

## 주요 내용

### 디지털 경제 시대의 경쟁력있는 금융기관

#### 디지털 경제의 정의

- 정보와 지식에 대한 고객의 수요 및 이에 대한 신속한 공급 체계를 근간으로 하는 새로운 경제 체제임

#### 디지털 경제 시대 금융산업의 변화

- (사이버 금융시장과 脫중개화) 사이버 금융시장은 기존의 금융기관들과 신규 참여기관간의 경쟁의 場이 될 것이며, 금융의 소비자와 생산자가 직접 만나는 ‘금융의 脫중개화’가 가속화될 것임
- (금융기관의 혁신 가속화) 사이버 금융에 대비한 대규모 투자 및 非금융기관과의 기술적 제휴 등을 통하여 금융 서비스 혁신이 가속화될 것임

#### 경쟁력있는 금융기관의 특징

- (고객 정보에 근거한 무제한적인 서비스 제공) 다양한 고객 정보를 바탕으로, 기존의 고객 및 서비스 범위를 초월하는 서비스를 제공함. 즉 서비스 대상, 지역 및 영역에 있어서 거의 무제한적인 마케팅이 가능함
- (비금융기관의 금융업 진출) 디지털 경제 시대를 선도하는 금융서비스를 제공하여 다양한 고객의 욕구를 충족시키는 비금융기관의 등장이 활발

#### 시사점

- (국내 금융기관에 대한 시사점)
  - 비 금융기관과의 합병 또는 기술적 제휴로 「전자채널」 경쟁력 강화 필요
  - 단순한 온라인 금융은 지양하고 고객에 대한 상세한 정보 축적이 선결 과제
  - 시스템 장애에 대한 대책 및 고객과의 분쟁을 예방하는 노력이 필요
- (정부·감독당국에 대한 시사점)
  - 사기범죄나 정보의 불법 유출에 대한 방지책과 거래 안전성 도모
  - 비금융기관의 관리·감독에 대한 중앙은행의 역할 강화 필요
  - 제도 개선 및 시스템 변화에 대한 사회적 마찰 조정

## 디지털 경제 시대의 경쟁력있는 금융기관

김희성

### 디지털 경제 시대의 도래

- (정의) 디지털 경제는 정보와 지식에 대한 고객의 수요 및 이의 신속한 공급 체계를 근간으로 하는 새로운 경제 체제
  - 인터넷 시대의 도래로 생산자, 소비자, 유통 및 서비스 제공자간의 신속한 정보교류가 가능해지면서 새로운 경제 체제인 ‘디지털 경제’가 탄생됨
  - 디지털 경제는 인터넷속 가상공간에서 무한한 비즈니스를 만들어내는 경제라고 볼 수 있으며, “인터넷+아이디어=富”라는 명제 하에서 기존의 한계 체감의 법칙 등 전통 경제학의 논리를 뛰어 넘고 있음
  - 디지털 경제 시대에 가장 급속히 변하는 부문 가운데 하나가 금융부문이며, 기존의 금융업 경계가 무너지는 양상을 보이고 있음
- (특징) 디지털 경제는 아날로그 경제에 비하여 다음과 같은 특징을 갖고 있음

	아날로그 경제 시대	디지털 경제 시대
경쟁 범위 및 정도	경쟁의 범위가 제한적이며, 경쟁도 그 범주 안에서 제한적임	경쟁의 범위가 무제한적이며, 경쟁이 심화됨
주요 생산요소	토지, 노동, 자본	지식, 토지, 노동, 자본
예측 가능성	미래에 대한 예측이 어느 정도 가능	복잡한 환경으로 예측이 거의 어려움
생산구조 및 상품 유형	대량 생산체제로 실물재화 중심	유연 생산 체제로 가상재화 중심

