

### 참고 3.

## 비대면 금융거래 현황 및 평가

2010년대 중반 이후 디지털기술 발전과 함께 핀테크 기업 수가 크게 늘어났고 이들 기업의 금융부문 진출도 꾸준히 확대되었다. 한편 금융기관들도 영업점포를 지속적으로 줄이면서 정보통신기술(ICT)을 활용한 금융서비스 제공을 늘려 왔다.<sup>1)</sup> 특히 금년 들어서는 코로나19에 따른 영향 등으로 모바일 결제 등 비대면 거래가 보다 활성화되고 있다. 앞으로도 정부의 디지털금융 지원정책 추진<sup>2)</sup> 등으로 이러한 추세가 계속될 것으로 보인다.

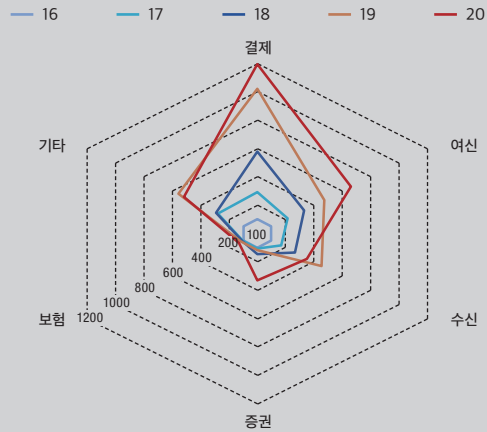
이하에서는 최근 금융부문에서의 비대면 채널을 이용한 거래 현황을 살펴보고 이에 따른 영향과 관련 리스크를 점검해 보았다.

### 최근 비대면 금융거래 현황

2016년 이후 연도별 비대면 금융거래<sup>3)</sup> 규모의 증가 추이를 결제(송금 포함), 여신, 수신, 증권(자산운용 포함), 보험, 기타 등 6개 부문으로 구분하여 살펴보았다. 최근 4년간 6개 부문의 거래 규모는 평균 5배 이상 늘어났으며, 특히 결제 부문의 성장세(16년 대비 12.0배)가 가장 두드러졌다. 금년 들어서는 증권

(177.4%), 여신(39.4%), 결제(16.9%) 등의 부문에서 높은 증가율을 보였다.

비대면 금융거래의 부문별<sup>1)</sup> 증가 추이<sup>2)</sup>



주: 1) 2016년 연간 비대면 거래금액을 100으로 지수화(각 부문별로 2개 이상의 가용한 통계를 활용)  
2) 2020년은 1~9월중 거래규모 등을 활용하여 연간규모를 추정  
자료: 한국은행 시산

### (결제)

결제는 비대면 금융거래 중 가장 활성화된 부문으로서 2016년 이후 금융기관 및 핀테크(빅테크) 기업의 간편결제 및 간편송금 거래를 중심으로 가파른 증가세를 보여 왔다. 특히 코로나19 확산 영향으로 온라인쇼핑<sup>4)</sup> 등 전자상거래가 크게 확대됨에 따라 카드사의 간편결제 비중이 금년 들어 빠르게 상승<sup>5)</sup>하였다. 핀테크 기업도 카드사와의 업무제휴 또는 자체 충전금 활용 등을 통해 간편결제를 확대해 나가는 추세이다. 한편 은행의 비대면 채널별로 송

