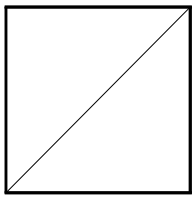
공 개



의안번호	제 283 호
의 결 연 월 일	2026. 7. 1. (제 12 차)

의결사항

인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 이 억 원
제출 연월일	2026. 7. 1.

1. 의결주문

인터넷전문은행의 대면업무 범위의 합리적 조정 방안과 관련하여 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

인터넷전문은행은 원칙적으로 은행업을 주로 전자금융거래 방식으로 하여야 하고 예외적으로 법령상 열거된 사항에 한하여 사전보고 후 대면업무를 할 수 있도록 규정되어 있어, 청년미래적금 출시 및 중소기업·개인사업자 지방은행 공동대출 확대, 금융소비자 편의성 제고 등을 위한 불가피성을 고려하여 인터넷전문은행의 대면업무 범위를 합리적으로 조정하고자 함

3. 주요내용

가. 인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안

□ 기업자금 대출심사 등 과정에서 대표자 또는 임직원 면담이 필요한 경우 (법령해석)

□ 비대면으로 제출한 서류의 위·변조 확인이 필요한 경우, 자금사용 적정성, 담보물 현황 또는 가치 확인 등을 위해 불가피한 경우 등(감독규정 개정)

나. 향후 추진일정

□ (’26.7월) 인터넷은행 대면업무 사전보고 후 수행

□ (‘26.12월) 「은행업감독규정」 개정

4. 참고사항

가. 인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정방안 : <별지>

나. 2026년도 제12차 안건검토 소위원회(2026.6.25.) 심의필

<별 지>

인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안

1. 검토 배경

□ 인터넷은행은 **원칙적**으로 **대면업무가 제한***되나, **예외적**으로 이용자 보호 등을 위해 **법령상 열거된 사항**은 **사전보고**(7일전) **후 대면업무 가능**

* **인터넷은행법 제2조(정의)** 이 법에서 "인터넷전문은행"이란 **은행업을 주로 전자금융거래의 방법으로 영위**하는 은행을 말한다.

< **인터넷은행 대면업무 가능 사항**(열거사항) >

- **장애인·노인**의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피한 경우(인터넷은행법 시행령 §7②1.)
- 이용자가 **전자금융거래제한대상자**이거나 **통신기기 분실** 등 사유가 있는 경우(인터넷은행법 시행령 §7②2.)
- **상속·유증·담보권** 실행 또는 **강제집행** 등으로 권리관계 확인 필요가 있는 경우(인터넷은행법 시행령 §7②3.)
- 기업자금대출 취급시 **보증인의 보증의사 확인**이 필요한 경우(은행업감독규정 §102④1.)
- 기업자금대출 취급시 **실제 사업영위 여부 확인 등 현장실사**가 필요한 경우(은행업감독규정 §102④2.)
- 그 밖에 이에 준하는 경우로서 **금융위원회가 인정**하는 경우(은행업감독규정 §102④3.)

○ **"그 밖에 이에 준하는 경우로서 금융위원회가 인정하는 경우"**도 **대면업무 가능**(금융위 의결 필요*)

* 현행 「금융위원회 운영규칙」 상 위원장에 대한 권한위임사항(별표)에 未포함

□ 반면, 인터넷은행의 ❶**청년미래적금** 출시, ❷지방은행 **공동대출 확대**, ❸**소비자 편의성** 등을 고려할 때 **대면업무** 범위의 **합리적 조정 필요**

* ❶가입자의 **특별중도해지** 신청 후 **보완 요청, 해지제한 사유 안내, 증빙자료 검증** 등 필요
❷**中企·개인사업자 대출심사 및 사후관리** 등 제반 절차를 **모두 비대면**으로 수행하기 **곤란**
❸**제증명서** 발급, **제신고** 접수 등 **소비자 편의성** 제고를 위한 사항은 대면 필요성 인정

