용

□ 플랫폼에 대해서도 금소법 및 개별업법*상 판매중개업자에 대한 영업행위 규제를 적용

* 보험업법상 설명의무, 모집행위 관련 규제

○ 금소법상 불완전판매 방지 등을 위해 판매중개업자에 대해 내부통제기준 마련 의무, 6대 판매규제, 각종 금지행위 적용

- (내부통제) 임직원 관리책임 및 내부통제기준 마련 의무 부여
- (6대 판매원칙) 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고규제 적용
- (금지행위) 금융소비자로부터의 급부수취 금지*, 재위탁 금지, 불공정 행위 금지** 등 적용

* 금융소비자로부터의 투자금, 보험료 등 계약 이행 급부 수령을 금지

** 직판업자에 대해 정해진 수수료 이외 재산상 이익의 요구 및 수취 금지

⇒ 혁신금융서비스 지정 시 “금소법 및 개별업법상 판매중개업자에 대한 영업행위 규제를 준수할 것”을 부가조건으로 부과

3. 플랫폼의 특성을 고려한 새로운 규제 도입

- 플랫폼의 특성을 고려하여, 소비자와의 이해상충 방지, 온라인 상 판매규제 및 정보 보호, 우월적 지위 남용 방지 등을 위한 새로운 규제 적용

⇒ 혁신금융서비스 지정 시 진입요건 및 부가조건에 반영

[1] 온라인 예금상품 중개

- ① 급격한 머니무브 방지를 위해 금융회사별로 **전년도 모집액의 일정 한도**^{*}(예: 은행 5%, 저축은행·신협 3%) 내에서 플랫폼 판매 허용

* 금융회사가 복수 중개 플랫폼과 제휴를 맺는 경우 합산하여 규제비율 적용
(시중은행 '21년 신규모집액 평균(61.6조원) x 5% = 약 3조원)

- ② **알고리즘의 공정성** 확보 의무를 부과하고 검증 실시(코스콤 등)
- ③ 금융회사별 **모집실적 및 수수료 공시 의무** 부과
- ④ **영업보증금(1억원) 예치** 또는 **책임보험 가입 의무** 부과

[2] 온라인 플랫폼의 보험상품 취급

- ① **소비자 보호** 관련 안전장치 마련

- ① 불법행위 배상을 위한 **영업보증금 예치** 의무화

- ② 비교·추천 관련 **알고리즘 공정성 검증**^{*}

* 코스콤 등 신뢰할 수 있는 기관(보험개발원 등 전문성 있는 기관도 협업) 활용

- ③ 플랫폼이 수취 가능한 **수수료를 합리적으로 설정**^{*}

* 방카슈랑스 판매상품의 경우, 대면 채널 대비 사업비 부과한도 제한 : 개인보장성 보험(70%), 개인저축성보험(50%), 일반손해보험(전보험사 평균사업비 대비 85%)

④ 플랫폼이 보유한 개인정보의 안전한 관리를 위해 **정보보호 강화***

* ①정보보호항목을 자율적으로 사전점검(정보보호 상시평가제), ②플랫폼이 보유한 개인정보를 부당하게 영업에 사용하는 행위 금지

② 플랫폼의 **우월적 지위 남용** 방지

① 플랫폼이 보험회사에 일반적인 ¹⁾거래조건보다 **불리한 거래조건 요구 금지**, ²⁾서비스 변경·제한·중단시 **사전 통지** 등 도입

② **특정사 상품, 특정 플랫폼 편중** 비교·추천 방지

* 예: 방카슈랑스 25%룰과 유사하게 플랫폼의 특정사 편중 방지, 보험사의 특정 플랫폼 편중 방지

③ 플랫폼이 자회사 GA, 계열 보험회사 등에 일감 몰아주기 등 **유리한 조건 제공*** 금지

* 소비자에 자회사GA 외 다양한 계약체결경로를 제시토록 하는 등 보완방안 마련

④ 플랫폼이 보험회사에 ¹⁾자신 등 특정플랫폼에만 **모집위탁 강요**, ²⁾경쟁 플랫폼에 제공하는 **상품가격 관여** 등 금지

※ IMF는 핀테크 플랫폼의 성장이 금융시스템 안정에 영향을 미칠 수 있는 만큼 **관련 리스크**에 대한 **보완방안 마련**이 필요하다고 제언(별첨 5)

