

포스트 코로나 시대의 금융소비자 보호

이슈리포트(ISSUE REPORT)



포스트 코로나 시대의 금융소비자 보호

금융·보험ISC 2021년 1분기 이슈리포트

< 요약 >

□ 도입

- ▶ 금융·보험업권은 포스트 코로나 시대에 인공지능 등을 활용한 디지털화가 심화될 것으로 예상되며, 이에 따른 다양한 소비자보호 문제도 발생할 것으로 예상
- 업권의 디지털화 동향과 관련 소비자보호 문제를 살펴보고 그에 따른 시사점을 도출하고자 함

□ 금융·보험업권 디지털화 동향

- ▶ **(은행업)** 판매채널이 영업점에서 모바일뱅킹, 핀테크 또는 플랫폼사업자로 빠르게 이동 중이며, 오픈뱅킹 및 MyData 사업 개시로 디지털화 추세는 더욱 가속화될 것으로 전망
- ▶ **(금융투자업)** 상품판매, 자산운용·관리, 투자데이터 수집·분석 등 영역에서 인공지능 등의 활용으로 디지털화가 진행되고 있음
- ▶ **(보험업)** 동(動)적인 보험료 책정, 보험료 납입에 블록체인 활용 등 다양한 영역에서 디지털화가 진행 중
- ▶ **(결제서비스)** 간편결제서비스가 계속 성장하고 있으며, 다양한 형태의 결제서비스도 지속적으로 도입·제공되고 있음

□ 소비자보호 이슈

- ▶ **(취약계층 금융소외)** 비대면 거래에 접근하기 어려운 고령자, 장애인 등이 금융소외를 겪을 가능성이 높음
- ▶ **(비대면 채널을 통한 정보제공으로 분쟁발생 우려)** 비대면으로 정보제공 시 대면으로 제공하는 경우보다 정보가 소비자에게 제대로 전달되기 어려워 금융회사와 소비자 간 분쟁발생 우려 증대
- ▶ **(인공지능 알고리즘 오류 등으로 인한 피해 발생)** 인공지능 알고리즘 상 오류나 인공지능 활용 데이터의 편향성 등으로 소비자 피해 발생 가능
- ▶ **(개인정보 유출 또는 과도한 수집·이용으로 인한 피해)** 디지털화된 개인정보가 유출되거나 금융회사가 소비자의 허락범위를 넘어 개인정보를 수집·이용함으로써 소비자 피해가 발생할 수 있음
- ▶ **(착오거래 증가)** 거래정보 입력 실수 등으로 인해 생기는 착오 거래가 지속적으로 늘어나고 있음

□ 시사점

- ▶ 소비자보호를 위해 금융회사는 AI 알고리즘 등의 개발·활용 단계부터 소비자보호를 고려해야 하며, 사내 관련 인력에 대한 실제적·적극적 교육훈련과 소비자보호 인력의 충분한 확보 노력을 병행해야 함

I. 도입



▶ 과거 키오스크나 앱을 활용한 라이프 스타일 트렌드였던 ‘언택트’ 생활이 코로나19 사태로 인한 ‘사회적 거리두기’로 인해 필수적인 생활방식으로 자리잡는 추세

- 재택근무, 온라인 교육이 일상화되고 전자상거래가 크게 증가

▶ 특히 금융·보험업권은 4차 산업혁명으로 인한 디지털 트랜스포메이션이 가장 먼저 시작된 분야 중 하나로, 단순한 ‘비대면’을 넘어 산업 전반의 디지털화가 빠른 속도로 진행 중

- 포스트 코로나 시대에는 인공지능(AI), 빅데이터 등을 활용한 디지털화가 심화될 것으로 예상

▶ ‘언택트’가 일상화되고 디지털화가 심화될수록 금융거래 시에 소비자는 편의성 증대, 시간 절약, 거래비용 감소 등의 혜택을 누릴 수 있으나

- 한편으로 취약계층의 금융소외 유발 등 소비자보호 문제도 발생

▶ 핀테크*의 진전에 따른 금융·보험산업의 관련 인력 부족현상과 이의 공급방안에 대해서는 이미 상당한 논의가 있으나, 디지털화의 진전에 따른 소비자보호 문제와 관련한 HR 이슈에 대한 논의는 부족

