

# 디지털뱅크 7DX

## (Who Moved My Bank?)



## 목 차

1. Who Moved My Bank? (금융서비스 변화)
2. 모두가 편리한 금융 아니, 불편한 디지털 뱅크
3. DX α 10가지 이야기
4. 은행의 점포축소 전략
5. 시중은행 vs 인터넷전문은행
6. 디지털 금융 핵심! 비대면 완결 프로세스
7. 디지털 마케팅
8. 고객 여정 고쳐보기
9. UI/UX로 쉽고 편리하게
- 10~13. 디지털 금융 고민 있어요! 1, 2, 3, 4
14. 디지털 채널 장악 누가 먼저 할까?
15. 디지털 금융상품 경쟁력 강화
16. 디지털 뱅커가 아니라 모두의 디지털 뱅크 시작
- 17~18. DX1 \_ 디지털 전략 짜기 그리고 신규 조직 구성 1, 2
19. DX2 \_ PI
- 20~23. DX3 \_ 모바일 뱅킹 통합 프로젝트(로그인, 조회, 이체, 상품가입 끝) 1, 2, 3, 4
- 24~25. DX4 \_ 오픈뱅킹 1, 2
- 26~27. DX5 \_ 마이데이터 1, 2
28. DX6 \_ 신규 서비스 지급 결제 인앱
29. DX7 \_ 슈퍼 앱의 시작! AI와 제휴 신사업 추진
30. AI를 앞세운 디지털 금융 서비스, 앞으로 변화될 일상은?

## 2. 모두가 편리한 금융 아니, 불편한 디지털 뱅크

핀테크와 빅테크 기업들은 금융권에 진출하며 고객 경험과 편의성을 극대화하고 있습니다. 이로 인해 전통 은행은 고객 충성도 확보에 새로운 도전을 맞이하고 있습니다. 모두가 편리한 금융 아니, 불편한 디지털 뱅크를 열어보겠습니다.

디지털 트랜스포메이션은 디지털 기술로 변화를 가져다주는 현상을 뜻한다. 카카오는 카카오톡으로 전화와 문자 서비스를 일부 대체하고 새로운 대화 창을 열었다. 에어비엔비는 숙박의 예약 프로세스와 서비스 범주를 변화 시켰다. 쿠팡과 마켓컬리는 쇼핑을 그리고 유통업을 변화 시켰다.

그리고 은행은 누가 변화 시켰을까? 빅테크와 핀테크사들이 각각 설립해서 운영하고 있는 OO페이, 그리고 인터넷전문은행(이하 인뱅) 카카오뱅크, 케이뱅크, 토스뱅크가 서비스를 출시하고 그 뒤를 시중은행, 지방은행, 저축은행들이 이에 뒤질까봐 모바일뱅킹 서비스를 1.0에서 2.0으로 고도화하고 오픈뱅킹, 마이데이터, 비금융 제휴 서비스를 탑재하면서 시장은 안정화를 찾았다.

2018년 이후부터 현재까지 모바일금융 성장과 은행 점포 수 축소는 금융서비스의 시장을 변화시켰다.

모바일금융에 익숙한 1019, 2030, 4050, 60은 그래도 안정권에 들어 왔다. 사전 지점 직원 교육, 고객센터, 금융소비자보호부 직원 교육을 대면 비대면으로 추진해왔으며, 지속적으로 홍보와 각종 참여 및 가입 이벤트를 한 결과 고객 유입에 금융사들은 성공하였다. 앞 마당 지키기에 성공한 것이지 실질적으로 대폭 성장한 건 아니었다.

그 동안 인뱅들은 모두가 편리한 금융, 쉬운 UI/UX, 고객의 입장에서 디자인한 덕택에 앞서 나갔다. 그 것도 잠시 시중은행과 지방은행은 자금력을 동원하여 개발자 모시기를 4~5년 동안 하였고 이 기간 동안 개발자의 몸값은 성공적으로 올라 갔다. 요즘 은행 경력직 채용은 AI, 디지털, UI/UX, 빅데이터, 서비스기획 등 개발자 중심으로 모시기가 되었다.

