

유럽의 금융소외 관련 논의와 대응 방식

Financial Exclusion and Policy Responses in Europe

김문길 한국보건사회연구원 선임연구원

1. 들어가며

금융소외(financial exclusion)라는 용어가 처음 사용된 것은 1993년으로 은행의 지점폐쇄에 따라 은행 서비스에 물리적 제한을 받게 되는데 관심을 가진 지리학자에 의해서였다.¹⁾ 이후 1990년대에 걸쳐 현대적 지불수단, 은행서비스, 소비자금융, 보험 접근에의 어려움과 관련한 연구결과가 많이 발표되면서 사람들의 관심을 끌기 시작했다. 학자들과 정책입안자들 사이에서 금융소외가 다양하게 정의되기도 했지만 최근 유럽에서는 ‘사람들의 욕구에 적절히 대응하고 자신이 속한 사회에서 정상적인 사회생활을 영위할 수 있도록 해주는 주류시장(mainstream market)의 금융서비스와 금융상품에의 접근과 그 사용에 사람들이 어려움을 겪는 과정’을 일

컸는 것으로 정의되고 있다.

유럽에서 금융소외는 양질의 직업, 주거, 교육, 의료보호 서비스에 대한 접근이 제한되는 매우 광범위한 사회적 배제의 일부를 구성한다는 인식이 널리 퍼져있다. 유럽은 2000년 리스본회의에서 사회통합을 경제체제의 경쟁력 강화를 위한 실천계획으로 포함시키고, 이후 2003년에는 EU 집행위원회에서 리스본전략의 사회적 측면을 강화하기 위한 국가전략보고서를 작성한 바 있다. 여기에 사회통합이 중요한 의제로 포함되어 있는 것은 주지의 사실이다. 즉, EU에서 금융통합²⁾은 사회통합을 달성하고 궁극적으로 경쟁력 있는 경제체제를 구축하기 위해 반드시 이루어야 할 정책목표의 하나라고 할 수 있다.

우리나라의 금융소외의 논의는 유럽과 달리

1) Leyshon, A., Thrift, N. (1993), "The restructuring of the UK financial services industry in the 1990s: a reversal of fortune?", *Journal of Rural Studies*, Vol. 9 No.3, pp.223~41.

2) 금융통합(financial inclusion)은 금융기관의 통폐합과 같은 금융상품과 서비스 공급기관의 통합을 의미하는 것이 아니라 앞서 정의한 금융소외가 없는 상태를 의미하는 것으로 쓰이고 있음.

그리 활발하지 못한 실정이다. 우리나라의 금융소외에 대한 대책은 주로 채무불이행자에 대한 대책으로 귀결되는 듯하다. 2008년 7월에 발표된 금융소외자 종합지원대책의 주요 과제가 신용회복지원, 고금리부담경감, 자활지원, 불법추심 고통경감, 금융소외자 발생방지를 위한 금융(신용)교육강화로 이루어져 있고(금융위원회 보도자료, 2008. 7. 24), 최근에 도입되어 시행중에 있는 미소금융도 자활지원을 위한 마이크로 크레딧 사업의 일환으로 분류될 수 있다. 이 처럼 우리나라의 금융소외 관련 논의와 대응방식은 사전적 예방의 조치보다는 사후적 처리에, 그리고 접근과 이용의 대상이 신용부문에 국한되어 있다고 할 수 있다.³⁾

본고에서는 금융소외의 원인과 이것이 야기하는 문제점, 그리고 그에 대응하는 다양한 방식들을 EU 회원국의 사례를 중심으로 살펴보고 우리나라의 시사점을 도출해보고자 한다. EU의 사례는 European Commission(2008)의 보고서, *Financial Service Provision and Prevention of Financial Exclusion*를 중심으로 서술한 김태완 외(2009)의 『저소득층 금융지원 실태 및 정책방안』의 3장의 내용일부를 발췌하

였음을 미리 밝혀 둔다.

2. EU 국가의 금융소외 수준, 원인 및 결과, 결정요인

1) EU 국가들의 금융소외 수준

2003년 EU 15개국의 18세 이상 성인의 10%, 그리고 EU 신흥 10개국의 18세 이상 성인의 47%가 아무런 은행 계좌를 보유하고 있지 않은 것으로 조사되었다.⁴⁾ 그리고 EU 15개국의 8%, EU 신흥 10개국의 6%가 당좌계좌만 보유하고 있을 뿐 지불카드나 수표장을 가지고 있지 않은 것으로 조사되었다. 두 그룹 모두 저축보다 리볼빙크레딧(revolving credit)⁵⁾에의 접근이 더 떨어지는 것으로 분석되고 있다. EU 15개국 성인의 40%와 EU 신흥 10개국 성인의 73%가 리볼빙크레딧에 접근하지 못하고 있고, 각각 30%와 54%가 저축상품을 보유하고 있지 않은 것으로 파악된다.

전체적으로 어떤 종류의 은행계좌도 가지고 있지 않은 사람은 저축상품과 리볼빙크레딧을

3) 저소득층 생업자금용자, 자활공동체 창업자금용자 등의 제도가 있지만 대상이 제한되어 있다는 것과 대출자금의 용도가 주로 창업 자금으로 국한되어 자녀교육비 지출과 같이 인적자본 축적의 용도로 사용되기 어려움.

4) 유럽국가의 금융소외 수준을 평가하기 위해 사용되는 주요한 자료로 2003년의 Eurobarometer Survey 60.2를 들 수 있음. 이 자료는 EU 15개국을 포괄하고 있으며, 신규 가입 10개국에 대해서는 Eurobarometer 2003.5가 별도로 있다. Eubarometer 조사는 15세 이상의 개인을 대상으로 하고 있지만, EC(2008)에서는 금융상품 접근 법정 연령인 18세 이상으로 범위의 대상을 제한하고 있음.

5) 순환신용장이라고도 함. 같은 종류의 상품에 대하여 매매당사자 간에 거래가 계속적으로 이루어질 경우에, 거래할 때마다 새로운 신용장을 개설하자면 불편할 뿐 아니라 비용이 들게 되며, 또 일련의 거래에 대하여 포괄적으로 거래의 신용장을 개설하자면 많은 보증금이 소요되기 때문에 불편과 곤란을 느끼게 됨. 그러므로 이런 비용과 노고를 덜기 위하여 일정 기간 신용장의 금액이 자동적으로 되살아나 몇 번이고 반복해서 같은 종류의 거래가 이루어질 수 있도록 창안된 신용장임(두산백과사전). 회전신용장, 회전신용계정으로도 불림.