- * 금융기술(financial technology)의 줄임말로 기술에 의한 금융혁신을 가리킴

⇒ 금융·보험업권의 디지털화 동향과 그에 따른 소비자보호 문제를 살펴보고 이와 관련한 시사점을 도출하고자 함

II. 금융·보험업권 디지털화 동향



▶ 각 업권별로 가속화되고 있고 있는 디지털화 동향을 소비자와의 접점을 중심으로 살펴 보면 다음과 같음

1. 은행업

▶ 핀테크 기업 수가 지속적으로 증가하고 있으며 금융산업 내에서의 규모도 증가 추세

- 2011년 62개에 불과했던 핀테크 기업 수는 2015년 이후 빠르게 증가하여 2019년말 345개에 이르렀음

- 국내 인터넷전문은행의 경우 카카오은행과 케이뱅크가 '17년 영업 개시 이후 업무 규모를 확대 중*이고, "Toss" 앱을 운영중인 비바리퍼블리카는 "토스뱅크 컨소시엄"을 주도하여 '21년 7월 토스뱅크 출범 예정

* '19년 말 인터넷전문은행의 총자산은 25.3조원, 원화예금은 23.0조원으로 성장하였으며, 국내 은행산업 내 점유율은 각각 0.9%, 1.4%를 기록

▶ 기존 은행에서도 인공지능 등 핀테크 기술을 적극 활용하여 디지털화를 추진하고 있음

[표 1] < 국내 은행의 인공지능 활용 사례 >

- (국민은행) 조회, 이체 등 기본업무에 대한 음성뱅킹 서비스 제공
- (NH농협) 카카오톡 기반 상담 금융봇 및 콜센터에 도입
- (우리은행) SORi 앱을 통해 음성으로 금융거래 가능
- (KEB하나은행) AI 앱을 통해 금융거래내역 기반 소비형태 분석

* (출처) 서정호, 이병윤, "한국 금융산업의 2030 비전과 과제 : 은행", KIF 연구 총서, 2020.11월에서 재인용

- 은행 업무 중 모바일뱅킹을 비롯한 인터넷뱅킹 비중은 지속적으로 상승하는 추세

[표 2] < 은행의 금융서비스 전달채널별 업무처리 비중¹⁾ >
(입출금 및 자금이체 거래건수 기준)

(%)

	창구	CD/ATM	텔레뱅킹	인터넷뱅킹	전체
2018년 6월	8.8	34.3	7.5	49.4	100.0
12월	8.8	30.2	7.9	53.2	100.0
2019년 6월	7.7	28.9	6.8	56.6	100.0
12월	7.9	26.4	6.3	59.3	100.0
2020년 6월	7.4	22.7	5.6	64.3	100.0

주 1) 해당 월의 일별 건수 합계 기준

* (출처) 한국은행 보도자료 “2020년 상반기중 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”(2020.9.28.)

▶ 이에 따라 은행의 판매채널이 영업점, 기업금융전담역 중심에서 모바일뱅킹, 핀테크 또는 플랫폼사업자로 이동하는 현상이 빠르게 진행 중

* (사례1) 전자상거래를 하는 아마존(Amazon) 플랫폼에서 제품을 판매하는 Amazon seller(중소기업)를 대상으로 아마존이 은행(BoA, 골드만삭스)과 연계하여 운전자금을 대출

(사례2) 동남아 지역에서 교통, 배달 등의 생활 플랫폼을 제공하는 그랩(Grab)이 은행과 제휴하여 대출 제공

(사례3) 네이버 파이낸셜이 네이버 쇼핑에 입점한 중소기업자들에게 연계 대출 실시

- 오픈뱅킹* 시행으로 상기 추세는 더욱 가속화될 것으로 전망

* 핀테크 기업이 금융서비스를 편리하게 개발할 수 있도록 은행 등 참가기관의 금융서비스를 표준화된 형태로 제공하는 인프라를 말하며 오픈 API(Application Programming Interface: 핀테크 기업이 직접 응용 프로그램과 서비스를 개발할 수 있도록 공개된 프로그램도구)와 테스트베드(개발된 서비스가 금융전산망에서 정상적으로 작동하는지 시험해 볼 수 있는 인프라)로 구성