그런데 은행들이 5060 그리고 7080에는 소홀히 한 건 아닐까? 모바일 금융을 추진하면서 민원은 큰 폭으로 증가하였고, 금융소비자보호부라는 부서는 바쁜 부서 중 하나가 되었다. 서비스를 출시 하면서 고객의 입장에서 한다고 하지만 1019, 2030 4050, 60을 중

심으로 개발하여 서비스를 내놓는 인뱅과 같은 전략을 추구하니, 몸에 맞지 않는 옷을 입힌 모바일 금융 2.0버전의 앱 서비스를 내놓게 되었다.

지갑을 놓고 왔는데요? 괜찮아요 스마트폰이 있잖아요.

그렇다 지갑이 필요 없다. 스마트 폰에는 은행이 하던 입출금 조회, 이체, 공과금 납부, 카드가 하던 지불 결제를 페이가 하고 주민등록증, 운전면허증 카드형이 더 필요하지 않게 스마트 폰에서 신분증 인증을 할 수 있다.

지갑을 놓고 왔는데 다음에 살게. . . 이제 안 통한다. 페이 앱으로 결제를 하거나 계좌 번호로 이체를 하면 된다.

이렇게 금융 트렌드가 변하였는데, 경제학과 교수 출신도 7080세대가 되면 이제는 모바일 금융에서 멀어져 가고 있다. 은행 서비스를 즐기지 못하는 고객 그리고 손님이 분명 있다. 지금 이 시간에도 이체를 하기 위해 은행에 번호표를 뽑고 1시간 기다려서 입·출금증에 계좌번호와 출금 금액을 적고 본인 서명을 하고 은행 직원에게 통장에 찍힌 금액과 적요를 보고 확인을 하는 고객이 있다.

이전으로부터 이용하던 방법이다. 익숙하니까 이용한다.

그리고 설/추석 명절, 공과금납부 등 은행 입구 앞에 ATM에 입출금 카드를 들고 5분~10분 기다리고(손님이 많을 때) 조회, 이체, 입출금 내역 확인을 하는 고객이 있다. 은행 창구를 이용하지 않아도 되는데 온라인 금융 서비스의 초기 모델을 고수한다.

은행창 구에서 모바일 금융 MAU(Monthly Active Users / 월간 활동하는 유효 고객 수? 자세히 풀어 쓰면 모바일 금융 앱서비스 등을 한 달 동안 이용한 순수한 이용자의 수를 의미 한다)를 늘리기 위해 본점에서 내려오는 프로모션을 채우기 위해서 고객에게 금융서비스를 제공한 이후 모바일 금융 앱 설치 및 회원가입, 로그인, 조회, 이체를 알려 주던 시기가 있었고 또 새로운 버전의 서비스가 출시 되면 영업점 창구에서 묻는 고객에게 응대를 하고 있다.

우리 고객들은 여기서 1차로 모바일 금융을 접하였다. 자녀들은 SNS로 친구가 회원 가입 추천하면서 1,000원에서 5,000원 지금 하는 이벤트를 통해서 유입되었다.

은행창구 인건비를 기준으로 고객에게 설명하고 실제 가입에 성공시키는데 드는 시간이 1시간 소요되었다면 인뱅은 5분 안에 고객을 확보하였다.

영업점 창구에서 근무하는 베테랑 은행 직원의 인건비는 최저시급의 몇 배이다. 금융권 신입이라도 성과급 등을 포함하면 시급이 최저 1만 9천원 이상이다.

그러면 경쟁력이 있는 걸까?

## 은행들은 경쟁력이 있는 걸까?

은행(오프라인 금융) VS 인뱅(모바일 금융)

구 분	은행	인뱅*
회원가입	은행 내방 고객 가입 방식	디지털 가입 방식
홍보비용	프로모션 10,000원(달력 등)	2,000원(커피 쿠폰 등)
인건비	최저 19,000원	친구추천 1,000원
가입에 소요 되는 시간	10분~60분	5분~20분
유지 기간	1년 이상 충성고객 다른데 못 감	1년 이상 언제든지 이동 준비된 고객이었는데, 지금은 충성고객

\*인뱅(인터넷전문은행)

고객이 은행 영업점에서 가입하였든지 아니면 모바일로 직접 가입하였든지 인뱅보다 가입 소요 비용과 가입 시간이 더 비효율 적이다.

5060과 7080 고객은 은행직원에게 직접 물어 보거나 이용하다가 잘 안되면 로딩만되어도 고객센터에 항의하면서 서비스를 배워나간다.