### 디지털 경제 시대 금융 산업의 변화

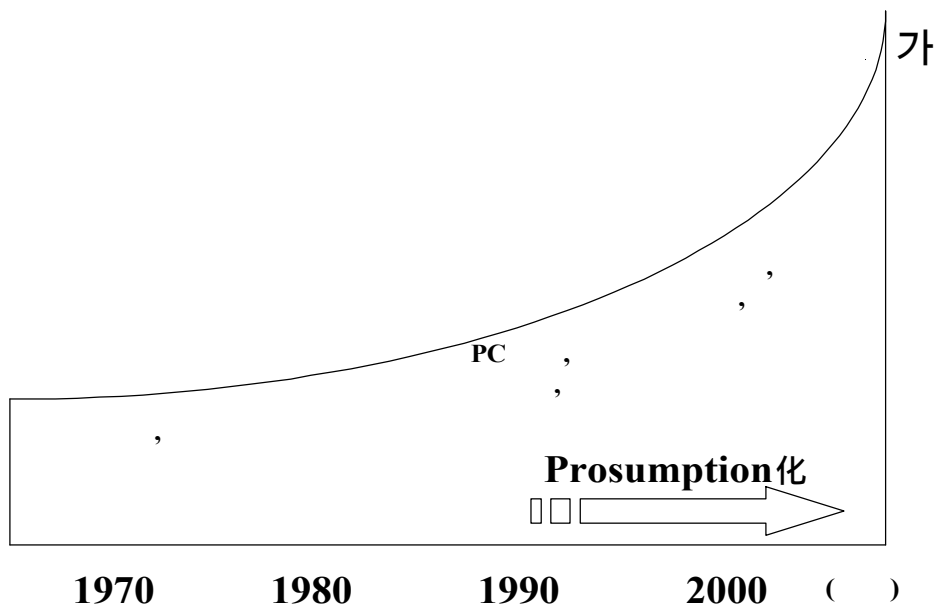
- (사이버 금융시장과 脫중개화) 사이버시장이 기존의 금융기관들과 신규 참여 기관간의 경쟁의 場이 될 것이며, ‘금융의 脫중개화’가 가속화될 것임
  - 각종 거래에 관한 단순한 결제가 아닌 금융 및 비금융 서비스가 종합된 전자 상

- 
- 거래가 활성화되면서 금융기관의 기존의 고유 업무 영역은 사라질 것임
  - 대신 시간적으로나 공간적으로 제한이 없는 사이버 금융 시장이 새로운 업무 영역이 될 것임
  - 금융의 소비자와 생산자가 직접 만나게 되는 소위 ‘금융의 脫仲介化’가 가속화될 것인데, 이는 원하는 형태의 서비스를 고객이 주문하고, 금융기관은 즉각적으로 이 주문에 맞는 서비스를 제공하기 때문임
- (금융 부문에 대한 정부의 역할 변화) 정책을 단순히 집행하는 것보다는 국민들의 의견을 상호 교류하여 의사결정에 신속히 반영하는 방향으로 변할 것임
- 정부는 富를 창조하는 데 선도적인 역할을 하던 산업경제 시대의 모형에서 탈피, 일종의 전자 정부로서 국민들의 의견을 수렴, 정책에 반영하는 형태를 띠 것임
  - 또한 금융 패러다임이 디지털화되면서 과거의 패러다임을 선호하는 층과 새롭게 변화하려는 층과의 갈등이 증가하므로, 이에 대한 조정 역할이 증대될 것임
  - 금융업에 대한 경계가 없어짐에 따라 각종 신규 금융위험이 발생하면서 금융시스템 위험 관리자로서의 정부 역할이 증대될 것임
- (금융기관의 혁신 가속화) 사이버 금융에 대비한 대규모 투자 및 비금융기관과의 기술적 제휴 등을 통하여 금융서비스 혁신이 가속화될 것임
- 금융 기관들은 금융 기관간의 합병보다는 비금융기관과의 기술적 제휴 및 합병으로 사이버 시장에서의 경쟁력 향상을 도모할 것임
  - 금융부문의 탈 중개가 가속화되면서 위험에 직면하는 은행들은 인터넷 बैं킹 및 여타의 금융서비스를 제공하면서 금융의 ‘再仲介’의 기능을 회복하려 할 것임
  - 특히 금융기관들은 인터넷을 통하여, 비금융 정보 등 더욱 많은 정보를 다양한 소비자들에게 제공하게 될 것임
- (금융서비스 및 고객의 확대) 금융서비스에 대한 수요가 변하는 동시에 잠재 고객의 범위가 급격히 확대됨
- 사이버 금융시장이 확대되고, 금융기관의 서비스 기술 혁신이 지속되면서 고객의 범위가 특정한 지역이나 국경에 국한하지 않고 급격히 확대됨
  - 예를 들어, 인터넷상에서 기업들간 실시간으로 현금 관리가 가능하며 며칠이 소요