들 다 보유하고 있지 않은 것으로 나타난다. 종합해보면 EU 15개국의 모든 성인의 7%와 EU 신흥 10개국 모든 성인의 34%가 이 세 가지 유형의 금융상품 중 아무것도 보유하고 있지 않아 금융소외 상태에 있다고 할 수 있다.

EU 국가들의 금융소외 수준은 아래의 표에서 보는 것과 같이 1% 혹은 그 미만(덴마크, 벨기에, 룩셈부르크, 네덜란드)에서부터 40%(폴란드), 48%(라트비아)까지 큰 격차를 보이고 있다. 다수의 성인 인구가 금융소외에 처해있는 국가들은 세 가지 유형(은행거래, 신용, 저축)별로 소외 인구 비율이 높은 국가들임을 알 수 있다.

신용(대출) 소외를 살펴보면 EU 15개국 18세 이상 성인의 40%, EU 신흥 10개국은 72%가 회전신용으로부터 소외되어 있다. 국가별로 상

당한 차이를 보이고 있는데, 프랑스가 14%, 덴마크와 룩셈부르크가 18%로 신용 소외율이 낮은 국가로 분류될 수 있는 반면에 리투아니아 86%, 슬로바키아 81%, 에스토니아와 라트비아가 80%로 신용 소외율이 높은 국가로 분류될 수 있다.

2) 금융소외의 원인

금융소외의 원인은 크게 사회요인(societal factors), 공급측면(supply side)의 요인, 수요측면(demand side)의 요인의 세 가지 요인으로 구분할 수 있다. 먼저, 사회요인들의 범위는 사람들이 금융서비스에 접근하고 이용하는 데 영향을 주는 것들로 규정할 수 있다. 여기에는 금융서비스시장의 자유화⁶⁾, 노동시장의 구조변화⁷⁾, 우

표 1. EU국가들의 신용과 저축 소외 인구비율(18세 이상)

(단위: %)

구분		리빙빙 없음	저축 없음	모든 신용상품 있음
EU 15	모두 있음	40	30	-
	거래계좌 없음	81	42	18
	당좌계좌만 있음	80	0	8
	은행계좌 전무	83	77	10
EU 10	모두 있음	73	54	-
	거래계좌 없음	93	66	53
	당좌계좌만 있음	96	0	6
	은행계좌 전무	93	74	47

자료: Eubarometer 60.2(EU 15); Eubarometer 2003.5(EU 10)

6) 금융상품과 금융기관의 수와 그 복잡성을 증가시키고, 이 과정에서 일어날 수 있는 혼란은 일부 사람들에게 금융서비스의 이용을 어렵게 만들 수 있음(Anderloni and Carluccio, 2006; Atkinson et al, 2006; Kempson et al, 2001).

7) 이는 노동시장 '유연성'을 확대시켜 고용의 불안정성을 높이고 일부 국가에서는 높은 청년실업률을 야기하기도 함(Anderloni and Carluccio, 2006).

표 2. EU국가들의 부문별 금융소외율(18세 이상)

(단위: %)

구분	금융소외 비율	거래소외	리빙빙크레딧 소외	저축 소외	
EU 15 평균	7	18	40	30	
EU 10 평균	34	53	72	54	
EU 15	벨기에	1	5	37	13
	덴마크	1	11	18	15
	독일	3	7	46	21
	그리스	28	78	76	41
	이태리	16	26	56	50
	스페인	8	42	46	25
	프랑스	2	4	14	39
	아일랜드	12	41	51	21
	영국	6	15	30	22
	룩셈부르크	<1	11	18	28
	네덜란드	1	2	21	28
	포르투갈	17	20	75	62
	핀란드	6	18	48	34
	스웨덴	2	17	33	7
오스트리아	3	20	36	11	
EU 10	사이프러스	18	48	54	24
	체코	17	40	62	35
	에스토니아	16	35	80	67
	헝가리	34	49	78	58
	라트비아	48	65	80	76
	리투아니아	41	65	86	61
	말타	21	51	70	30
	폴란드	40	58	73	60
	슬로바키아	26	48	81	40
	슬로베니아	6	13	36	32

자료: Eubarometer 60.2 and 2003.5

리나라와는 큰 관련성이 없지만, 테러위험에 대응한 돈세탁 금지의 강화⁸⁾, 공공부조제도⁹⁾, 이

혼율의 증가와 자녀가 부모로부터 독립하는 연령의 증가와 같은 인구학적 변화¹⁰⁾, 그리고 소득

8) 많은 사람들이 금융서비스 접근에 어려움을 겪게 됨(Anderloni and Carluccio, 2006; Kempson, 2000).

9) 급여삭감이나 정지를 막기 위해 금융기관에의 예금을 스스로 차단할 수 있음(Anderloni and Carluccio, 2006; Citizens Advice, 2006; Kempson and Whyley, 1999).

10) 자녀가 부모와 같이 생활하는 기간동안은 은행거래의 필요성이 크지 않음(Anderloni and Carluccio, 2006; Kempson, 2000).

불평등¹¹⁾ 등이 포함될 수 있다.

공급측면의 요인은 은행들이 자체적인 신용 평가를 통해 저소득층, 비정규직, 신용불량 경험자들에 대해 거래은행계좌 개설을 거부하는 경우라 할 수 있고, 수요측면의 요인은 개인들이 심리적 혹은 문화적인 요인으로 인해 금융시스템에의 접근을 방해받는 경우라 할 수 있다. 예를 들어 이민자와 저소득층, 노인들의 경우 은행계좌보다는 현금을 선호함에 따라 스스로 금융제도에 접근하지 않는 경향이 있다.