지금 당장은 인뱅을 따라서 MAU를 확보하였지만 모두를 끌어 안기에는 기존 고객의 교육과 홍보 비용이 만만치 않다. 그렇다고 기존 고객을 포기 할 수도 없다. 여기에서 범퍼 역할을 하는 구간이 은행 영업점과 고객센터, 금융소비자보호부가 있다. 여기에서도 직접적인 지원을 하지만 서비스를 기획한 디지털부서 은행에는 디지털기획, 디지털전략부, 디지털서비스부서 등이 있다. 고객 항의나 민원은 이 디지털부서에서 해결안을 제시하고

백오피스에서 대응을 한다.

가입시간에 2~3배가 차이가 나고 인건비는 최대 19배가 차이가 난다. 프로모션 비용도 2배가 차이가 난다. 카카오뱅크나 토스뱅크에서 그리고 케이뱅크에서 달력 한 장 받아본 고객이 있는가? 그래 우리가 익숙한 은행 달력도 이제 귀해졌다. 왜 그럴까 홍보비용이 이전 옮겨 가고 있기 때문이다. 앱 가입하면서 커피쿠폰은 한 번쯤 받아 보았을 것이다. 오프라인 영업점 홍보비가 디지털 마케팅 홍보비용으로 갈아타기 하고 있기 때문이다. 은행에서 홍보비 수정 예산은 변화하는 트렌드에 맞게 디지털 마케팅부가 가장 많이 확보 한다.

인터넷뱅킹을 기억하는 분이 있는가요?

주택, 아파트 매매, 전세 등 부동산 거래를 할 때를 제외하고는 인터넷뱅킹을 잘 사용 하지 않는다. 그리고 이체 한도를 최대한 끌어 올린 고객은 인터넷 뱅킹조차 필요 하지 않다.

인터넷뱅킹 있었는데 (기억에서) 사라졌어요.

가입부터 이용까지 많은 고객이 불편하지만 잘 사용하였다. 쿠팡, e마트몰, 롯데몰, G마켓, 옥션 등 온라인 쇼핑하면서 결제 할 때 사용하고 조회, 이체, 상품가입 등에 이용하였는데, 항상 편리할 때 쯤이면 발목을 덜컥 잡는 것이 있었다. 기억하는 분이 있을 수 있는데, 그 건 보안서비스 이다. 공인인증서(요즘의 공동인증서)가 필요하고 패스워드 아이디를 암기 잘하고 있어야 한다. 지금의 패턴 로그인, 비밀번호 6자리 로그인은 없었다.

인터넷 금융은 철저한 보안서비스를 위해서 보안 프로그램, 공인인증서, 해킹 방지 프로그램 등 여러 종류의 프로그램을 설치하여야 하고 일정 기간이 되면 다시 버전 업이 된 보안 프로그램을 설치하여야 한다. 주기 적으로 패스워드를 변경하라고 하는데, 스마트폰을 이용하는 디지털 금융은 본인 소지 기반의 폰을 잃어 버리지 않으면 된다. wifi가 있으면 자동으로업데이트 되면서 보안OO 설치하라고 한 적이 없는 것 같다.

있었는데, 사라졌다. 보안서비스 이전에는 1년마다 재설치하고 재발급받아야 하는 불편함이 있었는데. . .