되던 신용장 정리가 수 시간 내에 가능해지면서, 기존 은행들에 대한 서비스 수요 변화가 예상됨

- 금융서비스의 소비자가 그 금융서비스의 생산에도 거의 동시에 참여하는 소위 prosumption(= production +consumption)이 가속화될 것임
- 아래 그림과 같이 새로운 금융서비스 고객들은 효율성 및 편리성을 중시할 것이며, 이에 맞는 금융서비스 채널과 상품들이 계속해서 개발될 것임
- 따라서 이제 곧 화상교류를 통한 자유로운 금융서비스 이용이 보편화될 것임

< 금융 서비스 채널의 시대별 흐름과 효율성 비교 >

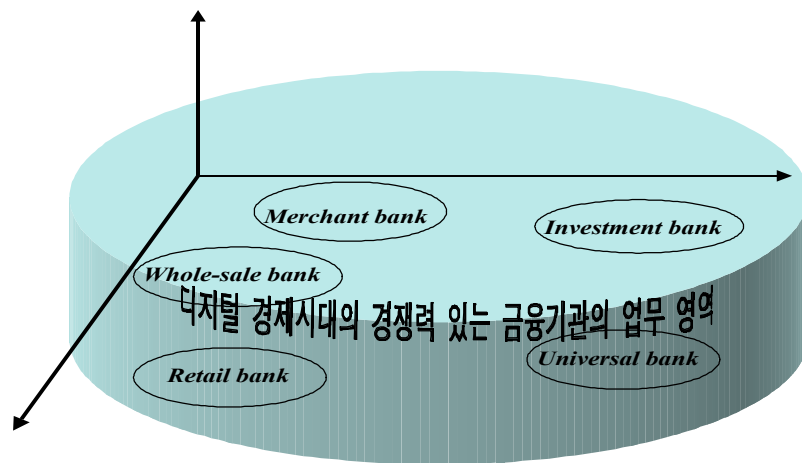


### 경쟁력있는 금융기관의 특징

- 경쟁력 보유의 필요 조건
  - (새로운 서비스 제공) 디지털 경제 시대를 선도하는 서비스를 제공하여 다양한 고객의 욕구를 충족시키는 금융기관
  - 고객중심으로 가공된 상품 및 서비스 제공: 상품생산에 소비자인 고객이 참여하여 개별 고객이 원하는 상품을 저렴한 비용으로 신속히 제공

- 기업들간의 디지털 가치 공유 시스템 제공: 거래 기업들간에도 공유할 수 있는 가치공유 시스템을 제공
- 종합적인 고부가가치의 서비스 제공: 인터넷을 활용하여 고객들에게 특정 산업의 교역자나 회계사 및 회계 감사 등 고부가가치의 온라인 정보서비스를 제공
- 전세계적인 영업을 하는 기업에 혁신적인 서비스 제공: 세계적인 기업들에게 보험, 신용장 승인 등 거의 모든 금융·비 금융 서비스를 신속히 제공