- 아울러 '21.8월 본인신용정보관리업(MyData 사업)의 서비스 개시를 계기로 소비자 데이터를 활용한 비즈니스가 더욱 심화될 것으로 보임
 - 소비자의 각종 데이터를 분석하여 초(超)개인화된 맞춤형 자산관리 서비스가 가능해지므로 금융회사와 카카오페이 등 빅테크 기업이 모두 MyData 사업에 적극 참여할 것으로 예상

2. 금융투자업

▶ (상품판매채널) 다양한 금융상품 서비스가 다양한 금융회사를 단일 채널로 아우르는 온라인 플랫폼에서 소비 가능해짐

* (사례) 알리바바 그룹의 간편결제 서비스인 알리페이의 온라인 결제 계좌 잔고를 전용 MMF에 투자하도록 하여 중국에서 온라인 투자 붐을 일으켰던 위어바오는 자산관리 플랫폼을 이용해 다른 펀드에 투자할 수 있도록 서비스를 제공하고 있음

▶ (자산운용 및 관리) IT 기술의 발전으로 자산운용 및 자산관리의 대량생산이 가능해졌으며, 대표적인 사례는 AI 알고리즘을 이용한 로보어드바이저임

- 미국의 경우 Betterment(2008), Personal Capital(2009) 등의 로보어드바이저 업체 등장 이후에 대형 글로벌 투자은행까지 로보어드바이저 서비스를 제공하며 경쟁이 심화되고 있음

▶ (데이터 수집, 분석) AI 기반 검색엔진으로 투자자가 원하는 데이터를 신속하게 찾아주고*, 고객에게 실시간 시장 정보 및 주요 뉴스 등을 인공지능을 활용해 제공** 가능

* (사례) 미국 AlphaSense社 ** (사례) 미국 Dataminr社

▶ (알고리즘 트레이딩) 딥러닝 등 인공지능을 활용하여 거래전략을 컴퓨터 코드화하여 투자매매를 자동화한 알고리즘 트레이딩*에 대한 투자자의 선호도가 증가

* (사례) 미국 Sentien社

3. 보험업

- ▶ **(보험료 책정방식의 변화)** 피보험자의 나이, 성별, 직업 등 정(靜)적인 요소에 기반한 보험료 책정 방식에서 벗어나 텔레매틱스와 같은 IT기술이 보험에 접목되어서 실시간으로 개인별 위험행태에 기반한 동(動)적인 보험료 책정이 가능해짐

* (사례) UBI(Usage based Insurance) 자동차 보험: 자동차 운전자의 주행거리, 주행습관 및 행태(속도, 급가속·급제동, 주행시간대, 주행도로 등)에 연계하여 보험료율이 책정됨

- ▶ **(블록체인 활용)** 블록체인 기술이 스마트 계약 형태에 기반한 여행자 보험 및 비행탑승 보험 등에 접목되어 보험가입자의 보험료 납입 및 보험금 지급 등과 관련하여 편의성과 효율성을 높여줌

- ▶ **(소비자 응대에 활용)** 소비자 응대센터 등에서 AI 기술을 활용하여 보다 효과적으로 고객을 응대하고 있으며, 챗봇을 활용하여 소비자에게 어떤 보험상품이 적합한지 추천하기도 함

- ▶ **(P2P 보험의 출현)** 보험가입자들이 공동으로 자본금을 각출하고, 직접 조직을 구성하여 자체적으로 운영하는 P2P(peer-to-peer) 보험사업모델이 가능해짐

* (사례) 미국 Lemonade社는 2016년 주택보험 및 세입자보험과 관련한 P2P보험 온라인 플랫폼을 개발하여 운영중

- ▶ **(보험판매 Aggregator 출현)** 보험판매 애그리게이터(Aggregator)는 여러 보험사의 다양한 보험상품을 비교·구입할 수 있는 플랫폼으로 일종의 온라인 보험상품 슈퍼마켓으로 볼 수 있는데, 2000년대 중반 유럽을 중심으로 발달*하고 있음