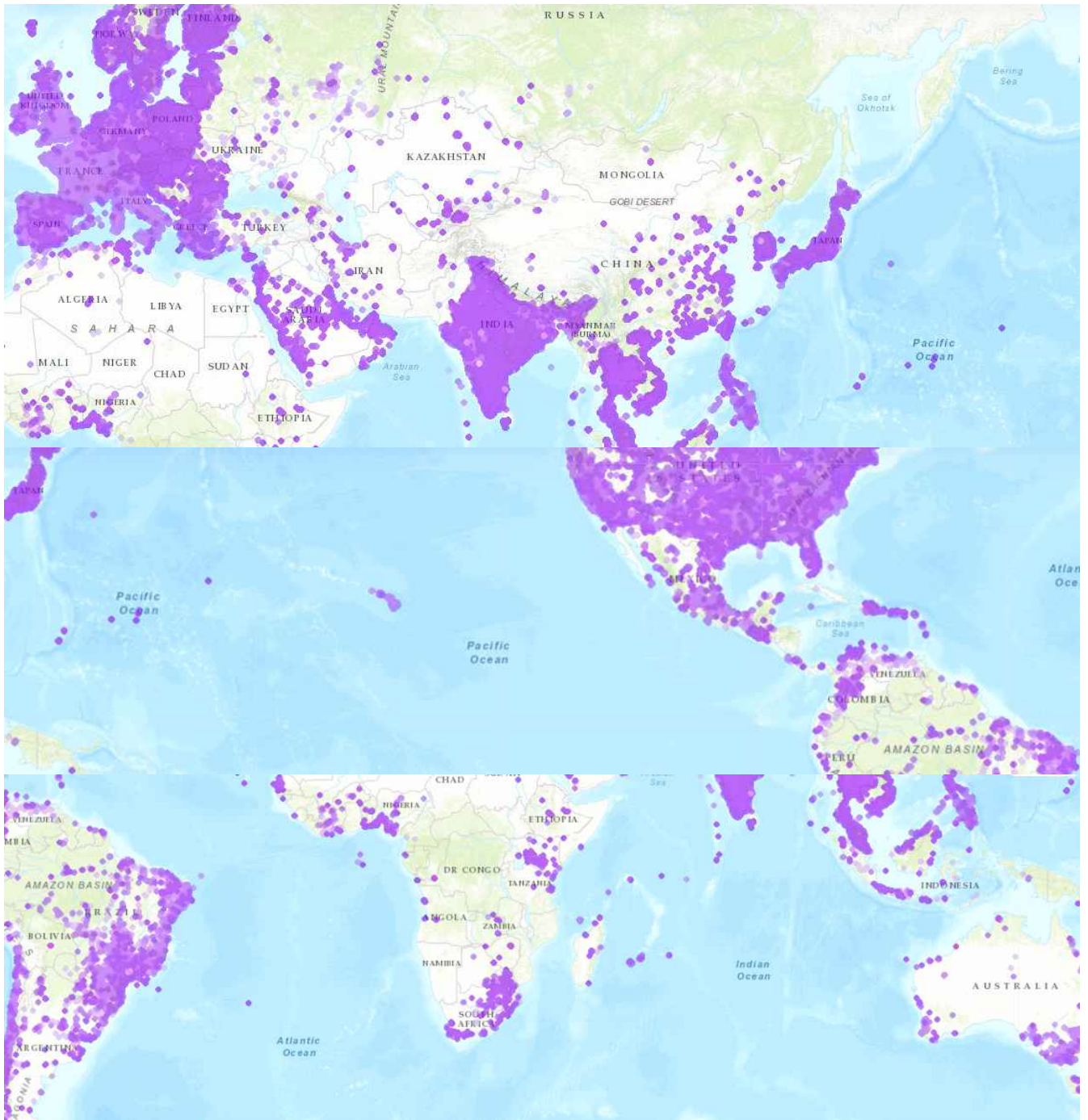
보안 인증 앱이 이런 고민을 해결하였다. 혁신적이고 안전한 인증, 신원 확인의 기반 마련이 되었고 금융분야 인증, 신원확인인 다양화가 진행되었다.

디지털금융 그런 면에서는 편리하다. 그런데 5060 그리고 7080에서는 인터넷 뱅킹을 잘 사용 않은 고객군이고 ATM을 마지막으로 온라인 금융에 머물러 있었기에 5060까지는 은행의 홍보와 영업점 직원의 친절하 설명으로 서비스 영역에 들어 왔는데, 디지털 금융이 발전과 성장하면서 아쉬운 점은 7080을 끌어 들이는데 성공하지 못했다.

아직 고객 유입 중은 7080 언제 완료를 할 수 있을 까?



모바일금융 커버리지 맵을 그리다.



[참조 자료 : nperf.com 전 세계 2G ~ 5G 커버리지 통신 맵]

통신이 된다면 모바일금융도 된다. 전 세계 2G부터 5G까지 커버리지 맵을 그려놓은 자료가 있다. 이것을 한 장으로 이어서 붙여 보았다.