- 특히, 금융회사의 **핵심적 기능**을 수행하는 핀테크기업의 **서비스 중단**(예: 해킹) 또는 **과도한 위험추구***시 **시스템 리스크**로 **연결 가능**하다고 지적

* 신용위험에 대한 과소평가, 가격경쟁력 확보를 위한 고위험 자산운용 등

→ 향후 플랫폼의 금융상품 증개에 관한 **정식 제도화 방안** 마련시 **관련 리스크**에 대한 **관리장치**를 함께 검토·마련할 계획

IV. 기대효과

◆ (소비자) 금융서비스 선택권 제고 및 편익 증진

- 맞춤형 금융상품 비교·추천 등 탐색비용 절감 효과를 통해 소비자 선택권 제고에 기여
- 데이터·플랫폼 기반의 금융-비금융서비스(헬스케어, 납세, 중고차 등) 연계를 통해 일상생활에서의 편익 증진

◆ (금융회사) 디지털 혁신 촉진 및 새로운 성장 기회 마련

- 플랫폼 관련 신사업·신기술 투자 확대 등 금융회사의 새로운 성장기회를 마련
- 데이터 활용, 신기술 도입 등 디지털 혁신이 촉진될 것으로 기대

◆ (핀테크·빅테크) 규제 불확실성 해소 및 사업영역 확대

- 대출상품에 더하여 예금·보험상품도 판매중개도 가능하게 되어 플랫폼 서비스의 범위 확대
- 규제 불확실성이 해소되고 소비자 보호 및 리스크 관리 강화

◆ (금융산업) 효율성과 포용성 증대

- 금융서비스 비용이 낮아지고 소비자 수요에 부합하는 상품 개발·제공이 가능해짐으로써 효율성 제고
- 빅 데이터 활용을 통한 정확한 분석*으로 더 많은 소비자에게 금융서비스를 제공할 수 있게 되어 포용성 개선

* 예: Mercado Libre(아르헨티나)의 취약계층 신용평가모형(非금융정보 포함)은 기존 금융권 평가모형(금융정보위주)보다 성실한 차주(good loan)를 더 잘 판별

V. 향후 계획

- 유권해석 등 즉시 시행 가능한 조치들은 즉시 시행하고, 법령 개정, 가이드라인 마련, 관계기관 협의 등도 신속하게 진행
- 온라인 금융상품 판매중개는 혁신금융서비스를 통해 시범 실시
→ 운영성과 등을 보아가며 정식 제도화 방안 마련

< 플랫폼 금융 활성화 방안 세부 추진계획 >

세부 과제	필요 조치	시 기
1. 금융회사의 플랫폼 발전 지원		
① (은행) 디지털 유니버설 뱅크 구축 지원		
은행 플랫폼 부수업무 범위 확대	부수업무 심사	'22.下
통합앱 관련 법적 불확실성 해소	유권해석	'22.9월
은행 계열사간 정보공유 활성화		
② (보험) 헬스케어 금융플랫폼 구축 지원		
헬스케어 업무범위 확대	복지부 협의 (가이드라인 개정)	계속
헬스케어 자회사 범위 확대	세부기준 마련	'22.3분기
건강관리 리워드 제공한도 확대	가이드라인 개정	'22.4분기
종합금융서비스 제공 추진	전금법 개정	계속
③ (카드) 생활밀착 금융플랫폼 구축 지원		
플랫폼 부수업무 범위 확대	감독규정 개정	'22.10월
기업·법인 신용정보 활용 제고	법령 개정	(방안 마련)
타 카드사 상품 추천 허용	혁신금융서비스 심사	'22.8월~
	법령 개정	'22.10월 (방안 마련)
전자문서 활용 확대	법령 개정	'22.10월 (방안 마련)
④ (지주) 통합앱 운영 단계적 확대	유권해석	'22.10월
2. 온라인 금융상품 판매중개업 시범 운영		
① 예금·보험·P2P 중개 시범운영	혁신금융서비스 심사	'22.10월~
② 플랫폼 업체 투자중개업 인가 검토	투자중개업 인가	계속

