

## 인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안 금융위 의결

◆ 금융위원회는 '26.7.1일 제12차 정례회의를 통해 「인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안」을 의결

- 인터넷은행은 원칙적으로 이용자와 직접 대면하거나 의사소통하는 것(이하 '대면업무')이 제한되나, 예외적으로 이용자 보호 등을 위해 법령상 열거된 사항은 사전보고 후 대면업무 가능
- 청년미래적금 출시, 채무조정 지원, 지방 중소기업 및 개인사업자 지방은행 공동대출 확대 등 포용금융 활성화 및 시장 변화에 발맞추어 불가피한 대면업무는 합리적으로 허용

'26.7.1일, 금융위원회는 「인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안」을 의결하였습니다.

### 1. 추진배경

인터넷은행은 원칙적으로 은행업을 전자적 금융거래\*의 방식으로 하여야 하나, 예외적으로 이용자 보호 등을 위해 법령에 열거된 사항에 한하여 사전보고 후 대면업무가 가능합니다. 다만, 최근 청년미래적금 출시에 따른 특별중도해지 업무 처리, 채무조정 지원, 지방 중소기업 및 개인사업자에 대한 지방은행 공동대출 확대 등을 고려하여 현실적으로 불가피한 대면 업무는 합리적으로 조정할 필요성이 제기되고 있습니다.

\* 금융회사가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고, 이용자가 금융회사와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래(「전자금융거래법」 제2조 제1호)

### 2. 인터넷전문은행 대면업무에 관한 원칙

금융위원회는 인터넷은행의 대면업무 범위를 합리적으로 조정함에 있어, 인터넷은행은 제도 취지상 원칙적으로 은행업 영위에 관련된 일체의 업무를

비대면으로 처리하여야 하고<sup>1)</sup>, 법·기술적 한계 또는 소비자 편의성 제고 등을 위해 불가피한 경우에 한하여<sup>2)</sup> 예외적으로 대면업무를 허용한다는 점을 명확히 하였습니다.

\* 1) 인터넷은행법 제2조 : 이 법에서 “인터넷전문은행”이란 은행업을 주로 전자금융거래의 방법으로 영위하는 은행을 말한다.

2) 인터넷은행법 제16조 : 제2조에도 불구하고 인터넷전문은행은 이용자의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피하다고 인정되는 경우 대통령령으로 정하는 방법<sup>†</sup>으로 은행업을 영위할 수 있다. (이하 시행령 및 은행업감독규정을 통해 대면업무 범위 열거)

† 인터넷은행 종사자가 이용자와 직접 대면하거나 의사소통 하는 방법

### 3. 인터넷은행 대면업무 범위의 합리적 조정 주요내용

금융위원회는 현행 법령상 허용되는 사항은 법령해석을 통해 대면업무가 가능함을 명확히 하고, 해석범위 외의 사항은 이번 금융위원회 의결을 통해 인터넷은행이 사전보고 후 수행할 수 있도록 추진합니다. 아울러, 규제 불확실성 해소를 위해 「은행업감독규정」 개정을 추진할 예정입니다.

#### <법령해석 사항>

○ 기업자금 대출심사 등 과정에서 대표자 또는 임직원 면담이 필요한 경우

- 기업자금 대출심사 과정에서 자금용도를 확인하고, 상환계획의 신뢰도 및 사업 계획 실현가능성 등을 평가하기 위한 경영진 등 면담은 필요성이 인정됩니다.
- 현행 「은행업감독규정」 제102조 제4항 제3호\* ‘현장실사’의 범위에 기업의 대표자 또는 임직원 면담이 포함되는 것으로 법령해석을 할 예정입니다.

\* 기업자금대출 취급과 관련하여 중소기업의 사업장 존재 여부, 실제 사업영위 여부, 비대면 제출 서류의 진위 여부 확인 등을 위해 현장실사가 필요한 경우

#### <금융위 의결 및 은행업감독규정 개정사항>

① 연체채권의 관리 또는 회수를 위하여 채무자에 대한 안내·상담·협의, 채무조정 상담 등이 필요한 경우

- 대출 부실(우려) 발생시 소비자에게 적시에 안내할 필요가 있고, 원활한 채무 조정을 위해서는 소비자와 대면 의사소통이 불가피한 측면이 있습니다.