아시아, 유럽, 남 그리고 북 아메리카, 오스트레일리아, 아프리카, 태평양의 각각의 섬나라 까지 디지털 금융의 비즈니스 모델이 잘 발달하면 여기의 인프라를 이용하면서 새로운 가치창출을 할 수 있다. 그런데 잘 못 사용하면 편리한 효율성 보다 안정성 등 리스크가 크다

## 디지털 금융으로 생긴 일 #1

계좌번호를 잘 못 눌러서. . . 금액을 잘못 눌러서 의도한 것과 다르게 금융 서비스를 이용하다.

**착.오.송.금!** 정말 두려고 무서워, 모바일 그만하고 다시 영업점 창구로 간다.

디지털금융

Sun 차장(고객센터 총괄) : 네, OO은행 000차장입니다. 무엇을 도와 드릴까요?

Goo 고객(착오송금) : 우짜꼬~ 내 쪼마한 글자를 콕콕 누르다가 다른 숫자 하나를 눌러 버린지도 모르고 “100만원 이체를 000고객님에게 하시겠습니까?” 보고도 취소를 안 누르고 예를 눌러써예. 이걸 우짜면 좋노. 내가 먼 정신으로 눌렀는지 몰라 잘 받았나 확인 전화하다가 송금이 잘 못 나갈 것 알았어예. 좀 도와 주이소.

Sun 차장(고객센터 총괄) : 우선 고객님의 정보 조회를 위해서 성명, 전화번호 확인하겠습니다.

Goo 고객(착오송금) : Goo 이고요, 전화번호 010-0000-0000 이예요.

Sun 차장(고객센터 총괄) : 예, 확인 감사드립니다. 우선 뒷 자리 0000 입출금 계좌에서 송금 한 건인가요?

Goo 고객(착오송금) : 예, 맞아예. . 아 내가 먼 정신으로 그랬는지 몰겠어예. 지가 어카면 되는가예?

Sun 차장(고객센터 총괄) : 예, 고객님의 첫 번째로 우선 해당 고객에게 자진 반환 요청을 하구요.

두 번째, 간혹 고객이 송금된 금액을 확인이나, 다시 송금한 고객님의에게 못 돌려 주는 경우도 있어요. 간혹, 금융회사 계좌에서 간편송금 계정으로 예로 들면 토스 연락처 송금, 카카오 회원간 송금이 된 사례로 수취인의 실지명의, 이름과 주민번호 등을 알 수 없는 경우 그리고 수취인이 재소자이거나, 사망자이거나. 등등 이럴 경우 자진

반환이 안되어서 소송을 통해 받아야 하구요.

Goo 고객(착오송금) : 어쨌든 동 이 문제를 되는 방향으로 해 주이소.

Sun 차장(고객센터 총괄) : 예, 그리고 예금보험공사의 홈페이지(kmrs.kdic.or.kr)에서 착오송금 반환지원 제도를 신청 및 이용 하는 것이 있어요.  
송금한 금액이 금융사를 통해 상대방에게 반환 요청 하였지만 미반환 된 경우, 예금보험공사에 착오송금 반환지원을 신청 할 수 있습니다.

진행 방법은 예금보험공사의 홈페이지에서 착오송금 반환지원 제도를 신청 및 이용 하는데, 이것이 어려울 경우, 예금보험공사 본사 상담센터 내방하여 진행할 수 도 있어요.

	<p>[착오송금 유형 별 사례]</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 계좌번호를 잘 못 누른 경우 : 66.8%</li><li>2. 이체 목록에서 이체 대상을 잘 못 선택한 경우 : 28.3%</li><li>3. 송금액을 잘 못 입력한 경우 : 4.9%</li></ol> <p>* 숫자 하나하나 잘 입력하였는지 꼭 확인하고 보내자! 정말 돌려받기 어렵다.</p>
--	--