* (사례) 영국 자동차보험시장의 경우 애그리게이터의 판매채널 비중이 수입보험료 기준으로 53%(2017년 기준)에 달함

- ▶ **(보험금 지급에 활용)** AI 기술을 활용하여 보험사고 발생 시 보험금 청구 및 지급이 신속하고 편리하게 처리되도록 고객을 도울 수 있음

4. 결제서비스

▶ 삼성페이, 카카오페이머니 등을 필두로 소비자가 非현금전자방식 지급수단을 전달하는 과정에서 접근채널이나 장치의 편의성을 대폭 향상시킨 간편결제 서비스가 지속적으로 성장 중

- 2019년 중 국내 간편결제서비스 이용실적(일평균)은 602만건, 1,745억원으로 2018년 대비 각각 56.6%, 44.0% 증가하였고

- 코로나19 유행 이후에 간편결제서비스 이용실적은 더욱 증가 하였을 것으로 예상

▶ 글로벌 카드사들은 디지털 결제시장의 확대, 진화에 대비하여 온라인 카드결제 경험의 일관성 도모를 위한 UI/UX 제공*, 웨어러블(wearable) 기기에 결제서비스 접목, 생체인증 기반 결제서비스 지속 도입 등을 추진 중

* 미국 전자상거래 내 카드결제 시 카드 브랜드 구분 없이 공동 이용 가능한 'Click to Pay' 도입

⇒ 국내 카드사도 이런 추세를 따라갈 것으로 예상

III. 비대면 금융거래 확산에 따른 소비자보호 이슈



1. 취약계층 금융소외 유발

▶ 금융업무의 디지털화로 일반인들이 금융서비스에 이전보다 쉽게 접근할 수 있게 되었지만, 한편 일부 계층은 금융접근이 어려워 금융소외(Financial Exclusion) 현상이 발생 할 수 있음

- 과거 영국 금융감독청(FSA)은 ‘금융소외’를 “주요 금융서비스에 접근하는 데 무능력, 어려움, 심리적 거부감 등을 겪으면서 적절한 개입이 없을 경우 사회 전체의 소외와 가난, 불평등을 야기할 수 있는 현상”으로 정의한 바 있는데,

- 고령자, 장애인, 저소득 지역 거주자 등은 일반인에 비해 비대면 금융서비스에 접근하기가 상대적으로 어려워 금융소외를 겪을 가능성이 높음

- 이미 60대 이상의 인터넷전문은행 이용률은 2020년 상반기 기준 1.5%에 불과한 것으로 나타나 고령층이 타 연령대에 비해 비대면 금융서비스 이용을 어려워하는 것으로 추측됨

* (출처) 2020년 국회 유동수 의원실의 인터넷전문은행 연령별 이용현황 자료중

- 금융회사의 고객 우대혜택도 비대면거래 고객과 자신의 데이터를 충실하게 금융회사에 제공할 수 있는 고객을 중심으로 제공*되고 있어 그렇지 않은 고객은 금융소외를 겪을 수 있음

* (사례) 금리 조건이 대면 거래에 비해 유리한 온라인 전용 예금상품

⇒ 취약계층은 금융소외의 결과로 빈곤이 심화될 수 있고, 이는 사회적 문제로도 발전 가능

- ▶ 고령층 금융소외 이슈에 관해 금융당국은 문제의 심각성을 인식하고 고령층의 금융 접근성 제고를 위해 은행의 영업점 축소에 대응한 이동·무인점포 활성화, 고령자 전용 모바일금융 앱 출시, 고령층 전용 대면거래 상품 출시 등의 대책을 발표*한 바 있음

* (출처) 금융위원회·금융감독원 보도자료 “어르신들의 보다 안전하고 편리한 금융 생활을 지원합니다”
(2020.8.31.)