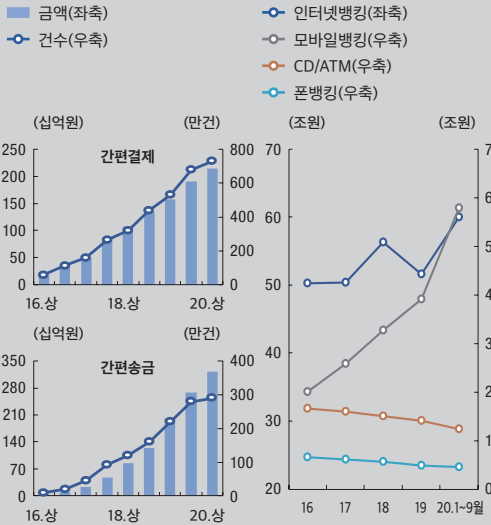
1) 일반은행 지점 수는 2013년말 5,046개에서 2020년 9월말 3,930개로 감소한 반면 핀테크 기업 수는 2013년말 94개에서 2019년말 345개로 크게 증가하였다.  
2) 2020년 7월 정부는 관계부처 합동으로 그린 뉴딜(저탄소·친환경 경제로의 전환 유도)과 함께 디지털 뉴딜(디지털 경제로의 전환 유도) 정책을 추진하기 위한 「한국판 뉴딜 종합계획」을 발표하였다.  
3) 본고에서의 비대면 금융거래는 폰뱅킹 및 CD/ATM 이용뿐 아니라 인터넷·모바일 등의 디지털 수단을 통해 이루어지는 거래를 의미한다. 다만 통계자료 제약 등으로 모든 비대면 금융거래를 포괄할 수 없기 때문에 가용통계(지급결제 관련 통계, 금융기관 업무보고서 등)를 활용하여 2016년 이후 비대면 거래규모 추이를 파악하는 데 중점을 두고 분석하였다.  
4) 2020년 1~9월중 전체 소매판매액에서 온라인쇼핑 거래액이 차지하는 비중(월평균 기준, 통계청)은 26.6%로 코로나19 이전(18년중 18.8%, 19년중 21.4%)보다 크게 높아진 것으로 나타났다.  
5) 카드사의 전체 결제금액 대비 간편결제 비중은 2020년 1월중 14.0%에서 9월중 16.8%로 상승하였다.

금·이체 등 금융거래 규모 추이를 비교해보면, 폰뱅킹 및 CD/ATM 이용 거래는 감소세를 보인 반면 금년 들어 인터넷뱅킹은 증가세로 전환되고 모바일뱅킹은 증가폭이 확대되었다.

빠르게 진행되는 모습이다. 기업의 경우 비대면 채널 대출잔액(20년 9월말 4.6조원, 일반은행 기준)이 가계대출(56.0조원)에 비해 크게 작지만 최근 비대면 대출상품이 다수 출시되고 있어 향후 그 규모가 커질 것으로 예상된다. 한편 비은행금융기관의 경우도 저축은행을 중심으로 비대면 대출비중<sup>6)</sup>이 지난해부터 크게 높아진<sup>7)</sup> 것으로 나타났다.

간편결제·간편송금<sup>1)</sup>

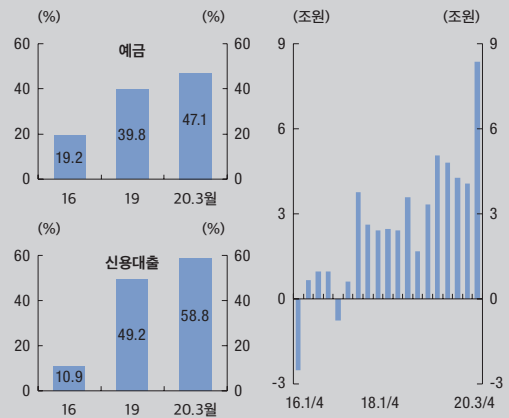
은행의 비대면 채널별 거래규모<sup>2)</sup>



주: 1) 기간중 일평균 이용실적  
2) 기간중 일평균  
자료: 한국은행, 일반은행 업무보고서

온라인 거래비중<sup>1)</sup>

은행의 비대면 채널<sup>2)</sup> 기반 가계대출 증가규모<sup>3)</sup>



주: 1) 기간중, 5개 시중은행 기준  
2) 인터넷, 모바일 등  
3) 기간중  
자료: 금융위원회, 일반은행 업무보고서

(여신·수신)

금융기관의 비대면 예금·대출 거래는 IT에 기반한 온라인·무점포 영업구조를 가진 인터넷전문은행이 출범한 2017년 이후 크게 증가하기 시작하였다. 특히 은행권 가계 신용대출을 중심으로 온라인화가

(증권·보험)

증권 부문에서는 개인투자자의 접근성 제고 및 증권회사의 비용 절감 차원에서 객장거래<sup>8)</sup>의 비대면화가 외환위기 이후 꾸준히 진행되어 왔다. 금년

6)

저축은행의 비대면 예금 및 대출 취급 현황

(조원, %)

	16년말	18년말	20.3월말	16년말	18년말	20.3월말
예금 잔액 (비중)	6.9 (15.5)	14.0 (23.4)	14.8 (22.1)	6.1 (14.1)	8.6 (14.7)	12.3 (18.4)
대출 잔액 (비중)						