3) 금융소외의 영향

금융소외가 야기하는 영향은 두 가지의 차원으로 구분할 수 있다. 먼저, 개인이 자신의 금융 자산을 늘리고, 배분하고, 사용하는 방식에 직간접적으로 영향을 주는 금융상의 영향(financial consequences)과 금융소외가 야기하는 사회적 영향(social consequences)으로 구분된다. 이들 영향을 은행거래, 신용, 저축과 자산축적으로 구분해서 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 은행거래에 있어서 금융상의 영향으로는 은행거래의 접근이 어려운 사람들의 경우, 신용카드 이용, 수표 사용, 금융기관이 제공하는 할인 서비스 혹은 회사로부터의 급여이체에 제한을 받게 되는 경우를 들 수 있다. 은행거래에 있어서의 사회적 영향으로는 금융거래를 할 수 없는 사람은 자존감(self-esteem)에 영향을 받고, 이에 따라 가족과 친구와의 사회적 관계망으로부터 스스로 고립시키거나 박탈하는 상

황을 들 수 있다.

둘째, 신용에 있어서 금융상의 영향으로는 은행이나 저축기관으로부터 저신용자로 평가된 사람은 대출, 금융시스템 이용에 있어 추가적인 금융비용(높은 이자, 짧은 상환기간 등)을 지불해야 하는 경우를 들 수 있다. 사회적 영향으로는 저신용으로 인해 제도권 금융기관으로부터의 금융이용에 제한을 받을 경우 비제도권 금융기관(혹은 불법 대부기관)에 접근할 수밖에 없게 되고, 이에 따른 사회적 문제를 야기하는 상황을 들 수 있다.

셋째, 저축과 자산축적에 있어서 금융상의 영향으로는 저축된 것이 없어 급하게 돈이 필요할 경우 곤란을 겪게 되거나, 저축보다 현금보관을 선호하면서 이자수입을 얻을 수 없고, 보관상의 위험에 노출되는 상황 등을 들 수 있다.

4) 금융소외자 결정요인

EU의 경우 금융에서 소외된 사람들은 대부분이 저소득층으로 소득이 적거나, 실업 등으로 인해 소득활동을 전혀 할 수 없는 사람들이다. 구체적인 유형으로는 노인, 장애인, 한부모 등 사회적 취약계층과 소수민족, 이민자들이 금융에서 소외되는 경향이 많은 것으로 알려져 있다.

영국은 남성과 여성간에 금융서비스 이용에 차이를 나타내고 있는데, 이는 여성들의 경우 남성에 비해 경제활동 참가정도가 낮아 소득이 낮고, 기혼여성의 경우 자녀양육에 대한 부담

11) Kempson, 2006.

등으로 인해 금융에서 소외되는 경우가 많은 것으로 알려져 있다. 즉 자녀양육에 대한 부담으로 인해 스스로 금융서비스 이용을 포기하는 경우가 높은 것으로 나타나고 있다. 폴란드는 은퇴로 인한 소득상실자, 저소득층, 과다 채무자, 농어촌지역 거주민, 그리고 교육수준이 낮은 사람 등의 유형이 금융서비스의 혜택을 누리지 못하고 있는 것으로 알려지고 있다. 반면에 네덜란드와 노르웨이의 경우는 인구학적 조건이나 소득에 따라 금융서비스를 제약받는 경우는 거의 없고, 본인의 문제로 인해 제약받는 경우가 대부분이다. 네덜란드는 부채가 많거나 사기 등의 경험이 있는 경우에만, 노르웨이는 스스로 판단에 의해 각각 금융서비스 사용을 제한하고 있는 것으로 보고되고 있다.

이상의 사례를 종합해보면 EU 국가에서 금융서비스로부터 소외된 사람들의 특성은 유자녀 여성, 저소득자, 실업자, 65세 이상의 은퇴자 그리고 취업직전의 청장년층이라 할 수 있다. EU의 특징 중 하나는 금융서비스 이용이 교육수준과 많은 연관을 지니고 있다는 점이다. 즉 교육수준이 낮고 이로 인해 소득이 낮은 계층의 경우 금융서비스 이용에 많은 어려움을 지니고 있는 것으로 보고되고 있다. 지역적으로는 도시 지역에 비해 농어촌지역에 거주하는 사람들이 금융서비스의 접근과 이용에 역시 많은 어려움

을 겪고 있는 것으로 나타나고 있다.¹²⁾

3. 금융통합을 위한 EU 주요국의 대응방식 개관

유럽에서 금융소외에 대한 논의가 가장 먼저 시작된 나라는 프랑스이다. 1980년대부터 논의가 시작된 프랑스는 금융소외의 문제 해결을 위해 시장과 정부가 주로 역할을 해오고 있다. 이 중에서도 특히 정부가 적극적인 역할을 하고 있어, 관련 제도들이 상당히 오랜 기간동안 시행되고 있다. 1984년 법률에 의해 처음으로 국민들에게 은행계좌 보유 권리가 주어졌고, 이후 오랜 기간 금융거래서비스, 소비자신용에의 접근을 확대하기 위한 정책들이 시행되고 있다. 2004년 프랑스 정부가 설립한 *Comite Consultatif du Secteur Financier(CCSF)*가 프랑스 정부의 금융소외 대응정책의 핵심이라 할 수 있다. 이 기구는 프랑스은행(*Banque de France*)의 지원을 받으면서 핵심 이해당사자들 사이의 협상과 대화의 창구역할을 수행하고 있다. 그리고 프랑스의 우체국 네트워크, 상호저축은행, 농업은행이 금융통합을 위해 많은 역할을 수행해오고 있다.

영국에서의 논의는 1990년대에 시작되었고 주로 우체국의 미래와 관련한 내용으로 요약될

12) 금융소외수준이 매우 낮은 국가들의 경우 로지스틱 분석결과 유의적인 결과를 얻을 수 없었던 반면에 금융소외수준이 높아질수록 회귀분석결과 유의적인 변수가 많아지고 있음. 우선 금융소외수준이 높은 국가의 경우 남녀간에 차별이 존재하고, 근로형태에 있어서도 실업자, 은퇴자, 가사 종사자들의 금융소외 수준이 높은 것으로 나타나고 있음. 소득에 있어서는 소득이 낮고 지역적으로 농어촌에 거주할수록 금융소외의 수준이 높은 것으로 분석되고 있음(IEC, 2008: 35). 그 밖에 금융소외 결정요인에 관한 이론적, 실증적 연구결과를 Devlin(2009), "An Analysis of Influences on Total Financial Exclusion," *The Service Industrial Journal*, 29(8), 1021~1036을 참조.