2. 비대면 채널을 통한 정보제공으로 인해 금융회사와 소비자 간 분쟁 발생 우려

- ▶ 상품에 대한 정보 제공이 비대면으로 이뤄지는 특성으로 인해 일반적인 금융소비자 보호법규에 따라서 설명의무 이행, 약관 제공, 위험성 고지 등 조치가 이뤄지더라도

- 방대한 정보량, 서면(書面)에 비해 떨어지는 가독성, 금융회사와 소비자 간 실시간 소통의 애로 등으로 대면 채널보다 상품정보가 소비자에게 제대로 전달되기 어려워 분쟁발생 가능성 증가

- 금융회사 입장에서도 분쟁 처리 등으로 많은 시간과 노력을 낭비할 수 있음

- ▶ 이를 해결하기 위해서 금융회사는 소비자 친화적인 UX, UI를 구축할 필요

- 아울러 소비자가 이해하기 쉽도록 동영상, 그림 등을 활용해 핵심 정보를 간결명료하게 소비자에게 제공할 뿐 아니라 소비자가 원하는 정보를 찾기 쉽도록 음성인식 지원, 소비자와 실시간 대화하는 챗봇 등 소비자 편의제고를 위한 핀테크 기술을 적극 도입·활용할 필요

3. 인공지능(AI) 알고리즘 오류 등으로 인한 소비자 피해 발생

▶ 금융거래에서 인공지능을 활용할 경우 인공지능이 인간의 감정, 편견 등을 배제하고 데이터에만 기반한 판단, 결정을 내림으로써 소비자에게 보다 적합한 상품 추천, 정보 제공·분석 등 서비스를 제공할 수 있지만

- 한편, 인공지능이 이용하는 알고리즘에 오류가 있거나 머신러닝(machine learning)에서 활용하는 데이터가 편향될 경우 소비자 피해 발생* 가능**

* 금융·보험업권 사례는 아니지만 AI 챗봇 '이루다'가 사회적 소수자에 대한 혐오 발언을 여과없이 하다가 챗봇 서비스를 개시한지 1개월도 못 되어 '21.1월 이용이 잠정 중단된 사례를 참조할 수 있음

** (가능한 피해사례) 소비자에게 부적절한 상품 추천, 로보어드바이저의 잘못된 자산운용으로 예상보다 크게 낮은 수익 또는 큰 손실 발생

- 소비자에게 피해가 발생할 경우 설사 AI 활용 업체가 사용된 알고리즘과 데이터, 머신러닝 과정 정보를 소비자에게 제공하더라도 소비자가 이를 충분히 이해하기 어려워 업체에 손해배상 책임이 있음을 입증하기가 곤란할 수 있음

- 더욱이 AI 개발업체와 AI를 활용하는 금융회사가 서로 다른 법적 주체일 경우에 양자 간 책임소재 문제로 소비자의 손해배상책임 입증은 보다 힘들어질 수 있음

▶ 상기 소비자 피해를 사전 예방하기 위해서 금융회사, AI 개발업체는 소비자 관점에서 알고리즘, 이용 데이터 등이 어떤 결과를 내는지에 대해 충분히 모의 테스트를 실시하고

- AI 설계 및 데이터를 활용한 학습단계부터 소비자 피해가 발생하지 않도록 충분히 주의를 기울여야 함

4. 개인정보 유출 또는 과도한 수집·이용으로 인한 피해 증가

▶ 금융거래의 디지털화가 가속화됨에 따라 거의 모든 고객 관련 정보가 디지털화되어 수집, 생성, 저장, 전송되고 있음

- 금융회사가 보유하는 개인정보가 유출되는 사고 발생 시 무형자산인 개인정보는 특성상 복구, 정정, 회수가 어려운 휘발성 및 확산성을 띄고 있어서 소비자에게 큰 피해를 주게 됨
- 최근 4년간 연도별 개인정보 유출량은 ▲2017년 317만3389건 ▲2018년 619만3294건 ▲2019년 977만1021건 ▲2020년 7월까지 1324만3958건으로 갈수록 증가하는 추세

* (출처) 국회 정무위원회 민형배 의원실이 2020.10.7.일 공개한 최근 4년간 연도별 개인정보 유출량 자료

▶ 개인정보의 안정성 확보를 위해서는 정부의 감시, 감독, 처벌뿐 아니라 금융회사가 관련 법규, 가이드라인 등에서 정하는 절차, 조치를 철저히 준수할 수 있도록 인력 및 예산을 자체적으로 충분히 확보하는 등 지속적으로 관심을 가질 것이 요구됨