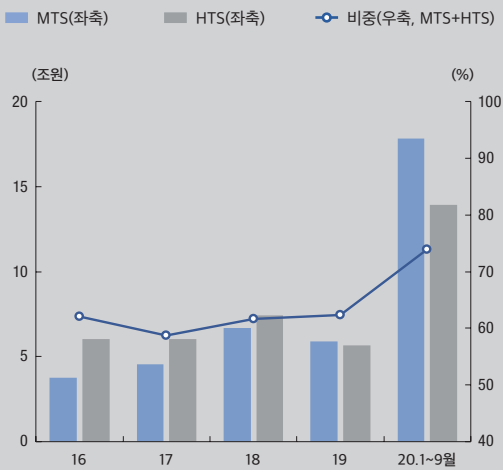
자료: 금융위원회

7) 또한 비대면 속성을 지닌 카드론도 꾸준한 증가세(16년말 23.7조원 → 18년말 26.7조원 → 20년 9월말 30.7조원)를 보여 왔다. 반면 상호금융조합의 경우 개별 단위조합이 많아 영업점 방문을 통한 금융거래가 관행적으로 이루어지는 데다, 여신 대부분이 비대면 영업에 유리한 신용대출보다는 부동산담보대출로 구성되어 있고 고객층도 디지털 접근·활용도가 낮은 고령층이 많기 때문에 비대면 예금·대출 비중이 상대적으로 작은 편이다.

8) 증권회사 지점 수는 2016년말 1,275개에서 2020년 9월말 현재 986개로 크게 줄어들었으며, 객장에서 수행되는 주식매매 거래비중도 계속 하락(16년중 27.7% → 18년중 24.1% → 20년 1~9월중 13.4%)하고 있다.

에는 코로나19 이후 주식시장이 회복하는 과정에서 창구거래에 비해 수수료가 저렴하고 수시로 이용할 수 있는 MTS(Mobile Trading System) 및 HTS(Home Trading System)를 통한 주식매매거래가 급증하였다. 자산운용 부문의 경우에도 온라인 전용펀드 판매규모가 최근 크게 확대<sup>9)</sup>되는 등 비대면 거래가 점차 늘어나는 추세이다.

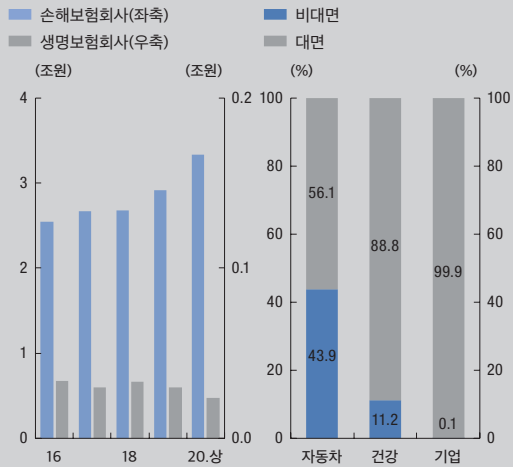
### 비대면 채널별<sup>1)</sup> 주식매매 거래규모<sup>2)</sup> 및 비중



주: 1) MTS 및 HTS 기준(영업점 단말기 등은 제외)  
 2) 기간중 일평균  
 자료: 한국거래소

전통적으로 대면 판매방식 비중이 높았던 보험 부문의 경우 지난해부터 손해보험을 중심으로 비대면 방식을 통한 보험가입액이 크게 증가하였다. 특히 자동차보험의 비대면 가입비중(20년 1~9월중 43.9%)이 상대적으로 높았다. 반면 손해보험에 비해 상품구조 및 약관이 복잡한 생명보험은 소비자 보호 규제 정책 강화, 보험상품의 특성(판매 시 특약·보장내역 설명 필요) 등으로 비대면 채널 활용이 제한적이었다.