수 있다. 영국의 관련 조치들은 주로 파트너십을 통해 발전되어왔다. 이 조치들은 금융서비스 제공의 모든 주요영역(은행거래, 저축, 소비자 신용, 보험)에 걸쳐있고, 이와 관련한 모든 주요 주체들(중앙정부, 지방정부, 민간금융기관, 비영리조직)을 다 포괄하고 있다. 1997년에 집권한 영국 노동당 정부는 금융소외 대응정책에 적극적인 관심을 갖고 그 발전에 중요한 역할을 하였다. 1999년에 금융서비스에의 접근을 조사하여 재무부장관을 통해 총리에게 보고를 하도록 하는 위원회를 설치하였다. 그리고 2005년 모든 주요 이해당사자를 대표하는 독립적인 위원들로 구성된 금융통합태스크포스(Financial Inclusion Taskforce)를 설치하고, 이와 함께 170 백만 유로의 금융통합기금(Financial Inclusion Fund)을 마련하여 2005년에서 2008년까지 금융통합을 촉진할 수 있는 조치를 지원하도록 하였다.

금융소외에 대한 논의는 아일랜드에서도 적극적이고 폭넓게 진행되고 있다. 아일랜드의 금융소외 논의는 비교적 최근인 2006년 Combat Poverty Agency가 금융감독기구(Financial Regulator)¹³⁾에 제출한 보고서를 근거로 시작되었다. National Action Plan against Poverty and Social Exclusion 2007~2016에 금융소외 문제가 포함되어 있다.

벨기에와 독일에서는 은행거래에의 접근에 관심이 주로 집중되고 있으며, 최근에는 은행계좌의 채권압류통고(gamishment)에도 관심을 두고 있다. 두 경우 모두에 있어서 중앙정부는 중

요한 역할을 하고 있는데, 벨기에는 주로 입법에 의해서, 독일은 주로 은행들의 자발적인 협약에 의거하고 있다. 금융교육 또한 독일에서는 금융소외를 막을 수 있는 유용한 수단으로 여겨지고 있다.

오스트리아와 이태리의 경우 금융교육에 관한 논의는 주로 소비자단체와 학계를 중심으로 이루어지고 있다. 오스트리아에서는 은행거래 서비스에의 접근을 증진시킬 수 있는 정책 개발에 대한 요구가 높아져왔다. 그리고 독일과 마찬가지로 과다채무에 관해 주로 이루어지고 있는 금융교육에 있어서 매우 활발한 논의가 진행되고 있다. 저축은행은 연방정부와 함께 고객에게 제공하는 기본적 은행거래 서비스에 채무상담을 포함하도록 하고 있다. 이태리에서는 소비자 단체들이 금융거래에 부가되는 비용과 불공정한 조건(약관)에 대해 반대운동을 전개하는 한편, 학계에서는 그간의 연구와 다른 나라의 경험을 바탕으로 금융소외에 관한 폭넓은 논의를 진작시키기 위한 노력을 하고 있다.

4 금융통합을 위한 시장정책, 정부의 역할

유럽 각국의 금융통합을 위한 접근법은 국가적 논의의 범위, 정부의 노력정도, 그리고 금융서비스 시장의 특성을 각각 반영하고 있다고 할 수 있다. 크게 세 가지의 범주로 구분할 수 있는데, ①시장금융기관, 협동·저축은행, 비영리기

13) The Irish Financial Services Regulatory Authority

관, 신용조합 등에 의한 시장대응 (market response), ②자발적 헌장(charter)과 실행규범 (code of practice), ③촉진자 또는 입법가로서의 정부의 역할이 그것이다.

1) 금융통합을 위한 시장정책

EU에서는 주류시장의 영리, 비영리 금융기관, 대안시장의 영리, 비영리 금융기관 등 시장의 모든 금융기관들이 금융통합을 위해 새로운 금융상품과 금융서비스를 개발해오고 있다.

이 같은 노력에 영리기관들이 포함되어 있는 것은 기업의 사회적 책무(CSR: corporate social responsibility)는 영리은행의 발전과 마케팅, 대외커뮤니케이션 전략의 일부라 할 수 있기 때문이다. 이 같은 전략의 결과로 한계계층의 고객에 대해 관심을 가지는 것이 일부 은행의 사회적 책무의 의제가 되어왔다.

주류시장의 영리 기관(은행, 대출은행, 보험사)이 다양한 금융서비스 제공 영역에서 금융통합을 위해 기여하는 것은 유럽에서는 드물지 않은 일이다. 이들이 주로 선택하는 방식은 ①금융에서 소외된 사람들의 욕구에 보다 적합한 새로운 금융상품과 서비스를 개발하고, ②금융 접근비용을 낮추기 위해 비영리기구나 정부와 파트너십을 통해 협력하고, ③금융서비스 이용을 꺼리는 사람의 금융서비스 이용을 장려하고 금융역량(financial capability)을 높이기 위한 금융교육을 장려하는 것이다. 세 가지 주요 방식을 국가별로 어떻게 운영하고 있는지 간략하게 살펴보면 다음과 같다.

(1) 새로운 금융상품과 서비스 개발

새로운 금융상품과 서비스 개발은 주로 은행 거래에 초점이 맞춰져 있다. 벨기에, 독일, 이태리, 네덜란드, 영국의 민간 영리은행은 낮고 불안정한 소득계층의 욕구를 충족시킬 수 있는 단순하고 저렴한 거래은행계좌를 개발해왔다. 이들 계좌는 당좌대월약정(overdraft facility)이 없어 개설에 있어 신용조회가 필요 없고, 신용상 곤란에 처할 위험이 없다는 장점이 있다.

이 같은 기초계좌(basic account)는 대부분 자발적 규범이나 법률에 의거해서 제공되고 있다. 영국의 경우 기초계좌가 도입된 이후 약1.6백만 명이 새롭게 거래계좌를 개설한 것으로 알려져 있다. 벨기에는 기초계좌보다 좀 더 발전된 사회적 은행계좌(social bank account)를 개발했다. 이 계좌는 모든 거래서비스 기능을 가지고 있고 20유로 한도 내에서 당좌대월약정도 가능하도록 되어 있다. 연간 수수료를 CPAS가 지불하는 이 계좌는 약 51,000개가 개설되었다. 또한 'proton'이라 불리는 전자지갑(electronic wallet)이 1996년에 출시되어 지갑을 대체하여 소액을 지불하는데 사용되고 있다. 프랑스의 'moneo' 제도도 이와 유사하다. 네덜란드는 구세군의 지원대상자들을 위해 기초계좌가 발달하게 되었는데, 은행들과 재무부가 협상을 거치면서 전국적으로 확산되었다. 그 밖에 민간 영리은행에 의해 발달된 제도로 폴란드 은행연합회(ZBP)가 개발한 비현금지불수단(mobile telephony), 영국의 APACS가 저소득층에게 적합하도록 개량한 자동납부제도(direct debit payment) 등이 있다 (EC, 2008: 63).