## 예금보험공사 착오송금 반환지원 제도 활용

- [1] (반환지원 신청대상) '21.7.6일 이후에 발생한 5만원 이상~1천만원 이하의 착오송금(착오송금일로부터 이내 신청)
- 금융회사의 계좌, 간편송금업자의 선불전자지급수단\*을 통해 송금한 경우 신청 가능(다만, 수취인이 선불전자지급수단을 통해 송금받은 경우는 신청대상에서 제외)
  - \* 토스, 카카오페이, 네이버페이 등
  - 착오송금이 발생한 경우 먼저 금융회사를 통해 자진반환을 요청하여야 하며, 미반환된 경우에만 예금보험공사에 반환지원 신청이 가능
- [2] (신청 방법) 웹사이트(kmrs.kdic.or.kr, PC로만 접속 가능) 및 방문신청
- \* 모바일 앱 신청사이트는 '22년 개설
- [3] (반환 금액) 반환지원 신청인이 잘못 송금한 금전을 예보가 회수하는 경우, 실제 회수된 금액에서 회수 관련 비용\*을 차감한 잔액을 반환
- \* 우편 안내비용, 지급명령 관련 인지대·송달료 등 비용, 인건비 등
- [4] (소요 기간) 신청접수일로부터 약 1~2개월 이내\*
- \* 강제집행 등 회수절차가 필요한 일부 신청건의 경우 2개월 이상이 소요될 수 있음

### 착오송금을 방지하기 위한 꿀팁

첫째, 최초 입력 시 정확한 계좌번호와 금액을 또 한 번 확인한다.

둘째, 계좌번호를 입력할 때 자주 쓰는 계좌번호가 자동으로 목록에 뜨도록 되어 있는데, 이것을 잘 활용하자. 처음 한 두 번 이체하고 나면 목록에 뜬다.

셋째, 자주 사용하는 금액을 원터치 버튼으로 제공하고 있다. 5만원, 10만원 이렇게 자주 사용하는 금액 원터치가 되기도 한다.

넷째, 송금 직전에 예금주명과 금액 등을 다시 한번 확인하도록 유도하는 등 기능을 넣도록 하였다. 메인 팝업, 밑에서 올라오는 그라운드 팝업 등으로 확인이 가능하다.

## 디지털 금융으로 생긴 일 #2

모바일 뱅킹 해킹 되나요?

12년 전 전자금융감독규정에 전자금융거래 프로그램의 위·변조 여부 등 무결성을 검증할 수 있는 방법에 관한 의무 규정 적용되었으나. . . 해커 공격 앞에서 디지털금융은 지금도 공방전을 하고 있다.

금융 보안 화이트 해커와 블랙 해커의 공방전 누가 더 잘 뚫고 잘 막을 수 있나. . . 99.999%는 안전하지만 0.001% 알 수 없다.

그런데, 해커보다 더 무서운 건 대출 고객의 내부를 정보 탈취하는 경우이다.

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) : 예, 과장님 안녕하세요. 대 고객 민원이 접수 건 확인하였는데요. 이번 건은 좀 이상하네요.

Byeon 과장(금융감독원) : 금융 고객 민원이 들어 왔는데, OO은행에 모바일 뱅킹 사용 중인 고객이 개인 자산의 금액이 이상하다고 민원을 접수하였어요.

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) : OOO 고객 건 확인 해 보았는데요, 디지털금융 앱에 이상은 없었고 망 분리 되어 있고, 고객개인정보보호 관련 유출도 없었구요. 이번 건은 대출심사 등 모든 절차 상 이상이 없었는 걸로 확인 되었어요.

Byeon 과장(금융감독원) : 고객 민원을 간략하게 요약하면 대출을 신청하지 않았는데 대출이 실행되어 있고 입출금 금액 통장의 잔액이 맞지 않다고 해요. 은행 자료 내역과 비교하고 실제 본인인증, 신분증 확인, 계좌검증 등 절차 상 문제 없었는지 확인하고 재 확인하고 민원을 디지털 부서나 전문가가 해결할 수 있는 부문에 확인하고 이첩한 후 회신해 주세요.

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) : 예, 알겠습니다.

Byeon 과장(금융감독원) : 은행에서 확인 하고 이번 민원 건 절차 상 확인과 내용 피드백하고 고객이 이메일로 회신 줄라고 한 부분 반영 하여 14일 이내 정리하여 종결하겠습니다.

[디지털상품협의회] 비대면 상품관련 디지털 협의를 하면서 관련 주제를 부서별 브리핑하고 의견 협조 및 조율을 한다. 상품개발에서부터 금융당국 정책 반영, 시장분석, 동향조사, 개발 이슈, 경쟁사 대응, 대 고객 민원 해결 등을 하는 중요 협의체이다.

디지털상품협의회 개최. . .

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) : Lee차장님, 금소부(금융소비자보호부)에서 디지털전략부서로 이첩한 고객 민원 건 관련 분석 내용 확인 부탁드립니다.