### 보험회사별 비대면 채널<sup>1)</sup> 가입규모<sup>2)3)</sup> 손해보험회사의 상품별 비대면 비중<sup>4)5)</sup>



주: 1) 텔레마케팅, 온라인마케팅 등  
 2) 생보사는 초회보험료, 손보사는 원수보험료 기준  
 3) 기간중 분기평균 4) 원수보험료 기준 5) 2020년 1~9월중  
 자료: 생명보험협회, 손해보험협회, 금융기관 업무보고서

### (기 타)

P2P 금융, 크라우드펀딩 등은 지난해까지 핀테크 기업의 금융부문 진출 확대와 함께 꾸준한 증가세를 보여 왔다. 금년 들어서는 연체율이 급등하고 불법·불건전 영업행위 발생, 관련 사모펀드 환매 연기 등으로 자금 유입규모가 둔화되는 모습이다.

### P2P 금융·크라우드펀딩

	2017	2018	2019	2020 <sup>1)</sup>
P2P 금융 <sup>2)</sup> (조원)	0.3	0.3	0.7	0.6
크라우드펀딩 <sup>3)</sup> (백억원)	0.7	0.8	0.9	0.5

주: 1) 1/4~3/4분기중  
 2) 기간중 분기평균 취급액  
 3) 기간중 분기평균 증감  
 자료: 한국P2P금융협회, 크라우드넷

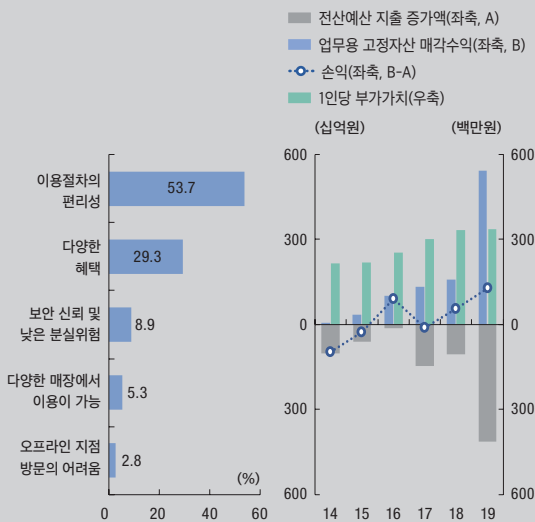
9) 2016년중 펀드 설정액이 0.1조원 증가하는 데 그쳤으나 2019년중에는 2.0조원, 2020년 1~9월중에는 3.2조원이 늘어났다.

## 비대면 금융거래 증가에 따른 잠재리스크

비대면 금융거래가 금융에 미치는 영향은 복합적이다. 비대면 거래가 늘어날수록 소비자에게 금융서비스의 편리성과 다양성을 제공하고 금융기관의 비용 절감, 금융산업의 디지털 혁신 등 긍정적인 효과가 크다. 특히 은행의 경우 영업점 등 업무용 고정자산 매각에 따른 수익이 비대면 서비스 등과 관련한 전산예산 비용을 상회하고 있다.

### 모바일 금융거래 선호도<sup>1)</sup>

### 업무용 고정자산 매각수익 및 전산예산<sup>2)</sup> 비용



주: 1) 일반은행 고객 대상 모바일 뱅킹서비스 이용 이유 서베이 결과(20년 3월)

2) 전산 관련 자본예산, 기기 및 통신회선 이용료 등

자료: 한국은행, 일반은행 업무보고서, 금융정보화추진협의회

하지만 비대면 금융거래가 빠르게 확산되는 과정에서 기존 금융산업구조에 커다란 변화를 초래하면서 다음과 같이 금융안정에 부정적 영향을 미칠 가능성에 유의해야 한다.

우선 비대면 거래는 높은 IT 의존도로 인해 사이버·운영 리스크<sup>10)</sup>, 개인정보 및 금융소비자 보호 문제 등에 취약할 수 있다.

둘째, 비대면 거래는 상황에 따라서 가계부채 증가를 부추기고 가계부실을 증대시킬 우려가 있다. 비대면 방식으로 취급되는 P2P 대출 연체율이 상승세를 지속하고 있으며 인터넷전문은행의 경우에도 연체율이 일반은행보다 높은 수준이다. 또한 일부 비은행금융기관의 무담보·신용 대출의 경우 다중·취약차주 등의 대출수요가 몰리는 경향이 있어 경기부진 시 부실화 가능성이 커질 수 있다.