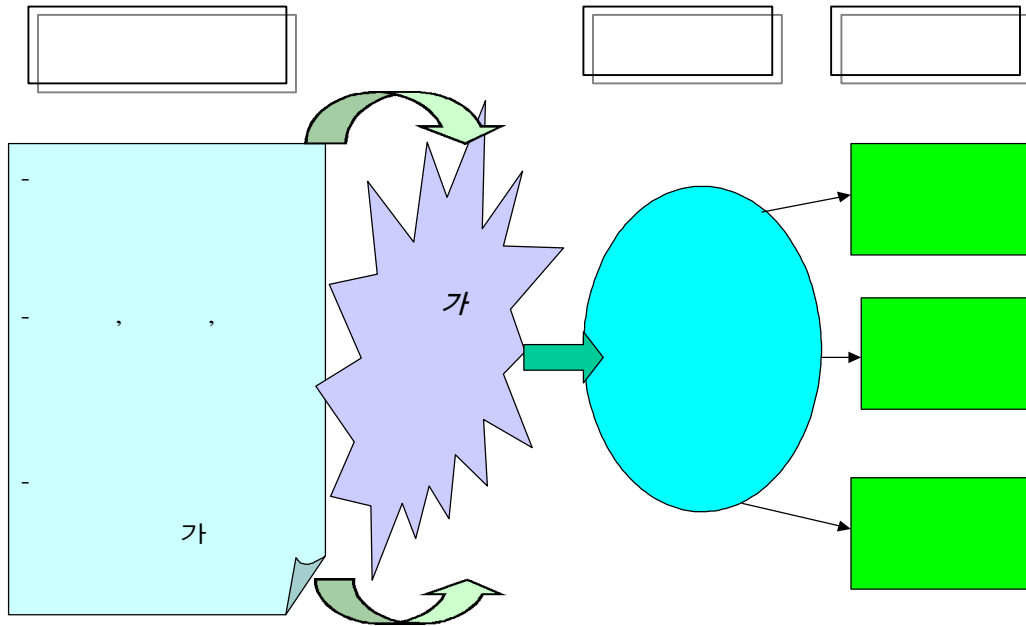
< 디지털 경제 시대의 금융기관과 기존 금융기관의 업무영역 >



- (축적된 고객 정보) 단순히 첨단 설비를 갖고 있는 것이 아니라 다수의 고객에 대한 다양한 데이터를 갖고 이를 분석, 경영에 즉각적으로 반영하는 금융기관
  - 금융기관들은 고객들의 비즈니스에 대한 정보, 기술 및 서비스에 있어서 경쟁력을 확보하지 않으면 안될 것임
  - 급격히 확대된 다양한 고객들에 대한 정보 축적이 절대적으로 필요하며, 축적된 정보를 분석하여 고객이 원하는 정보 및 서비스를 신속히 제공해주어야 할 것임
  - 아무리 첨단 금융 소프트웨어 설비 및 시스템을 갖고 있더라도, 자료가 부족하면 아무 소용이 없기 때문임
- 선진국 금융기관의 사례

- (은행의 변신) 단순한 인터넷 뱅킹이 아닌 고객정보의 수집과 활용, 신속한 업그레이드를 위하여 대규모 투자를 하고 있음

< 은행의 경쟁력 강화를 위한 변신, 그 배경과 방향 >



- 체이스 맨하탄은행<sup>1)</sup>이나 시티뱅크 등은 이미 대량의 고객 정보를 축적한 데이터 웨어하우스를 구축하였고, 그 내용을 신속히 업그레이드하는 데 역점을 두고 있음
  - 즉, 인터넷 뱅킹의 장기전략 차원에서 데이터 웨어 하우스를 준비하고 그 활용도를 높여 나가고 있음
  - 여기에 저장된 상세한 고객 정보를 다양한 측면에서 분석하여 고객 특성에 맞는 서비스를 개발하고, 가장 효율적인 판매 채널을 통해 판매하는 전략을 갖고 있음
- (증권사의 변화) 미국의 종합증권사 및 사이버 증권사들은 고객에게 광범위한 금융서비스를 손쉽게 제공한다는 개념을 실천하고 있음
  - 메릴린치 증권사는 금융컨설턴트가 고객에 맞는 개별 서비스를 제공하는 것으로부터, 인터넷을 통해 고객 스스로 투자할 수 있도록 하는 경제적인 서비스에 이르

