

Deloitte.

인터넷 전문은행의 설립과 금융서비스의 혁신



딜로이트 안진회계법인
딜로이트 컨설팅

Presented by
김선엽 전무

인터넷 전문은행 도입 구체화

**2015년 6월 금융위원회가
인터넷 전문은행의
도입방안을 발표하였다.**

2015년 6월 금융위원회가 인터넷 전문은행의 도입방안을 발표하면서 국내 인터넷 전문은행의 도입이 구체화되었다. 이로써, IT 인프라가 우리나라보다 뒤쳐진 국가에서도 무려 15년 전부터 설립되어 운영되고 있는 인터넷 전문은행이 우리나라에서 설립될 수 있는 근거가 마련되었고, 동시에 인터넷 전문은행에 맞는 인가 조건 및 산업자본의 도입을 가능하게 하기 위한 은행법 수정법안도 발의되어 국회의 승인을 기다리고 있다.

비록 세계 최고의 IT 인프라를 보유하는 우리나라가 인터넷 은행조차 없다는 금융 서비스 후진국의 명에는 벗게 되었지만, 여전히 인터넷 전문은행은 우리나라 금융소비자에게는 익숙하지 않은 개념이며, 많은 소비자는 인터넷 전문은행을 인터넷뱅킹이나 간편결제 시스템 등과 혼동하고 있다. 이는 인터넷 전문은행 설립 논의가 시작되지 6개월이 채 되지 않아 도입방안이 발표된 사실을 본다면, 어쩌면 당연한 현상일 것이다.

**인터넷 전문은행의 설립은
“금융의 창조적 파괴”,
“금융의 파괴적인 혁신”
등으로 불리고 있다.**

한편, 인터넷 전문은행의 설립은 “금융의 창조적 파괴”, “금융의 파괴적인 혁신”이라 불리고 있으며, 금융의 효율성이 높아지고 금융소비자의 편익이 증대되는 “금융산업의 혁명적인 전환기”로 설명되기도 한다. 그리고 “IT를 기반으로 하는 금융생태계의 근본적인 변화”로 요약되기도 한다.

모두가 맞는 말이지만, 본고에서는 특히 금융소비자 입장에서 인터넷 전문은행의 모습을 바라보고, 이 시각에서 금융소비자가 원하는 금융혁신을 어떻게 이루어야 할지를 고민해 보고자 한다.

인터넷 전문은행과 금융서비스

인터넷 전문은행은 금융서비스의 “긍정적인 혼란”을 가져오는 사건 또는 매개체라고 할 수 있다. 긍정적인 혼란이란 거대한 도약과 더불어 혼란스러울 만큼 새로운 시대의 도래로 설명할 수 있다.

금융은 규제산업으로 인식자체가 매우 경직되어 있는 것이 사실이고, 금융서비스가 “혼란”이나 “파괴” 등의 의미를 함축하는 거대한 변화로 회자된 적이 없다. 오히려, 이러한 설명은 금융에서만큼은 금기시되었다고 할 수 있다.

금융소비자가 인터넷 전문은행의 설립에 대하여 궁극적으로 원하는 결과는 일상에서의 변화를 가져오는 금융서비스이다.

과거 수십 년을 돌아보면, 금융서비스 또는 금융시장에서 몇몇 미래지향적 개념의 도입이나 시도가 있었지만, 은행의 형태나 금융방식은 근본적으로 변하지 않았다. 인터넷이 발전하고 인터넷뱅킹이 도입되면서 매우 혁신적인 금융서비스의 제공이 가능해지기는 하였으나 한 단계 더 내려가 보면, 어찌 되었든 우리는 은행에 가야하고, 은행을 통해야 한다. 혁신의 대명사로 간주되고 있는 지급결제 서비스가 우리가 원하는 금융서비스의 전부가 아니다.