셋째, 핀테크·빅테크 기업 등이 직접 제공하는 비대면 금융서비스가 다양한 분야로 확대되고 금융시스템 내 비중이 커지고 있어 이들 기업과의 경쟁 심화는 금융기관 건전성에 부정적 영향<sup>11)</sup>을 줄 수 있다. 금융기관들의 송금, 자산관리, 외환업무 등 수수료 기반 서비스뿐만 아니라 대출 등 핵심업무에서도 영업기반이 잠식되어 수익이 감소<sup>12)</sup>하고 이를 만회하기 위한 위험추구 강화 등이 발생할 수 있다.

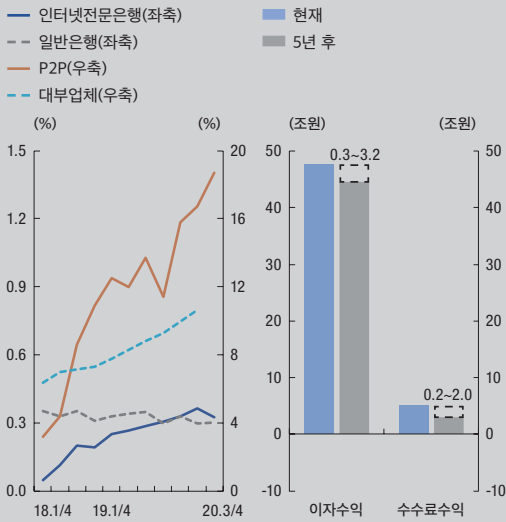
10) 자세한 내용은 <참고 7> 「코로나19 이후 주요국 사이버리스크 대응현황 및 시사점」(96쪽)을 참조하기 바란다.

11) IMF는 우리나라를 대상으로 한 금융부문평가프로그램(FSAP) 결과보고서(20년 4월 발표)를 통해 향후 핀테크 발전으로 금융산업 내 경쟁이 심화될수록 금융기관의 이자수익이 감소하고 자본조달비용이 증가하여 자기자본비율이 하락할 것이라고 평가하였다. 특히 비은행금융기관의 수익성과 자본적정성이 상대적으로 더 크게 하락할 것으로 예상하였다.

12) 경쟁 강도에 따라 핀테크 기업 영업규모가 증가하는 만큼 은행 영업규모가 감소하여 은행의 수익이 감소한다고 가정하였다. 즉, 경쟁관계가 10~100%일 때 5년 후 은행의 수익(이자+수수료)이 최소 0.5조원, 최대 5.2조원 감소하는 것으로 추산되었다. 한편 핀테크 기업의 이자 부문 성장률은 최근 인터넷전문은행 및 P2P와 일반은행 간 대출 증가율 차이로, 수수료 부문은 최근 전자금융업자의 간편송금서비스(건수)와 일반은행의 전자금융거래(건수) 증가율 간 차이로 계산하였다.

P2P-인터넷전문은행  
대출 연체율<sup>1)</sup>

경쟁 심화시  
은행의 수익 추정<sup>2)</sup>



주: 1) 기말 기준

2) 싱가포르통화청(MAS) 금융안정보고서(17년) 등을 참고하여 현재(19년) 대비 5년 후 일반은행의 수익을 추정

자료: 은행 업무보고서, 미드레이트, 금융위원회, 한국은행 시산

넷째, 금융시스템 내 상호연계성이 높아진 상황에서 위기 발생시 관련 기관의 유동성 위험이 증대될 가능성에도 유념해야 한다. 핀테크 기업은 예금자 보호 및 부실자산 정리 등 금융안전망의 대상에서 제외되어 있어 외부충격 발생시 대규모 고객자금 유출 등에 직면할 가능성이 있으며 금융기관으로 유동성리스크가 전염될 우려<sup>13)</sup>가 있다.

코로나19 이후에도 디지털금융 진전 등의 영향으로 비대면 금융거래의 증가 추세가 지속될 것으로 보인다. 따라서 비대면 거래가 갖는 효익을 극대화하고 관련 리스크를 최소화하기 위해서는 국내 금융 산업의 변화, 핀테크 관련 국제논의 동향 및 주요국 대응사례 등을 면밀히 모니터링하면서 선제적으로 위험관리를 강화해 나갈 필요가 있다.

13) FSB는 빅테크 기업의 금융시장 내 비중이 큰 상황에서 외부충격에 따른 지급불능사태 발생시 금융시스템에 미치는 부정적 파급효과를 경계해야 한다고 강조하였다("Bigtech in finance: Market developments and potential financial stability implications", FSB, 19년 12월).