▶ 아울러 개인이 데이터를 주체적으로 관리하는 것을 넘어, 능동적으로 활용하는 일련의 과정을 의미하는 마이데이터 개념이 도입되면서 개인정보의 수집·이용에 관해 소비자가 허락한 이용범위를 넘어 금융회사가 개인정보를 과다하게 수집·이용함으로써 인해

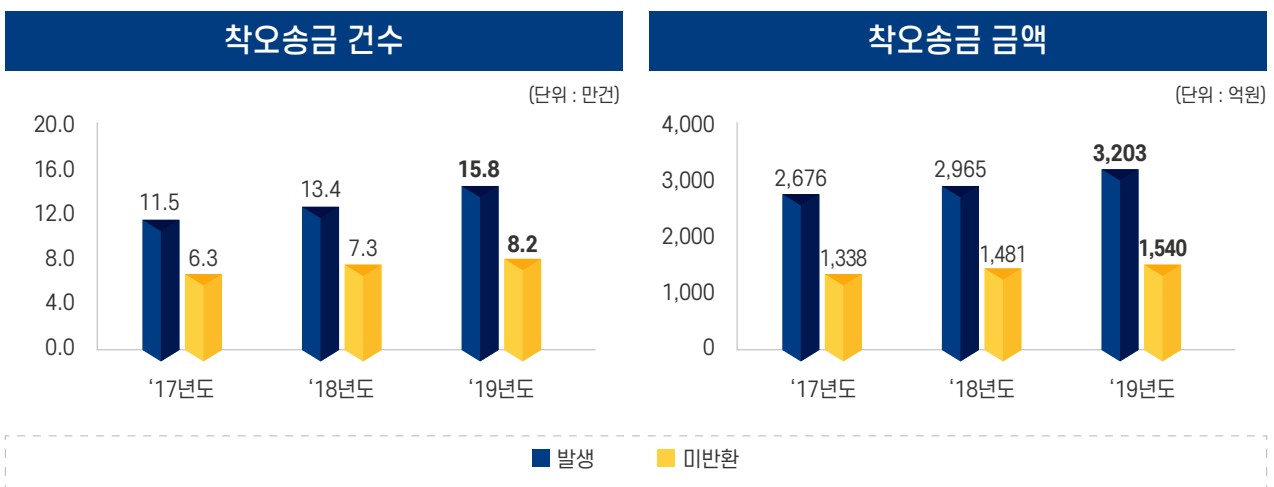
- 개인이 피해를 입게 되는 문제도 향후 이슈가 될 가능성

5. 착오거래 증가

▶ 비대면 금융거래의 증가에 따라 거래정보 입력 실수, 스마트폰 등 기기의 조작 미숙 등으로 인해 발생하는 착오거래가 지속적으로 증가하고 있음

- 착오송금의 경우 최근 3년간('17~'19년) 착오송금 건수, 금액이 꾸준히 증가했는데 인터넷 뱅킹 등 비대면 거래의 확산이 주된 증가원인일 것으로 추정됨

[표 2] < 최근 3년간 착오송금 발생 등 추이 >



* (출처) 금융위원회, “21년 7월부터 잘못 송금한 돈을 신속하고 효과적으로 돌려받을 수 있는 「착오송금 반환지원 제도」가 시행됩니다”(보도참고자료), 2020.12.9

▶ 금융당국은 “착오송금 반환지원 제도”를 ‘21.7월부터 시행함으로써 착오송금 수취인이 자진해 착오송금액을 송금인에게 반환하지 않을 경우 예금보험공사가 착오송금액 반환을 지원토록 할 예정

- 이러한 지원제도 도입과 별개로 소비자의 착오 금융거래 방지를 위해 수취인 등 중요 사항을 소비자가 재확인하도록 안내하는 등 금융회사가 소비자 친화적 금융거래 환경 조성을 위해 보다 노력을 기울일 필요

IV. 시사점



▶ 근래 DLF 불완전판매 사태, 라임·옵티머스 펀드 사기 판매 사건 등 금융소비자 피해 사건이 빈발하였고, '21.3월 금융소비자보호 법이 시행되는 등의 환경으로 인해 금융소비자 보호 강화에 대한 사회 전반의 요구는 지속될 것으로 예상