그렇다면 인터넷 전문은행의 설립으로 금융소비자가 궁극적으로 기대하는 긍정적인 혼란의 결과는 무엇일까? 즉, 인터넷 전문은행의 본질은 무엇인가? 금융소비자 입장에서 가장 적합한 설명은 이것이다 – “고객이 매일매일의 일상에서 스스로 변화를 가져오게 만들 수 있는 금융서비스”.

인터넷 전문은행이 궁극적으로 지향하는 일상에서 변화를 가져오는 금융서비스는 무엇이고, 이를 위하여 어떠한 생각과 노력이 필요할지에 대하여 생각해봐야 한다.

일상에서 변화를 가져오는 금융서비스

모바일 환경을 기본적인 플랫폼으로 활용하는 인터넷 전문은행은 일상에서의 변화를 가져올 수 있는 금융서비스의 제공이 가능하다.

“세계를 변화시키는 것은 기술이 아니고, 그 기술 뒤에 숨어있는 상상력과 꿈이다.” 알리바바 마윈 회장의 말이다. 그저 기술은 우리의 상상력과 꿈을 실현해 주는 것일 뿐, 새로운 것을 향한 도약은 바로 새로운 것을 향한 생각에서 비롯되는 것이다. 금융서비스를 받기 위해 우리는 항상 은행이 어디에 있는지를 생각하고, 어느 은행을 가야 할지를 고민한다. 즉, 공급자 중심적인 금융세계관에서 벗어나지 못하고 있다. 금융기관 입장에서는 그렇지 않다고 강한 반박을 할지 모르겠지만, 지점이 없이는 개개인의 종합적인 자산관리가 가능하지 않다는 사실만으로도 이는 충분히 반증 가능하다.

인터넷 전문은행은 모바일 환경을 기본적인 플랫폼으로 활용하는 금융기관이다. 즉, 주머니 안에 개개인의 모든 금융니즈를 모으고 이에 대한 답을 제공할 수 있다는 것이다. 우리의 일상도 모바일에서 시작해서 모바일로 끝나고 있다. 아무도 부정하지 못하는 현실이다. 은행이 어디에 있는지, 무슨 은행인지 고민할 필요가 없는 금융서비스의 시대가 온 것이다. 생각날 때 아무 어려움 없이 할 수 있는 금융서비스, 이것이 일상에서 변화를 가져오는 금융서비스이고 인터넷 전문은행이 달성해야 하는 숙명이다. 금융서비스와 일상의 경계를 없애는 것이다.

일상에서의 변화를 가져오는 금융서비스 제공을 위해서는 고객과 커뮤니티에 대한 새로운 시각을 정립해야 한다.

우리를 움직이는 것들

일상에서의 변화를 가져올 수 있는 금융서비스를 위해서 제일 먼저 해야 할 일은 우리의 일상을 움직이는 것들에 귀를 기울이는 것이며, 사업체를 움직이는 것이 무엇인가를 정확히 아는 것이다. 점차 은행에서 멀어지는 세대가 금융소비자를 구성하게 되는데, 이들이 모바일 환경에서 가장 중요하게 생각하는 것은 바로 커뮤니티이다.

즉 우리를 움직이는 것은 바로 커뮤니티이고, 이곳에서 참여라는 행위를 통해 개인의 존재감이 부각된다. 개인들간의 커뮤니티, 소비자와 생산자간의 커뮤니티 등 우리의 일상은 수많은 커뮤니티 활동의 조각으로 채워지고 있다.

금융산업의 시각에서 커뮤니티를 바라보면, 향후에는 돈이 커뮤니티에서 움직일 것이라는 결론을 얻을 수 있다. 이를 매우 막연한 생각이라고 무시해도 좋다. 하지만 금융소비자가 일상에서 가장 중요하게 생각하고 영향받고 있는 것은 분명 커뮤니티이고, 금융소비자의 행동패턴이 달라지고 돈의 흐름도 달라지고 있다는 관찰은 분명 틀린 말은 아닐 것이다.