**② 비대면 제출 서류의 위·변조 확인** 등을 위하여 **원본 서류 확인**이 필요한 경우

- 원칙적으로 모든 서류는 비대면으로 제출하되, 위·변조가 의심되는 등의 경우 (예: 법인인감 날인 위조), 제한적으로 실물서류 징구 필요성이 인정됩니다.

\* 사례: 청년미래적금 특별중도해지 관련, 필요시 신청·증빙자료(퇴직증명서 등)의 위·변조 확인

**③ 자금사용 적정성, 담보물 현황 또는 가치 확인** 등을 위하여 필요한 경우

- 기업 및 개인사업자 등 대출 후 용도 외 유용(예: 주택 구입) 관련 대면점검 필요성이 인정되고, 담보물의 멸실·훼손 여부 등 확인 필요성이 있습니다.

**④ 소비자 신청 등에 따라 사실 확인, 처리결과 전달, 서류 발급·접수** 등을 위해 필요한 경우

- 소비자의 민원 처리, 금융사기 대응 등의 과정에서 앱푸쉬 알림 등 비대면 방식으로만 의사소통 하는 경우 소비자 보호에 한계가 존재함을 고려하였습니다.

\* 사례: 청년미래적금 특별중도해지 시 해지액을 입금할 입출금계좌가 정지되는 등의 사유로 해지가 곤란한 경우, 신속히 상황을 안내하고 계좌정지 해소방안 등을 설명

**⑤ 담보물 또는 임차주택 등 목적물의 권리관계, 점유관계** 등에 대한 **조사·확인**이 필요한 경우

- 주택담보대출 시 선순위 임차인 권리관계 및 차주의 실거주 여부 확인, 전세 자금대출 시 임대차계약 실재 여부 등에 대한 확인 필요성이 인정됩니다.

**⑥ 담보권의 설정·변경·실행** 과정에서 **법령상 또는 행정상 제약**으로 전자적 방법으로 수행이 불가능한 경우

- 담보권을 설정하고, 법무사 등 업무대리인의 담보 실사 및 등기업무 등을 처리함에 있어 대면업무가 불가피한 측면이 있습니다.

**⑦ 기타 법령 및 규정상 의무 이행**을 위해 필요한 경우

- 예를 들어, 기업의 사업자등록 업종(예: 의류판매업)과 거래내역(예: 불법 도박자금)이 상이한 경우, 강화된 고객확인(EDD) 목적의 현장 방문 등이 필요할 수 있습니다.

#### 4. 기대효과 및 향후 추진일정

인터넷은행 3사(케이뱅크, 카카오뱅크, 토스뱅크)는 동 방안에 따라 인터넷은행에 허용되는 대면업무를 수행하려는 경우, 업무를 운영하려는 날의 7일 전까지 업무의 내용, 방식, 범위 등을 금융위원회에 보고하여야 합니다.

이번 방안을 통해 인터넷은행의 불가피한 대면업무에 관한 법적 불확실성을 해소하여 ①채무조정 활성화, ②지방 중소기업 및 개인사업자 자금공급 확대, ③소비자 편의성 제고 등이 기대됩니다.

아울러, 이번 방안은 불가피한 인터넷은행 대면업무에 대해 불확실성을 해소하기 위한 보충적 조치로서, 앞으로도 인터넷은행은 설립 취지에 부합하게 대면업무는 최소화하고, 비대면 업무 혁신을 지속할 필요가 있습니다. 금융위원회와 금융감독원은 인터넷은행이 대면업무 범위 제한 준수 여부 등을 향후 정기검사 등을 통해 면밀히 점검하고, 법령 위반이 있는 경우 엄정 조치할 계획입니다.

담당 부서 <총괄>	금융위원회 은행과	책임자	과 장	신장수	(02-2100-2950)
		담당자	사무관	박성빈	(02-2100-2982)
<공동>	금융감독원 은행감독국	책임자	국장	정은정	(02-3145-8020)
		담당자	팀장	이종진	(02-3145-8022)
	금융감독원 은행검사2국	책임자	국장	이지원	(02-3145-7200)
		담당자	팀장	박재민	(02-3145-7220)