(2) 금융 접근확대와 비용감소를 위한 파트너십

민간 영리은행들은 자신들의 은행서비스를 개시하기 위하여 다른 기관들을 지원하기도 한다. 벨기에는 1995년에 Fortis에 의해 우체국 은행(Postal Bank)이 탄생했는데, 시행초기부터 통상적인 현금계좌뿐만 아니라 일찍이 기초계좌까지 제안했다. 2007년, Fortis는 아일랜드 우체국(Irish Post Office)과 함께 우체국 은행을 설립하여 완전금융소외자(unbanked)들을 위한 기초적인 은행서비스를 제공하고 있다. 영국에서는 Co-op Bank가 신용조합과 같은 소규모 단체가 필요로 하는 은행인프라 구축을 위해 지원하고 있으며 그 지원범위를 중앙분배기구(central clearing system)와 연계된 거래금융까지 확대시켰다. 이 결과 2007년에 신용조합이 자신들의 기초은행계좌를 개발할 수 있게 되었다.

민간 영리은행이 자선단체와 지역단체와 협력하는 사례도 있다. 네덜란드 은행연합회(NVB)는 구세군과 공동으로 '기초지불서비스 협약(basic payment services agreement)'을 체결하였다. 영국에서는 Co-op Bank가 노숙인 지원단체인 Big Issue와 함께 노숙인들에게 기초계좌를 제공하기 위해 협력하고 있다. 스코틀랜드에서는 스코틀랜드은행(Bank of Scotland)이 지역사회와 주민단체와 협력하여 에딘버러의 낙후지역인 Wester Hailes의 주민센터내에 거래은행 아울렛을 설치하기 위해 협력하고 있다.

제3섹터 대출기관과의 파트너십의 예도 있다. 프랑스의 경우 일부 신용카드 발급기관들(Cofinoga, Cetelem, Cofidis)이 NGO와 파트너

십을 통해 마이크로 크레딧 개발을 위해 차입자본(loan capital)을 제공하고 있다. 차입자본의 50%에 대해서는 2005년에 설립된 Fonds de Cohesion Sociale를 통해 국가가 보증을 하는 구조로 되어 있다. 신용협동은행(Co-operative bank)과 달리 학생과 같은 덜 취약한 계층을 주 대상으로 하고 있다. 영국에서도 특정 비영리 대출기관에게 차입금융(loan finance)을 제공하는 개인은행들이 많이 있다. 이들은 인력과 견등 인력지원을 통해서도 기여를 하고 있다. 신용협동은행은 개인신용조합이 재정적 지속가능성을 담보할 수 있도록 수 년에 걸쳐 신용조합 운동을 전개하고 있다.

(3) 금융교육

금융교육은 EU 신흥 회원국에 있어서 특별히 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 폴란드의 경우 주류 금융기관들이 금융교육 기관을 설립해서 운영하고 있다. 대표적인 가계소매은행인 PKO Bank Polski는 학교와 아동보호기관 등에서 금융교육을 실시하고 있다.

금융소외의 위협에 처해 있는 사람들에게는 금융교육이 보다 더 중요하다 할 수 있다. 이들에게는 금융서비스에 대한 자신감을 고취하고 금융기관(financial intermediaries)과 충분히 의사소통을 할 수 있다는 사실을 확인시켜주는 것이 필요하다. 영국의 경우 개별 은행들이 지역 기관들과 협력하여 은행과 금융서비스에 대한 불신에서 야기되는 자기배제 수준을 줄이기 위한 교육프로그램을 운영하고 있다.

2) 금융통합을 위한 자발적 헌장(voluntary charters)과 실행규제(codes of practice)

은행들이 자신들이 속한 협회를 통해 기초은행계좌 지원을 위해 만들어 낸 자발적 헌장과 실행규제도 일반적인 금융통합 방안 중 하나이다. 이 같은 조치들은 사회통합 제고를 위한 정부의 관심에 의해 실행되고 장려되는 경우가 대부분이다.

이 같은 자발적 헌장이 가장 먼저 도입된 나라는 1992년의 프랑스이다. 프랑스 은행연합회(FBF: Federation Bancaire Francaise)에서 개발한 이 헌장은 은행들이 현금카드, 현금자동지급기네트워크와 은행계좌통지서(bank statement)에 자유로운 접근이 가능하도록, 그리고 협상가능한 수표의 수와 같은 기본적인 기능을 가진 조달가능한 계좌를 개설하도록 하고 있다. 그러나 헌장의 실효성이 떨어지면서 프랑스 정부가 1998년에 입법을 통해 헌장을 대체하기에 이르렀다. 입법의 결과로 ‘계좌개설권’이 부여되면서 계좌개설 건수가 늘기는 했지만 은행들이 소비자들에게 소비자의 권리를 알려줄 의무를 제대로 지키지 않는데 대한 소비자단체들의 문제제기에 따라 최근에 은행의 자발적 약속이 이루어지게 되었다.

벨기에에서 자발적 헌장이 발표된 것은 1997년 벨기에 은행연합회(ABB/BVV)에 의해서다.

경제부의 보고서를 토대로 만들어진 이 헌장은 계좌를 보유하지 못한 중하위소득자에게 기초은행서비스를 제공하는 것을 목적으로 하고 있다. ‘폴 예금계좌’로 불리는 이 계좌는 세 가지 기본형태의 거래, 즉 현금이체, 예금과 인출, 그리고 은행이 예금자에게 보내는 은행계좌통지서 발급을 지원한다.