Lee 차장(디지털전략팀) : 내부 여신 규정을 확인하고 디지털 बैं킹 앱의 대출 프로세스 Case를 분석하였습니다. 그리고 업무 관련 부서 책임자 분들 의견 부탁드립니다.

Kim 과장(서비스기획팀) : 휴대폰 인증, 계좌 1원 송금 절차 상에는 문제가 없었습니다.

Park 차장(디지털개발) : 정보보안 체계와 내/외부망 구성에 문제가 없었고, 방어벽에 침입시도도 없었습니다.

Park 차장(디지털개발) : 만약에 외부에서 뚫린 것이 아니라 가족의 내부 정보를 이용하여 정보 차용하여 진행 되었다면 어떻게 해결해야 할 것인가? 하고 가정해 보았습니다. 그렇다면 서비스 기획과 디지털 개발에서 대응하는데 한계가 있다고 판단하였습니다.

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) : 외부에서 고객 정보 탈취가 아닌, 내부 즉 ‘가족의 범위 내에서 정보를 이용한 대출이다.’라고 추정하신 건가요?

Lee 차장(디지털전략팀) : 예, 그렇습니다. 이번 민원 건 관련 000 고객 민원 건 확인 이후 대출금이 실제 어디로 이체 및 인출되었는지에 초점을 맞추고 계좌 확인하였습니다.  
계좌 이체한 대출 고객의 가족으로 등록 되어 있는 자녀(아들)의 통장으로 확인 되었습니다.

Kim 과장(서비스기획팀) : 그러면 내부 가족이 대출 고객의 정보를 차용하여 부당 대출을 실행한 건 라는 건데요. 그러면 은행 과실과 고객 과실로 구분되는 건가요?

Lee 차장(디지털전략팀) : 이 부분은 여신 규정을 관여하는 여신기획부 부서장님의 의견을 듣기로 하겠습니다.

Sun 부장(여신기획부) : 금융감독원 등 금융당국에서 비대면금융사고 책임분담제도를 시행하여 당행도 이 제도의 안착을 위하여 여신규정을 개정하였으며, 금융감독원 최종 승인을 받았습니다. 규정 개정을 한 이후 여신기획부, 감사부, 은행장실을 실행검토도 최종 받아서 적용하고 있습니다.

Lee 차장(디지털전략팀) : 예, 부장님 감사합니다. 참석자 분들에게 말씀드리면, Sun 부장님께 간략한 민원 내용과 분석한 내용을 요약한 내용을 메신저로 사전에 공유하였습니다.

그리고 비대면 금융사고 자율배상제도가 운영되면서 금융소비자 피해보상의 길을 준비해 두었습니다. 비대면 금융사고 자율배상제도는 Ruy 과장님이 자세한 설명을 하겠습니다.

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) : 예, 비대면 금융사고 책임분담은 보이스피싱 등 제3자에 의한 비대면 금융사고 발생 시, 은행의 예방 노력과 고객 과실 정도를 종합적으로 판단해 손해배상을 실시하는 제도입니다. 시스템적인 부분은 Park 차장님(디지털개발팀)과 협업하여 준비하였습니다. 이 제도는 2024년 1월 1일 이후 비대면 금융사고가 발생한 개인 및 개인 사업자라면 누구나 신청할 수 있습니다.

Park 차장(디지털개발) : 디지털 개발팀에서는 고객 편의성을 높이고 금융소비자 보호를 위해서 접수 창구 다원화 대비하여 금융소비자보호부에서 기존 계획하였던 영업점 내방하여 접수하는 방법에 추가하여 사고 피해 접수채널을 비대면으로 확대하였으며 영업점, 인터넷, 모바일에서 모두 접수 할 수 있도록 적용 하였습니다. 시행은 금융소비자보호부 그리고 협조는 디지털전략부에서 하였습니다.

Lee 차장(디지털전략팀) : 당행은 금융당국의 이상금융거래 대응 조치 지침에 따라 비대면 금융사고 책임분담 기준을 설정하고 최대 5천만원까지 고객의 피

해 보상을 비율에 따라 보상할 수 있게 적용 완료 하였습니다.