1) 체이스 맨하탄(www.chase.com) 은행은 이미 1996년 10월에 약 3,000만 계좌에 이르는 모든 고객의 정보를 관리하는 데이터 웨어하우스를 구축하였음

기까지 광범위한 금융서비스를 동시에 제공할 계획임<sup>2)</sup>

**< 메릴린치와 사이버 증권사의 수수료 및 제공 서비스 >**

	메릴 린치의 Direct	메릴 린치의 Flat free-base	E* Trade	Charles Schwab
비용	거래당 \$29.95	연간 계좌자산의 1%(최저\$1,500)	거래당 \$19.95 (나스닥주식, 지정가 주문), \$14.95(시장가)	거래당 \$29.95
무료 제공 정보	메릴 린치의 연구자료	메릴 린치의 연구자료	TheStreet.com, First Call	First Call, Hambrecht & Quist
기타 제공 서비스	ML Online, ATM, 수표발행, 자동지급고지서	CMA, ATM, 수표발행, Mortgage Visa	Mortgage Application	E-mail, 퇴직 계획

주: 메릴린치의 Direct서비스는 1999년 12월에 제공할 예정이며, Flat Free-base 서비스는 1999년 7월 12일  
부터 제공하고 있음

- 사이버 증권사인 E\*Trade는 유명 금융사이트와 파트너십을 구축하고 전자은행을  
인수하면서, 서비스 확대를 통하여 고객을 확보하려는 전략을 갖고 있음
- 사이버 증권사인 Charles Schwab은 우수한 서비스, 낮은 비용, 다양한 상품, 높은  
신뢰성을 목표로 전세계 고객들에게 차별적인 마케팅 전략<sup>3)</sup>을 구사하고 있음

- (비금융기관의 금융업 진출: Intuit 社) 미국의 Intuit Inc.는 본래 소프트 웨  
어 생산회사였으나, 이제는 디지털 경제 시대의 경쟁력 있는 금융기관으로 평  
가받고 있음

- Intuit Inc.는 Intuit's Quicken.com의 웹 사이트(www.quicken.com)를 통하여 금융  
시장 뉴스정보, 뿐만 아니라 보험, 부동산 투자<sup>4)</sup>, 금융자산 투자 및 세금관리 업

2) 1999년 7월 12일부터 제공하고 있는 새로운 계좌로써 사이버 거래 서비스를 포함하고 있지만 그것은 단지  
관리차원일 뿐이며, 기존의 영업 방식을 포기하지는 않을 예정임. 이들의 전략은 단지 거래 행위 자체에 중  
점을 두는 것이 아니라 그들이 수행하는 종합적인 모든 업무의 가치를 강조하면서 거래기준 가격책정  
(Commission-base)이 아니라 자산기준 가격 책정(fee-base)을 강조함

3) 계좌자산이 크고, 활동적인 투자자에게 거래에 대한 보다 빠른 접근과 특별한 연구자료 및 기타 투자 수단  
등을 제공하고 있음

4) 최근 Intuit Inc.는 부동산 개발 투자 서비스를 강화하기 위하여 부동산 대출 전문회사인 Rock Financial  
Corp.와 부동산 관련 보험 및 날인업무를 주로 하는 Title Source Corp.을 인수하였음(Wall Street Journal  
Oct 7, 1999 참조)

- 무 등 각종 서비스 상품들을 고객의 편의대로 제공하고 있음
- Intuit Inc.은 금융 소프트웨어 상품(Quicken personal-finance software, Turbo Tax tax-preparation software, Quick Books small business accounting software) 및 온라인 banking 기술을 전세계 은행을 상대로 판매하고 있음
- 시장 점유율이 높아지고 고객이 증가하면서, Intuit社는 은행을 통하지 않고 직접 고객을 상대로 각종 금융 및 관련 서비스를 제공하게 되는데, 이로 인하여 Intuit Inc.는 기존의 미국 지방 은행들에게 커다란 위협이 되고 있음