2. 주요 내용

(1) 인터넷은행의 대면업무 범위 합리적 조정방안

◈ 인터넷은행 제도 취지상 **원칙적**으로 **은행업** 영위에 관련된 **일체의 업무**를 **비대면**으로 처리하되, **법·기술적 한계** 또는 **소비자 편의성 제고** 등을 위해 **불가피**한 경우에 한하여 **예외적**으로 **대면업무**를 허용

◈ **現 법령상 허용**되는 사항은 **법령해석**을 통해 명확히 하고(1), **해석범위 外**의 사항(2~8)은 금융위 의결을 통해 **사전신고 후 수행**
- 아울러, **규제 불확실성 해소**를 위해 **「은행업감독규정」 개정 추진**

1 **기업자금 대출심사** 등 과정에서 **대표자 또는 임직원 면담**이 필요한 경우

○ **자금용도 확인, 상환계획 신뢰도, 사업계획 실현가능성** 등 평가를 위한 **대표자 및 임직원**의 **면담 필요성** 인정

2 **연체채권의 관리 또는 회수**를 위하여 채무자에 대한 **안내·상담·협의, 채무조정 상담, 채권단 공동관리** 등이 필요한 경우

○ **대출 부실 발생** 시 소비자에게 **적시에 안내**할 필요가 있고, **채권회수** 및 **채무조정 상담** 과정에서 **대면 의사소통 불가피**

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

○ **원칙적**으로 **모든 서류**는 **비대면**으로 제출하되, **위·변조**가 **의심**되는 등의 경우(예: 법인인감 날인 위조), **실물서류 징구** 허용

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

○ 기업 및 개인사업자 등의 운전자금대출 후 **용도 외 유용** 관련 **대면 점검** 필요성이 인정되고, **담보물의 멸실·훼손 여부** 등 확인 필요

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

○ **민원처리, 금융사기 대응** 과정에서 앱 푸쉬알림 등 **비대면 방식**으로만 의사소통하는 경우 **소비자 보호에 한계 존재**

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

○ 주택담보대출 시 **선순위 임차인 권리관계** 또는 차주 **실거주 여부**, 전세자금대출 시 **임대차계약 실재 여부** 등 확인 필요

⑦ **담보권의 설정·변경·실행** 과정에서 **법령상 또는 행정상 제약**으로 전자적 방법으로 수행이 불가한 경우

○ 부동산 및 동산에 대한 **담보권 설정,** 법무사 등 업무대리인의 **담보 실사, 등기업무** 등 **행정처리**에 있어 대면업무 불가피

⑧ **기타 법령 및 규정상 의무 이행**을 위해 필요한 경우

* 예: 기업의 사업자등록 업종과 거래내역이 상이한 경우, 강화된 고객확인 목적의 현장방문

(2) 고려 필요사항

① (**미보고 대면업무 계도**) 현재 인터넷은행 3사는 **별도 보고 없이 제증명서** 발급[1], **제신고**[2], 전·월세대출 후 **실거주 확인** 등을 **대면**으로 수행 중

* 1) 예: 예금잔액증명서 발급 / 2) 예: 사망신고, 개명

○ 대면업무가 **상품·서비스 판매**를 위한 것이 아니라, **소비자 보호 및 편의성 제고, 보증기관 지침 준수** 등을 위한 것임을 고려할 필요

⇒ 각 인터넷은행에 대해 **사전보고 미이행**에 따른 **행정제재**(시정명령, 위반행위의 중지·경고 등)**보다는 계도** 중심으로 처리

▪ 同 검토에 따라 인터넷은행에 **허용**되는 **대면업무 사항**은 **조속히 사전보고** 하도록 조치

② (**대면업무 점검**) 인터넷은행의 **대면업무 범위 제한 준수** 여부는 **정기검사** 등을 통해 **면밀히 점검**

○ 동 방안에 따른 **업무범위 조정**은 인터넷은행 대면업무의 **불확실성 해소** 등을 위한 **보충적 조치**로, 인터넷은행은 **설립 취지**에 부합하도록 **대면영업은 최대한 제한**할 필요