▶ 사회적 요구 부응 및 소비자와의 신뢰관계 회복을 위해 금융업의 디지털화 심화 환경에서도 금융회사는 경영 전반에서 소비자보호를 변함없이 실천해야 함

- 특히 소비자와 금융회사 간 접점뿐 아니라 AI 알고리즘 등의 개발·활용 단계부터 소비자보호를 고려해야 하며, 소비자 입장에서 접근하기 좋고 알기 쉽도록 정보를 제공하기 위해 노력해야 함
- 이를 위해 금융상품·서비스 개발·제공에 관련된 모든 인력이 금융소비자보호법규 준수뿐 아니라 소비자보호 마인드를 형성 할 수 있도록 다양한 교육훈련 방식*의 도입, 실시간 비대면 교육방식 활용 등으로 실제적·적극적인 교육을 실시할 필요

* 토론, 상황별 역할극(role playing) 등

- 향후 소비자보호 교육훈련 강화를 위해 금융회사의 소비자보호 교육 실태를 조사하고, 금융·보험업권별로 표준적인 교육훈련 프로그램을 마련해 이의 확산을 유도하는 것도 고려해볼 필요
- 또한 고객패널 운영 등을 통해 금융회사가 비대면 거래에 관한 소비자 의견을 충분히 수렴해 상품·서비스 개발·제공에 반영하는 것이 바람직

- 아울러 금융회사 내 소비자보호 담당부서에 충분한 인력을 확보하여 소비자보호 관련 사항의 모니터링, 개선사항 발굴·제안 등을 적시에, 충실히 하는 것이 바람직
 - 특히, 금융상품 설계에서 판매과정, 판매 후 조치까지 점검할 수 있도록 금융상품 개발 또는 영업 관련 전문인력을 확충할 필요

▶ **고령층 등 취약계층의 금융소외 방지를 위해서는 취약계층의 디지털 활용능력 향상을 위한 교육 실시 및 관련 공공 인프라 구축·제공, 고령층을 위한 디지털 활용 자문인력 양성 등의 대책이 추진될 필요**

- 이러한 대책은 복지 차원에서 취약계층의 일상 전반에 도움을 주는 것으로 일개 금융회사나 업권이 추진하기는 어려우므로 정부가 해당 대책 수립·추진에 적극적인 관심을 가질 필요

| 참고 문헌 |

한국은행,

“2020년 상반기중 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”(보도자료), 2020.9.28.

금융위원회·금융감독원,

“어르신들의 보다 안전하고 편리한 금융생활을 지원합니다”(보도자료), 2020.8.31.

금융위원회,

“21년 7월부터 잘못 송금한 돈을 신속하고 효과적으로 돌려받을 수 있는 「착오송금 반환지원 제도」가 시행됩니다”(보도참고자료), 2020.12.9

박태준,

“비대면 금융거래 확산에 따른 금융소비자보호방안 연구”, 2019.12.6.
고려대학교 정책대학원 경제정책학과 석사학위논문

OPENBAKING(오픈뱅킹공동업무) 오픈뱅킹 소개 웹사이트,

<https://www.open-platform.or.kr/apt/content/openplatform>

정운영, 이진호,

“인터넷전문은행의 거래 단계별 금융소비자 보호 방안”, Financial Planning Review 제11권 1호, 2018. 2.

윤경수,

“인터넷전문은행의 최근 동향과 향후 발전 방향”, KDB미래전략연구소 Weekly KDB Report
이슈브리프, 2020. 5. 25

강혜승,

“글로벌 핀테크 - 중국 펀드 시장과 위어바오에서 얻는 시사점”, 미래에셋대우
Global Industry Report, 2020.1.8.