## 시사점

### • 국내 금융기관에 주는 시사점

- (합병과 기술 제휴 도모) 비금융기관과의 합병 또는 기술적 제휴로 「전자채널」 경쟁력을 강화시켜 나가야 할 것임
  - 고객의 요구에 부응하지 못하는 기존 은행들은 시장 점유율이 떨어져 생존에 위협을 받을 수밖에 없기 때문에 지점확대와 같은 양적 성장보다는 「전자채널」을 활용한 질적 서비스 개선에 치중하여야 할 것임
  - 이를 위하여 국내 금융기관들은 여타 금융기관과 합병, 또는 비 금융기관과의 기술적인 제휴를 활발히 할 필요가 있음

#### < 전세계 고객의 금융서비스 수단별 활용 빈도 전망 >

(단위: 십억 회, %)

	전자 채널	콜 센터	전화	자동 현금지급기	지점	합계
1999년	0.8	9.3	2.8	34.4	15.7	63
2003년	6.1	14.2	5.5	37.9	14.3	78
증가율(%)	662.5	52.6	96.4	10.1	-8.9	23.8

자료: Meridien Research, 1999

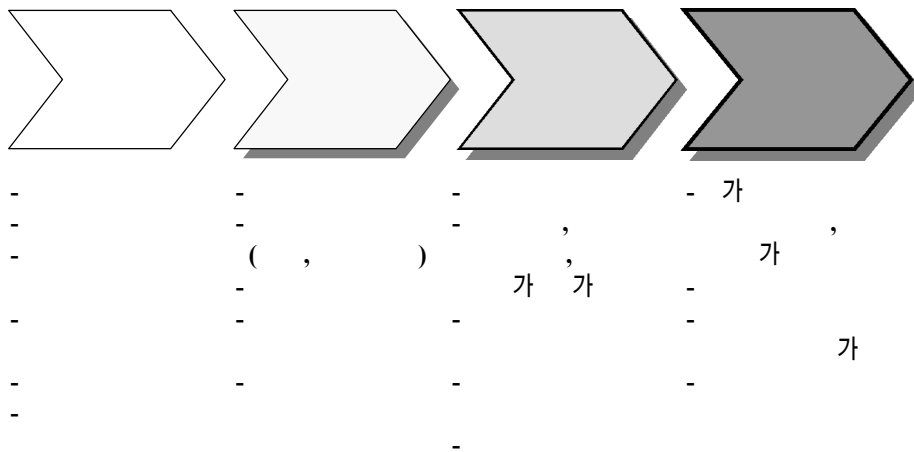
- (단순한 온라인 금융 지양) 단순한 온라인 금융을 하지 말고 고객중심의 서비스를 만들어 제공하는 노력이 반드시 뒤따라야 할 것임
  - 고객에 대한 서비스의 質을 높이지 않으면 인터넷 온라인 banking을 하여도 수익을



내지 못한다는 점을 분명히 인식하고, 아래 그림의 「적극적인 판매단계」에 속히 이르러야 할 것임

- (고객에 대한 정보 축적과 활용 필요) 고객에 대한 데이터를 축적하고, 이를 분석하여 고객이 원하는 상품 및 서비스를 개발, 판매하여야 할 것임

< 인터넷 금융의 성장 단계 >



- 국내 금융기관들도 선진국 은행들의 경우와 같이 고객의 다양한 정보를 지속적으로 갱신하며, 분석 종합하여 고객의 원하는 서비스를 제공하여야 할 것임