독일은 현금계정에 대한 법적 권리를 부여하기 위한 몇 차례의 시도 끝에 1995년 3월 중앙신용위원회(Central Credit Committee: ZKA)가 자발적 헌장을 발표하였다. 이 헌장은 ‘모든 사람들’에게 기본적인 은행거래는 가능하지만 초과인출은 할 수 없는 현금계정을 제공할 것을 약속하고 있다. 그러나 개별 은행들이 ‘모든 사람들’을 규정하는 바가 제각각이어서 자발적 헌장이 금융소외를 감소시키는 효과에 대해서는 논쟁이 진행되고 있기도 하다.¹⁴⁾

영국에는 은행, 신용카드사, 저축계좌 제공기관 등 모든 서비스 영역을 포괄하는 은행규제(Banking Code)가 있다. 가장 최근 판(2005년)은 ‘기초은행계좌’를 이로부터 혜택을 받는 모든 사람들이 이용할 수 있도록 하고 있다. 이 헌장은 이에 동의하는 기관에게 상세한 가이드라인을 제공하고 있고 헌장과 가이드라인의 준수여부는 독립기구인 Banking Code Standards Board(BCSB)가 면밀하게 모니터링 하고 있다.¹⁵⁾ BCSB에 따르면 기초은행계좌 약속이행이 점진적으로 개선되고 있는 것으로 파악되고 있다.

14) 은행산업협회에서 Bundestag에 제출한 자료에 의하면 1996년 6월부터 2000년 6월까지 80만명 이상이 새롭게 계좌를 개설하여 이 기간동안 350%가 증가한 것으로 되어 있지만 소비자단체에서는 이 수치에 의문을 달고 있음. 이 숫자의 대부분은 젊은 층이고 저소득층이 아니라는 주장임(Institut für Finanzdienstleistungen, 2000; EC, 2008: 87).

15) 기초계좌 약속이행은 철저히 평가하기 위해 미스테리쇼핑 등의 방법을 사용하고 있음.

3) 금융통합을 위한 정부의 역할

금융통합을 진작하기 위해서 정부는 다양한 수준(사회전체, 수요자 측면, 공급자 측면)에서 개입을 할 수 있다. 유럽 각국의 정부가 개입하는 방식은 ①금융통합 촉진자(facilitator)로서의 역할, ②입법가(legislator)로서의 역할, ③그리고 지표생산자로서의 역할로 나눌 수 있다.

(1) 금융통합 촉진자로서의 정부

정부가 금융통합 촉진자로서 개입하는 방법에는 여러 가지가 있다. 사회전체 차원에서의 접근법으로 금융소외의 원인과 이를 해소하기 위한 수단을 찾는 연구프로젝트를 수행하는 방법, 시장이 주도하도록 지원하는 방법, 직접 금융서비스를 제공하는 방법, 그리고 금융소외자의 금융서비스 이용회피를 줄이거나 금융소외의 위험에 처한 사람을 감소시키는 방법 등이 있다. 각각의 방법을 국가별로 간단히 살펴보면 다음과 같다.

먼저 첫 번째 방법을 위해 대부분의 국가는 조사, 데이터 수집, 태스크포스 또는 전문가그룹을 지원하는 방법을 택하고 있다. 네덜란드는 사람들이 어떻게 재무적 결정을 내리는지에 대한 대규모 조사를 실시하고 있다.¹⁶⁾ 벨기에는 소비자신용 데이터베이스, 부채상담서비스에 따른 연간 조사, 현재 은행계정 미보유자 대상 조사(target survey), 개선효과 측정을 위한 조사 등으로부터 생산된 행정데이터를 보유하고 있다.

폴란드의 'Accessible bank' 프로젝트는 장애인이나 노인들이 직면한 접근 곤란 문제를 파악하기 위한 전국 규모의 프로젝트로서 폴란드 중앙은행(National Bank of Poland)이 이를 수행하고 있다. 독일의 '모든 사람을 위한 현금계좌(the current account for everyone)' 프로젝트는 연방정부에 의해 정기적으로 평가가 되고 있다.

두 번째 방법으로는 공급을 늘리는 방법, 이해당사자간 대화를 장려하는 방법, 그리고 시장행위자들의 확신과 공평한 태도를 향상시키는 방법 등이 있다. 공급을 확대하기 위한 방법으로 독일, 영국, 벨기에는 첫 단계로 기초은행계좌 제공을 장려하고 있다. 정부가 시장에 개입하여 개인연금과 같이 비용과 위험을 낮추려는 시도를 해오고 있다. 그리고 이해당사자간 대화를 장려하는 방법으로 벨기에와 프랑스는 이해당사자를 대표하는 각각의 위원회를 통해 접촉, 대화, 협상을 장려하고 있다. 주로 신용에의 접근, 이자율 상한선, 소득보장 등이 대화의 주제가 된다. 영국은 정부가 최근 설치한 Credit Working Group을 통해 민간 영리은행들이 비영리 대출기관들간의 전국적 네트워크를 지원하는 방법을 개발하도록 장려하고 있다. 시장행위자의 확신과 공평한 태도를 고양하는 방법으로 벨기에는 소비자보호 대표자를 포함하는 옵부즈만 제도를 통한 효율적인 자동통제(auto-control) 장치를 운영하고 있고, 벨기에와 프랑스는 정부가 은행 수수료 수준의 투명성을 높이기 위해 노력하고 있다. 그리고 프랑스는 계좌에 대한 권리와 관련된 정보제공에도 힘을 쓰고

16) www.centiq.nl 참조

있다. 영국에서는 불법대출업자를 적발하기 위한 시범사업을 진행 중인데, 비용대비 효과적이라는 평가를 받고 있다.

세 번째 방법은 주로 저소득층을 대상으로 한다. 저소득층의 재정적 수요를 충족시키기 위해 존재하는 비영리기관에게 기금을 지원하거나 이를 보증하는 방법도 이에 해당된다. 영국은 아동트러스트기금(Child Trust Fund)이 부모와 아동의 저축을 장려하고 있고, 시범사업인 'Saving Gateway'는 저소득층이 18개월 동안 저축을 늘릴 수 있도록 지원한다. 사회기금에서는 공공부조 대상자들에게 무이자 대출(연간 1 Mio유로)을 지원하고, 급여공제의 형태로 이를 상환하도록 하고 있다. 그리고 네덜란드, 벨기에, 프랑스에서는 정부, 은행, 비영리기구 등의 연계로 금융소외자나 금융소외 위험자를 위한 금융서비스를 제공하고 있다.