⇒ 향후 인터넷은행 **정기검사 등**을 통해 **미보고 대면업무 영위 여부 등** 대면업무의 **적정성**을 **점검**하고, **위반시 엄정 조치**

3. 향후 주요 일정

□ ('26.7월) 인터넷은행 **대면업무 사전보고 후 수행**

□ ('26.12월) 「은행업감독규정」 개정

【별첨 】

관 계 법 규

□ 인터넷전문은행 설립 및 운영에 관한 특례법

제2조(정의) 이 법에서 “인터넷전문은행”이란 은행업을 주로 전자금융거래(「전자금융거래법」 제2조제1호에 따른 거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 영위하는 은행을 말한다.

제3조(다른 법률과의 관계) ① 인터넷전문은행에 관하여 이 법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 「은행법」에서 정하는 바에 따른다.

제16조(금융소비자의 보호 및 편의증진) 제2조에도 불구하고 인터넷전문은행은 인터넷전문은행 이용자의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피하다고 인정되는 경우 대통령령으로 정하는 방법으로 은행업을 영위할 수 있다. 이 경우 인터넷전문은행은 해당 영업의 내용, 방식, 범위 등을 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융위원회에 사전 보고하여야 한다.

□ 인터넷전문은행 설립 및 운영에 관한 특례법 시행령

제7조(금융소비자의 보호 및 편의증진) ① 법 제16조 전단에서 “대통령령으로 정하는 방법”이란 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 금융회사의 종사자가 인터넷전문은행의 이용자와 직접 대면하거나 의사소통을 하여 영업을 하는 방법을 말한다.

② 인터넷전문은행은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 제1항에 따른 방법으로 은행업을 영위할 수 있다.

1. 「장애인복지법」 제2조제2항에 따른 장애인 또는 65세 이상 노인의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피한 경우
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하여 전자금융거래(「전자금융거래법」 제2조제1호에 따른 전자금융거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 거래를 하기 어려운 경우
   가. 인터넷전문은행의 이용자가 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」 제13조의2제1항에 따라 전자금융거래제한대상자로 지정된 경우
   나. 전자금융거래의 방법으로 거래를 하기 위한 정보통신기기의 분실 및 고장 등 기술적인 사유가 발생한 경우
3. 상속, 유증(遺贈), 담보권 실행 또는 강제집행 등으로 인하여 전자금융거래 외의 방법으로 권리관계를 확인할 필요가 있는 경우

4. 그 밖에 법령상 또는 기술상 제약으로 전자금융거래의 방법으로 거래를 하기 어렵거나 인터넷전문은행 이용자의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피한 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

□ 은행업감독규정

제102조(인터넷전문은행에 대한 특례) ④「인터넷전문은행의 설립 및 운영에 관한 특례법」시행령 제7조제2항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. (2022. 4. 27. 개정)

1. 기업자금대출 취급과 관련하여 보증이 필요한 경우로서 보증인의 보증의사 확인이 필요한 경우
2. 기업자금대출 취급과 관련하여 중소기업의 사업장 존재 여부, 실제 사업영위 여부, 비대면 제출 서류의 진위 여부 확인 등을 위해 현장실사가 필요한 경우
3. 그 밖에 이에 준하는 경우로서 금융위원회가 인정하는 경우

□ 전자금융거래법

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “전자금융거래”라 함은 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공(이하 “전자금융업무”라 한다)하고, 이용자가 금융회사 또는 전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.

〈 의안 소관 부서명 〉

	금융위원회	금융감독원	
소관부서	은행과	은행감독국	은행검사2국
연 락 처	02-2100-2950	02-3145-8020	02-3145-7200