- (시스템의 보완과 분쟁 예방) 시스템의 수용 용량을 대폭 늘리며, 고객과의 분쟁을 예방하는 노력이 필요함

- 데이터의 암호화뿐만 아니라 보완전문업체에 의한 상시 대응체제를 갖추고, 문제 발생시 대처할 수 있는 시스템을 확실히 갖추어야 할 것임
- 인터넷 금융이 활발해 지면서 기술적인 장애나 사용자의 실수로 손실 발생 가능성이 높아지게 되는데, 이를 사전적으로 예방하는 노력이 필요함
- 예를 들어, 사이버 증권인 경우, 증권사는 매매체결 지연, 접속 불량, 등으로 인한 손실에 대하여 투자자나 증권회사의 책임범위 및 처리 절차에 대하여 사전에 명확히하여 분쟁의 소지를 미연에 방지하여야 할 것임

- 정부·감독 당국에 주는 시사점

- 
- (거래의 안전성 확보) 사이버 금융이 활성화되면서, 거래의 안정성뿐만 아니라 사기범죄나 정보의 불법 유출에 대한 방지책이 마련되어야 할 것임
    - 시스템 상의 장애 예방을 위한 사전적인 노력뿐만 아니라 문제 발생시 대체 시스템을 활용하여, 시장 전체가 마비되는 것을 막아야 할 것임
    - 해커 및 사기범죄(탈세 및 돈 세탁)를 차단하고, 정보의 불법 도용을 막아 개인의 정보와 이익을 보호하여야 할 것임
  - (금융관련 제도 및 규정의 정비) 금융산업의 질적 양적 변화에 부응하기 위한 제도 정비가 필요함
    - 금융과 비 금융의 업무 영역이 모호해지면서 금융업에 대한 인·허가, 감독 관련 기존 법규 및 제도가 바뀌어야 할 것임
    - 특히, 사이버 현금과 증권의 인터넷 발행 및 유통시장에 대한 각종 제도가 국제적 정합성을 갖추면서 개선될 필요가 있음
    - 사이버 금융범죄(불법거래, 조세회피), 사이버 금융 분쟁에 대비한 손실 분담 세분화 규정이나 금융 감독 당국의 지침이 필요
  - (중앙은행과 금융감독의 역할) 전자금융거래의 활성화와 비 금융기관의 금융업 진출이 활발해지면서 중앙은행의 역할이 강화되어야 할 것임
    - 비 금융기관의 금융업 범위를 선정하며 이들을 감독하는 데 있어서 중앙은행의 역할이 강화될 필요가 있음
    - 전자화폐에 대한 국제적인 협력과 조율이 필요하며, 기존의 통화 정책이 아닌 새로운 통화 신용 정책이 필요함<sup>5)</sup>
    - 전자 금융 거래시 결제 불이행 위험 발생<sup>6)</sup>에 대한 보험 기능이 필요함
  - (시스템 변화에 대한 마찰 조정) 전자금융거래와 같이 금융의 사이버화가 지속되면서 기득권층과 마찰을 줄여나가야 할 것임

---

5) 예를 들어, 전자 결제의 증가로 현금보유 비중이 줄고, 은행 예금이 늘며, 증가된 예금을 토대로 신규과생통화를 창출하게 되어 시중 유동성은 증가하게 될 것임. 현금보유가 감소로 중앙은행의 발권 비용도 줄어들게 될 것임

6) 최근 미국의 General Accounting Office(GAO)보고서에 의하면 미국 금융기관들의 44%가 온라인 금융 위험을 관리하는데 한 가지 이상의 치명적인 결함을 갖고 있는 것으로 나타남(TMA Journal Sep-Oct 1999 참조)

- 
- 기존의 시스템을 옹호하는 집단과의 부조화 문제를 최소화하는 노력이 필요함
  - 효율성과 편의성을 중시하는 지식기반경제에서는, 지식의 소유 여하에 따라 계층 간 소득 불균형 및 갈등이 심화될 것으로 예상되므로, 이에 대한 대비책이 필요함
- ([hiskim@hri.co.kr](mailto:hiskim@hri.co.kr) ☎ 724-4020)