네 번째 방법은 사회통합에 영향을 미치는 경제·사회정책들을 포함하고 있다. 영국은 정부가 금융소외자들을 대상으로 안내를 제공하는 비영리기구를 늘리고, 통화(money)안내서비스를 이용하지 않는 대중에게까지 미치도록 법률 서비스위원회(Legal Service Commission)에 기금을 지원하고, 성장기금(Growth Fund)이 비영리 대부자들의 금융자산(financial means)을 늘리는 등의 조치를 취하고 있다. 네덜란드는 국가차원에서 교육 캠페인을 벌이고 있고 정부는 이민자와 소수자들을 대상으로 최소 수준의 언어이해력과 사회통합의 기초를 확보할 수 있도록 하는 종합프로그램을 시작하였다. 그리고 폴란드, 아일랜드, 이태리 또한 다양한 주체를 통한 다양한 형태의 금융교육을 실시하고 있다. 경제적 통합 수단으로 폴란드, 프랑스, 독일, 네덜란드는 교육을 진작하고 빈곤과 실업을 예방하고 장애인을 통합할 수 있는 수단을 마련하고 있다. 영국은 2003년 봄부터 정부가 금융통합 수준을 높이고 금융비용을 낮추기 위한 조치로써 은행계정을 통해 복지급여와 연금을 지급하고 있다.

경제적 통합 수단으로 폴란드, 프랑스, 독일, 네덜란드는 교육을 진작하고 빈곤과 실업을 예방하고 장애인을 통합할 수 있는 수단을 마련하고 있다. 영국은 2003년 봄부터 정부가 금융통합 수준을 높이고 금융비용을 낮추기 위한 조치로써 은행계정을 통해 복지급여와 연금을 지급하고 있다.

(2) 입법가로서의 정부

금융통합을 위한 정부의 입법행위는 세 가지의 주요 영역으로 정리될 수 있다. 각 영역별로 유럽 국가들의 실행상황을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직접 입법(direct legislation)이다. 금융서비스 제공기관에게 금융통합을 위하여 특정 종류의 금융서비스 제공을 강제하거나 또는 금지하고 있다. 프랑스는 은행법에 따라 은행으로부터 계좌개설을 거부당한 사람에게 Banque de France에 무상으로 계좌를 제공할 것을 요구할 수 있도록 했고(1994, 1998)¹⁷⁾, 기초은행서비스도 법제화 했다(2001). 그리고 수표나 신용카드를 발급받을 수 없는 사람에게 대안의 지불수단을 제공하도록 강제하고 있다(2006). 벨기에(2003)와 노르웨이도 기초계정 개설을 법으로 강제하고 있다. 직접 입법의 또 다른 방식들로

17) 1984년에는 세 차례 거부당한 사람에게 Banque de France에 개설요청권을 부여했고, 1998년에는 한 차례만 거부해도 개설요청권을 부여하는 것으로 법률 개정이 이루어졌음(EC, 2008: 100).

유럽 국가들은 이자율 상한제(오스트리아, 벨기에, 프랑스, 독일¹⁸⁾, 이태리, 네덜란드, 폴란드, 슬로바키아), 채권자에게 미상환사실 통지와 신용부여 전 신용보고기관과 상담 요구(14개국 전부), 대출자(lender)가 차입자(borrower)의 상환 능력을 사전에 확인할 것(노르웨이, 벨기에), 대출자가 Compensation Fund에 강제기여금을 납부할 것(벨기에) 등을 입법으로 강제하고 있다.

둘째, 간접 입법(indirect legislation)이다. 간접 입법은 주로 금융소외를 고착시킬 수 있는 장애물들을 제거하는 목적으로 활용된다. 금융소외를 고착시킬 수 있는 장애물은 주로 금융통합 이외의 목적으로 마련된 법률을 적용하는데서 발생하는 일종의 '부작용'으로 파악할 수 있다. 구체적 유형으로 고객 신원과 관련된 법적 필요 조건과 돈세탁 규제의 영향, 소득압류의 위험, 저소득자에 대한 조세의 불합리한 영향 등을 들 수 있다. 아일랜드, 영국, 벨기에, 스페인의 경우 돈세탁금지법령이 은행계좌와 신용조합 계좌를 개설하려는 저소득층에게는 커다란 장애로 작용한다. 계좌개설에 자신의 신원과 주소를 밝힐 것을 요구하기 때문이다. 벨기에의 경우, 2005년 금융소외자의 25%가 채권자로부터 압류를 당할 걱정으로 은행계좌를 보유하거나 이용하기를 꺼려하는 것으로 조사되기도 했다(Disneur et al., 2006). 이 같은 문제에 따라 벨기에는 압류할 수 없는 최저소득은 30일 동안 압류할 수 없도록 법률을 개정했다. 아일랜드와 이태리는 저소득층에 대한 불합리한 조세의 영향이 있는 나라이다. 아일랜드의 경우 정부가

ATM 카드나 직불카드를 보유한 이용자에게 연간 약 10유로의 인지세(stamp duty)를 부과하고 있으며, 신용카드에 대해서는 연간 40유로를 추가로 부과하고 있다. 이 같은 조치는 결국 저소득자에게는 금융서비스 이용의 큰 장애물로 작용할 수밖에 없다.

셋째, 유인방법(positive incentives)이다. 유인 방법은 금융통합의 방향으로 은행시스템을 변화시키기 위해 활용되는 방법이다. 통상 조세감면(면세 또는 세제혜택), 신용위험 감소보증을 통한 신용도 제고, 간헐적인 금전적 유인(보너스, 프리미엄), 민간기구간 협력에서 오는 유인(정부로부터 비영리기구의 조세감면혜택)의 형태를 띤다. 유럽에서는 주로 예금계좌 이용을 촉진하기 위해 활용되고 있는데, 벨기에는 예금계좌의 이자를 면세하고, 독일은 2007년 기준으로 저축투자에 따른 이자소득은 750유로까지는 면세해주고 있으며, 스페인과 프랑스는 주택 구입을 위해 특정한 예금계좌에 저축할 경우 금전적 인센티브를 제공하고 있다. 영국은 저축계좌를 공적인 매칭체제화 하기 위한 시범사업을 해 오고 있다. '개인 발달 계좌(Individual Development Accounts)'로 불리는 이 조치는 저축의 용처(用處)를 교육, 주거, 창업으로 한정하고 개인이 적립하는 금액만큼 정부가 동일한 금액을 적립하도록 하고 있다.