- ◇ '19년, **혁신금융서비스**를 통해 온라인 대출모집 플랫폼에 대해 1社전속주의 특례 부여(14개 플랫폼 기업)
- ◇ '21년, 「**금융소비자보호법**」 제정으로 온라인 대출모집에 대한 등록요건을 마련하고, 1社전속주의 예외를 제도화(27개 기업 등록)

□ **(도입경과)** 혁신금융서비스를 통한 시범운영 이후 법제화를 통해 온라인 대출모집법인 제도를 도입

- 과거 「대출모집인 모범규준」(행정지도)은 오프라인 방식 영업을 주로 상정함에 따라 엄격한 1社전속주의 규제가 적용
- 플랫폼 등 기술발전에 따라 온라인 방식의 대출중개 수요 증가
→ '19년부터 혁신금융서비스를 통해 14개 기업에 특례 부여
- 약 2년간 시범운영 경과를 바탕으로 금소법을 통해 정식 제도화*

* (등록요건) 필수교육 이수, 영업보증금 예탁(5천만원), 내부관리체계 마련 등

□ **(운영실적)** '21년, 온라인 플랫폼을 통해 약 13조원(82.6만건)의 대출을 중개

- 플랫폼별로 위탁(제휴) 금융회사 수는 평균 20~30개 내외로
 소 업권의 대출상품 중개중(은행·저축은행·보험·카드·캐피탈 등)

※ (핀다) '19년부터 혁신금융서비스를 통해 온라인 대출중개 운영중
→ 약 60개 금융회사와 제휴 체결, '21년 약 2.4조원의 대출을 중개

- **(은행)** 비금융회사와 제휴를 통해 부동산, 온라인쇼핑, 여행 등 다양한 플랫폼 관련 서비스를 제공중
 - **(싱가포르 DBS)** 부동산, 자동차, 교육 등 여러 기업과 제휴를 맺고 금융·비금융서비스를 통합 제공하는 ‘마켓플레이스’ 운영*
 - * (부동산) 매물 추천 및 연계 금융서비스 제공 (자동차) 매물정보, 시승예약 및 자동차금융 연계 (교육) 어린이 대상 학습프로그램 판매
 - **(인도 SBI)** 자사 플랫폼(YONO)에서 고객의 카드결제 빈도가 높은 교통, 여행, 온라인쇼핑 등 비금융서비스를 제공
 - * (교통·여행) 교통편·숙박시설 예약 (온라인쇼핑) 구매정보 기반 상품추천·할인
 - **(스페인 BBVA)** 자체 부동산 플랫폼(Valora View)을 통해 부동산 정보 서비스와 연계 모기지 자문서비스 제공중
- **(보험)** 해외의 경우 부수업무 또는 자회사를 통해 영위 가능한 헬스케어 서비스 범위가 넓어 활성화
 - **(美 Aetna)** 진료기록 표준화(Medicity), 건강데이터 분석(Active Health) 등을 통해 의료데이터 기반 맞춤형 보험서비스를 제공
 - **(日 제일생명)** 건강검진결과를 분석하여 5대 질병(암, 뇌졸중, 뇌경색, 심근경색, 당뇨) 발병 리스크를 예측하는 서비스 제공
 - **(中 Pingan보험)** 운동용품, 영양·건강식품, 건강기기 등을 종합적으로 판매하는 ‘Health Mall」을 자회사 방식으로 운영
- **(카드)** 우수한 기술·서비스를 가진 기업에 대한 투자·제휴를 통해 신용카드 결제를 넘어 데이터 서비스 업체로 변모중
 - **(비자)** 기업의 비즈니스 실적, 소비자 행동 패턴, 사기 행위 방지, 리스크 관리 등의 정보를 제공하는 ‘비자 분석 플랫폼’ 운영
 - **(마스터)** 마스터카드 랩 설립, 인수·파트너십 체결 등을 통해 데이터 분석 역량을 강화하고, ‘마스터카드 어드바이저’* 운영
 - * 보유 중인 방대한 양의 데이터를 분석하여 카드발급회사(금융회사)·가맹점·광고주 등에 맞춤형 정보 제공