송민규, 연태훈,

“한국 금융산업의 2030 비전과 과제 : 금융투자업 - 코로나 위기 이후 금융의 디지털화를 중심으로”,
금융연구원 KIF 연구총서, 2021.2

김재현, 이석호,

“한국 금융산업의 2030 비전과 과제 : 보험산업 - 코로나 위기 이후 금융의 디지털화를 중심으로”,
금융연구원 KIF 연구총서 2021.1

구본성, 이순호,

“한국 금융산업의 2030 비전과 과제 : 개관 - 코로나 위기 이후 금융의 디지털화를 중심으로”,
금융연구원 KIF 연구총서 2020.1

서정호, 이병윤,

“한국 금융산업의 2030 비전과 과제 : 은행 - 코로나 위기 이후 금융의 디지털화를 중심으로”,
금융연구원 KIF 연구총서 2020.2

금융위원회, 금융감독원, 행정자치부,

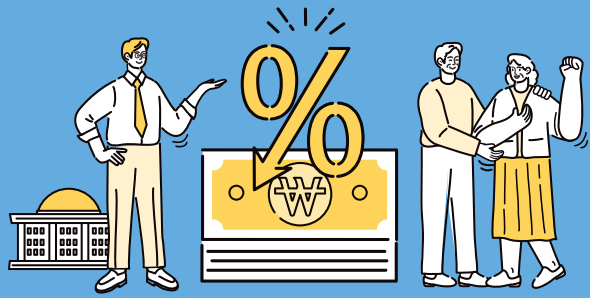
“금융분야 개인정보보호 가이드라인”, 2016.12

ISC 관련 최신 조사연구 자료 목록

※ 자료 제목 클릭 시 해당 홈페이지로 이동합니다.

제 목	발행기관	발행일
포스트 코로나 금융지원 연착륙 대비 필요	하나금융경영연구소	2021-01-05
한국의 국민대차대조표 해설(2020)	한국은행	2021-01-13
미 인플레이션 항방 논쟁과 금리영향 점검	국제금융센터	2021-01-15
글로벌 빅테크에 대한 규제 강화 추세	자본시장연구원	2021-01-18
AI 리스크와 전용보험의 필요성	보험연구원	2021-01-18
코로나19와 자사주 취득 결정요인 및 취득 적정성	자본시장연구원	2021-01-29
일본 SBI 홀딩스의 성장전략과 시사점	자본시장연구원	2021-02-01
2021년 글로벌 손해보험시장 전망	보험연구원	2021-02-01
미 국채금리 상승 배경 및 테이퍼링 가능성 점검	국제금융센터	2021-02-02
코로나19 관련 동향 및 해외시각(2.3)	국제금융센터	2021-02-03
국제노동브리프 2021년 2월호(Vol.19. No.2)	한국노동연구원	2021-02-15
[국가미래전략 Insight] 코로나19와 함께한 1년 : 국민의 삶은 어떻게 변했는가? <제12호>	국회미래연구원	2021-02-16
해외 분석기관들이 보는 2021년 글로벌 12대 리스크	국제금융센터	2021-02-17
[스페셜리포트 2021-2] 코로나19 백신 여권 이슈 동향	한국지능정보사회진흥원	2021-02-18
금융혁신과 금융안정 핀테크 금융플랫폼의 영향을 중심으로	한국은행	2021-02-19
핀테크 확산이 금융산업에 미치는 영향 - 금융업의 정보생산과 경쟁구도에 미치는 영향을 중심으로	한국은행	2021-02-19
코로나19 국면의 개인투자자	자본시장연구원	2021-02-22
코로나19와 환경·사회책임 우수기업 주식의 성과	자본시장연구원	2021-02-22
코로나19 위기 극복 등을 위한 뉴딜펀드의 성공적 추진을 위한 제언	국회입법조사처	2021-02-22
코로나19로 인한 소비패턴 변화	정보통신정책연구원	2021-02-23
코로나19 관련 동향 및 해외시각(2.24)	국제금융센터	2021-02-24
[Brief] 인플레이 및 금리상승 관련 파월의장 발언 평가(2.23일)	국제금융센터	2021-02-24
금융소비자보호법 시행과 금융상품자문업 이슈	자본시장연구원	2021-03-08
코로나19로 인한 설계사 소득변화 특징	보험연구원	2021-03-15
고용상황 악화가 신규 대출자에 미치는 장단기 영향	한국은행	2021-03-15

www.isckorea.or.kr



금융·보험산업 인적자원개발위원회
Financial Services and Insurance Industrial Skills Council