일상에서 변화를 가져오는 금융서비스는 커뮤니티에서의 금융서비스가 가능할 때 완성된다. 인터넷 전문은행이 금융서비스를 위해 찾아가야 하는 곳, 그리고 만들어 내야 하는 금융상품의 대상이 바로 커뮤니티이다. 인터넷 전문은행은 고객과 커뮤니티에 대한 새로운 시각을 정립해야 한다.

금융소비자가 원하는 최고의 가치

금융소비자가 원하는 최고의 가치는 “탁월한 금융경험”을 갖는 것이다.

커뮤니티에서의 금융서비스를 개개인의 금융소비자 입장에서 생각해보자. 궁극적으로 일상의 변화는 금융소비자가 원하는 최고의 가치를 얻을 수 있을 때 가능할 것이다. 그것은 금융소비자가 의식적으로 추구하는 것이 아닐 수 있고, 때론 무의식적으로 인지되는 것일 수 있다.

모바일 환경을 플랫폼으로 활용하는 금융환경 즉, 은행이 어디에 있든 어떤 은행인지 생각할 필요가 없는 환경에서, 금융소비자가 원하는 최고의 가치는 탁월한 금융경험을 갖는 것이다. 탁월한 금융경험은 입금이든, 송금이든, 결제든 관계없이 원하는 곳에서 원하는 만큼의 정확한 서비스가 제공되는 것이라고 말할 수 있다. 하지만 이는 기술적인 측면에 국한된 설명이며, 이성적인 측면에서는 이렇게 설명하는 것이 옳을 것이다 – “가장 건전한 금융서비스, 행복을 가져올 수 있도록 돈을 쓰도록 해 주는 금융서비스를 제공하는 것.”

인터넷 전문은행이 구현하고자 하는 새로운 금융서비스는 소비를 확대하거나 또는 낭비를 부추기는 서비스가 아니다. 모바일로 모든 것을 하나로 연결하여, 구매할 여력이 없다면 구매하지 않도록 해주며, 행복하게 만들지 못하는 돈의 쓰임을 막아주는 금융서비스, 즉 건전한 재정상태를 유지시켜줄 수 있는 서비스를 제공하는 것이다. 개인의 자산관리가 모바일 앱을 통해 가능하게 되는 서비스라고 설명할 수도 있겠지만, 이보다는 더욱 더 고객을 현명하게 만드는 서비스가 맞을 것이다. 인터넷 전문은행의 미션과 비전을 금융소비자의 입장에서 다시 정립해볼 필요가 있다.

이해관계자로서 정부의 역할

조만간 국내 최초의 인터넷 전문은행이 탄생하게 된다. 수많은 이해관계자가 주변을 둘러싸고 있다. 그 중 가장 큰 이해관계자는 정부이고, 인터넷 전문은행을 바라보는 정부의 시각이 중요하다.

정부는 인터넷 전문은행 설립의 중요한 전제조건으로 금융소비자 편의 증대와 국내 금융산업 발전 및 경쟁력 강화에 대한 기여를 제시하였다. 다양한 금융서비스를 금융소비자에게 더 낮은 비용이나 좋은 조건으로 제공하여 소비자가 점포 방문을 하지 않고도 편리하게 금융서비스를 이용할 수 있는 시스템 구축, 차별화된 금융기법, 고객별 맞춤형 서비스 제공 등을 통해 금융산업의 부가가치 제고를 요구하고 있는 것이다.

다시 말해 기존의 탄탄하게 구축되어 있는 금융계의 관성을 파괴할 수 있는 적극적인 노력이 필요하다. 상상력과 꿈을 좇아가기 위한, 규제의 핑계에서 벗어난, 실질적인 혁신을 가능하게 하는 새로운 시각이 요구된다.

인터넷 전문은행의 미션과 비전을 금융소비자의 입장에서 재정립할 필요가 있으며, 이때 가장 중요한 것은 정부의 시각이다.

Deloitte.