별첨 3

해외 주요국 금융상품 중개업 규제체계

□ (일본) '21년 「금융서비스제공법」 시행을 통해 디지털 시대의 금융상품 중개업 규율체계를 새롭게 정비

- (진입요건) 4개 금융상품(예금·대출·보험·투자)을 함께 중개*할 수 있는 단일 라이선스를 마련하였으며, 온·오프라인에 공통 적용

< 금융서비스중개업자의 금융상품 취급 범위 >

구분	①예금	②대출	③유가증권	④보험	
취급 가능	보통예금, 정기 예·적금	주택담보대출, 카드대출(법안)	공사채 투자신탁	(생보) 개인연금 정기사망보험, 교육·어린이 보험	(손보) 펫보험 상해/여행자/ 골프/자전거보험

* (제외) 구조화예금·외화예금, 파생상품·공매도, 변액보험·종신보험·재보험 등

- (업무범위) 계약체결 대리를 제외한 '중개'로 업무범위를 한정하고, '중개'의 범위에 관한 구체적 판단기준을 제시*

* (i)계약체결의 권유, (ii)권유를 목적으로 하는 상품 설명, (iii)계약체결을 위한 조건 교섭에 해당하는 경우 중개에 포함됨

- (행위규제) ①중요사항 설명, ②수수료 및 손해배상 관련 정보 제공 ③내부통제체계 마련, ④우월적 지위남용 방지* 등 세부사항 규율

* (예) 대출중개를 조건으로 다른 상품의 계약을 강요하는 행위("깍기") 금지

□ (미·영) 금융상품별(대출·보험·투자 등)로 중개 라이선스가 구분되어 있으며, 중개업자가 복수 라이선스 취득(Add-on) 가능

- 플랫폼 기술의 발달로 대출·보험·증권 등을 함께 중개하는 '종합중개업자'가 성장중이며, 금융회사도 중개업 겸업 가능

- √ 美 핀테크 SoFi는 대출, 보험, 신용카드, 로보어드바이저 등 중개 라이선스를 획득하여 SoFi앱에서 원앱 방식으로 서비스 제공
- √ 英 Money Supermarket은 영국 최대 규모의 금융상품 비교사이트로 보험, 모기지, 신용대출, 카드 등 다양한 금융상품의 가격 비교 및 추천 가능
- √ 英 HSBC는 주로 계열사의 모기지·보험·펀드 등을 겸영업무 형태로 중개중

- 오프라인 중개에 적용되는 규제와 함께 온라인 플랫폼 특성을 감안하여 알고리즘 공정성, 이해상충방지 등 규제를 적용중

별첨 4

BIS, 플랫폼 기반 금융서비스 시사점

※ BIS, "Platform-based business models and financial inclusion"("22.1월)

◇ BIS는 금융플랫폼의 유형을 ①신규 핀테크, ②빅테크, ③기존 금융회사로 구분하고, 플랫폼 기반 금융서비스의 긍정적 효과 및 리스크 관리를 위한 정책적 제언 등을 제시