단, 이번 건은 비율 선정 전 대출 실행 이후 대출금이 자녀 통장에 들어간 것을 확인하여 재차 확인이 필요하였습니다.

Kim 과장(서비스기획팀) : 서비스 부분에서 재 확인이 필요하였다면 사고를 미연에 방지 할 수도 있었겠다는 것도 의견이 있겠군요. 예로 들면 고객 영상 본인 확인 건 같은 거죠.

Lee 차장(디지털전략팀) : 그렇습니다. 총 대출금 1,000만원 중 그 10%를 은행 프로세스 상의 오점으로 판단하고 100만원을 피해보상을 할 수 있습니다. 다만 대출자의 본인 정보 관리 소홀과 해당 금액이 가족에게 이체된 점을 파악하였습니다. 실제 고객과 통화하여 민원 내용 확인하고 자녀 계좌로 이체된 증명을 하니, 인정하였습니다. 금융감독원 민원 회신은 당행 과실 0%로 할 계획입니다.

Park 차장(디지털개발) : 이번 대출 건에서 프로세스상에서 확인된 취약점을 보완할 필요가 있습니다. 디지털전략팀에서 고객 영상 관련 개발요구사항을 문서로 협조전을 보내면 개발부는 고객 영상 본인 확인 건은 최대한 빠른 기한내 개발 및 적용하겠습니다.

Ruy 과장(금융소비자보호부 책임) 포함 참석자 전체 : 예, Lee차장님, 이번 민원 건을 조사하면서 좀 내부 프로세스 점검 및 유관 사례 분석을 하느라 고생 많으셨습니다.

디지털 뱅킹 사용하면서 앱을 신규로 깔거나(다운로드) 삭제 후 앱 설치하면 1~2년 전과 다르게 휴대폰 본인 확인, 신분증 촬영, 1원 이체 후 다음 단계로 넘어가는 것이 아니라 신분증 촬영 후 고객 본인 영상 확인 단계가 새로 적용되었다.

편리하지만 개인정보보호 및 금융자산을 지키기 위해 더 불편해질 수도 있다.

불편한 디지털 뱅킹으로 가고 있는 건 아닌가?



## 비대면 금융사고 책임분담 제도는 무엇인가요 그리고 어떻게 적용되는가요?

### ★ 비대면 금융사고 책임분담 이란?

비대면 금융사고 책임분담

비대면 금융사고로 피해가 발생한 경우, 배상을 신청할 수 있어요

비대면 금융사고 책임분담 안내

신청 대상

제출 서류

고객 필수 안내사항

1 신청

보이스피싱 등 제3자에 의한 비대면 금융사고 발생 시 은행의 예방 노력 수준과 고객의 과실 정도를 종합적으로 판단하여 손해배상 실시(각각의 경우에 따라 은행 책임분담이 발생하지 않을 수도 있다).

#### 1. 신청대상 및 기간

- 대상 고객(손님) : 개인 및 개인사업자
- 비대면 사고 유형 : 2024년 1월 1일 이후 발생한 책임분담 적용 대상의 비대면 금융사고

#### 2. (비대면 금융사고 책임분담) 적용대상

- 접근매체(체크카드, 통장, OTP, 인증서, 생체인증, 계좌비밀번호 등)의 위조나 변조로 발생한 사고

#### 3. 적용제외

- 이용자 본인이 직접 지급지시한 금융거래(가족사칭, 대출사기 등 제3자의 지시에 의한 금융거래 포함)
- 동거가족 또는 지인에 의한 거래
- 이용자가 접근매체를 양도·양수하거나 질권을 설정하는 등 전자금융거래법 제6조 제3항을 위반한 금융거래
- 물품대금사기, 물품 하자 및 계약 불이행사기, 중고거래 사기, 인터넷 쇼핑몰 사기 등
- 재화의 공급을 가장한 상거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래\*
- 용역의 제공을 가장한 거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래\*\*
- 불법적이거나 비정상적인 재화의 공급 또는 용역의 제공 등과 관련된 금융거래\*\*\*
- 알선 및 중개행위 수수료 빙자관련 사기(자동차/부동산/골동품 중개 등), 인터넷 게임아이템 사기, 사이버주식 사기, 인터넷 취업사기 등
- 몸캠피싱, 로맨스피싱, 조건만남 등
- 간편송금업체(OO페이)를 통한 금융거래