□ 플랫폼 기반 금융은 신흥개발국(EMDEs)과 선진국 모두에서 금융 포용성(financial inclusion)에 기여하는 등 긍정적 효과가 확인됨

○ 아프리카, 중국, 인도 등 신흥개발국에서 플랫폼 금융을 통해 지급결제, 여신, 보험 및 자산관리 등 서비스가 크게 확장

- √ 아프리카의 경우 모바일 네트워크를 활용한 지급결제 서비스를 중심으로 핀테크 생태계가 구축(케냐 성인의 약 80%가 모바일 지급결제 계좌 보유)
- √ 중국은 Ant 그룹(이용자 13억명), 텐센트(이용자 9억명)와 같은 빅테크 기업을 중심으로 e커머스, 소셜 미디어 데이터를 기반으로 여신·보험 등을 활성화
- √ 인도는 13억명이 이용하는 디지털 ID 시스템 "아드하르"(Aadhaar)를 통해 모바일 지급결제를 범국가적으로 확산

○ 영국 등 선진국에서도 오픈뱅킹 등 핀테크의 확산을 통해 취약 계층의 금융접근성이 제고되는 효과가 확인*

* (예) '20년 기준 모바일 금융앱을 이용하는 성인 비중은 59%로 '17년 대비 17%p 증가하였으며, 특히 여성 및 중장년 계층에서 비중이 크게 확대

□ 한편, 긍정적 효과 외에도 플랫폼을 통한 독과점 현상이 심화*될 수 있는 만큼 이에 대한 정책적 수단도 함께 검토·도입할 필요

* (예) 알리페이와 위챗페이는 중국 모바일 지급결제 시장의 약 94% 비중 차지

- ① 현행 금융, 경쟁, 정보보호 관련 규제를 플랫폼 금융사에도 적용
- ② 행위 규제와 기관 규제를 병행하여 규제(규제 신설도 필요)
- ③ 새로운 인프라 제공(디지털 ID, 신속 결제시스템, CBDC 등)

별첨 5

IMF, 핀테크 성장이 금융시스템 안정에 미치는 영향

※ IMF, Global financial stability report "The rapid growth of fintech: Vulnerabilities and challenges for financial stability"(22.4월)

◇ IMF는 핀테크의 성장이 금융접근성 제고 등 긍정적 효과가 있으나, 고위험 추구성향 및 규제공백 이슈 등으로 인해 금융시스템 안정 관련 리스크 요인으로 작용할 수 있다고 지적

□ IMF는 핀테크의 급격한 성장이 금융시스템 안정에 미칠 수 있는 3가지 리스크 유형을 구분·제시

① 제휴관계를 통해 금융회사의 핵심적 기능*을 수행하는 핀테크 기업의 서비스 중단시(예: 해킹) 시스템 리스크로 연결 가능

* 리스크 관리, 컴플라이언스, 자금세탁방지 등

- 특히, 시장 지배력이 높은 핀테크기업이 여러 금융회사와 제휴 관계를 맺고 있는 경우 관련 리스크가 크게 증가

② 금융회사와 유사한 기능을 수행함에도 규제 공백상태에 있는 경우 과도한 위험추구 행태*로 인한 자본잠식 등 가능

* (i)위험에 대한 과소평가, (ii)가격경쟁력 확보를 위한 고위험 자산운용 등

③ 급진적으로 기존의 금융중개 기능을 생략(예: P2P대출)한 경우 플랫폼 신뢰성(platform's run), 과도한 담보요구 등 발생 가능

□ IMF는 금융의 디지털 전환이 기회와 리스크를 함께 가져오며,

○ 특히, 리스크에 대한 관리·통제를 위해 핀테크에 대한 적절한 규율체계 마련*이 필요하다고 제언

* (i)협업 금융회사의 관리책임 강화, (ii)리크스관리·자산운용 등 기준 구체화 등