(3) 지표 생산자로서의 정부

금융소외의 측정과 정의, 금융소외가 유발하

18) 엄밀히 독일은 법정 상한선은 없지만 관행적으로 28~30%의 상한을 두고 있음.

는 문제와 그 범위, 그리고 대응 정책을 강구하고 평가하는데 필요한 적절한 지표를 찾아내는 역할이 필요하다. 이를 정부의 일반적인 관찰자로서의 역할이라 할 수 있다.

벨기에, 아일랜드, 이태리, 네덜란드, 폴란드, 스페인, 영국은 은행거래, 신용, 저축에 있어서의 소외에 대해 정부가 실질적인 지표 생산자로서의 역할을 하고 있다. 하지만 관련 조사의 수는 많은 편이지만 대부분이 금융상품과 서비스의 이용을 얼마나 잘 하고 있는가(use intensity)에 집중할 뿐 엄밀하게 소외를 측정하지는 못하고 있는 실정이다. 일부 관련 지표들에 대해서는 공통의 정의가 없어 상황을 비교하기가 어렵고 이에 따라 가장 바람직한 상황이 어떤 상황인지를 찾아내기가 어렵다. 이 같은 한계에도 불구하고 유럽에서 사용되고 있는 지표들은 다음과 같다.¹⁹⁾

먼저 은행계좌와 관련한 지표로는 은행계좌 개설에 필요한 법·행정상 필요조건의 수와 그 목록, 은행계좌 개설에 필요한 법·행정상 필요조건을 충족하지 못하는 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수, 은행계좌를 보유한 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수가 있다.

신용과 관련해서는 신용에의 접근 요건을 충족하지 못하는 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수, 하나 이상의 신용을 가진 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수(A그룹), A그룹에 속하지만 이용하지 않는 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수(주관적 금융소외자), A그룹에 속하지만 대출신청을 했다가 거부당한 18세 이상 인구의 비율

또는 그 수, A그룹에 속하지만 대출의 필요가 없는 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수, A그룹에 속하지만 상환능력이 없거나 은행/대출기관이 대출을 거부할 수 있는 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수, A그룹에 속하지만 과거에 신용을 이용했다가 지금은 철회한 18세 이상 인구의 비율 또는 그 수가 있다.

이와 같은 지표가 있음에도 대출신청 또는 거절에 관한 정확한 정보는 파악하기 어려운 것이 현실이다. 따라서 상이한 유형의 대출기관들의 시장점유율, 대출기관 유형별 대출 건당 장기채 무불이행 비율 등에 관한 시장분석을 통해 파악이 가능할 수도 있다.

5. 요약과 시사점

EU 각국은 나라마다 금융소외 정도에 차이를 보이고 있다. 하지만 대체로 선진국으로 분류될 수 있는 기존 15개국은 평균 7%인데 반해 주로 동유럽 국가들로 구성되는 신흥 10개국은 평균 34%로 그룹별로 상당한 차이를 보이고 있다. 그러나 같은 그룹 내에서도 1%의 벨기에, 덴마크에서 28%의 그리스까지 적지 않은 차이를 나타내고 있기도 하다. 그리고 전체적인 금융소외 비율과 거래, 신용, 저축 등 세부내용별 소외비율 또한 차이를 보이고 있기도 하다. 이 같은 차이는 각국이 처한 경제적 환경, 금융산업 발달의 과정, 문화와 금융에 대한 의식의 차이 등에 기인한다고 할 수 있다. 또한 금융소외

19) SILC 2008과 Eurobarometer 60.2

에 대한 논의가 본격화 한 시기도 1980년대에 가장 먼저 논의가 시작된 프랑스에서 2006년부터 시작된 아일랜드까지 국가별로 차이가 있다.

따라서 금융소외에 대응하는 방식도 법에 의존하는 벨기에에서부터 은행간의 자발적 협약에 주로 의존하는 독일에 이르기까지 국가별로 차이가 있다. 그럼에도 EU 국가들이 대체적으로 채택하고 있는 공통적인 방식을 발견할 수 있다. 먼저 금융시장을 구성하는 다양한 금융기관들이 취약계층이 쉽게 접근하고 이용할 수 있는 새로운 금융상품과 서비스를 개발하거나, 접근가능성을 높이고 비용을 낮추기 위해 파트너쉽을 통한 협력체계를 구축하고, 고객에 대한 금융교육을 강화하는 방식 등의 시장정책을 펼치고 있다. 그리고 금융소외 문제를 해결하기 위한 금융기관들의 자발적 현장과 실행규제 설치를 장려하기도 한다. 또한 정부가 직접 촉진자, 입법가, 지표생산자의 역할을 수행하기도 한다.

이 같은 EU의 사례 검토를 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다. EU에서 금융소외는 사람들의 욕구에 적절히 대응하고 자신이 속한 사회에서 정상적인 사회생활을 영위할 수 있도록 해주는 주류시장의 금융상품에의 접근과 그 사용에 있어서 어려움을 겪는 과정으로 정의된다고 했다. 이 정의로부터 확인 되는 사실은 EU의

금융소외의 범위가 상당히 포괄적이라는 것이다. 우리나라의 경우 금융소외 개념이 주로 저신용등급자 혹은 채무불이행자가 처한 금융이용에의 어려움으로 한정되는데 반해, 유럽은 대출과 같은 신용에만 국한되지 않고 주류금융시장(우리나라의 경우 제도권 금융시장)의 모든 금융서비스와 금융상품에 대한 접근과 그 이용으로 범위를 넓게 보고 있다는 것이다. 따라서 금융소외의 개념상 포괄성의 차이가 정책대상 포괄성의 차이로 귀결된다고 할 수 있다.

유럽이 금융소외를 이렇게 포괄적으로 바라보고 그에 대한 대응방식도 상당히 폭넓은 영역에서 이루어지고 있다는 것은 결국 금융소외가 사회적 배제로 이어질 수 있다는 위협에 대한 인지가 작용한 결과라고 볼 수 있다.

현실적으로 우리나라의 금융소외 문제는 사회적으로 취약한 계층의 금융상품과 금융서비스 이용의 제약의 문제, 그로 인해 사회의 구성원으로서의 정상적인 사회생활을 영위하는데 있어서의 장애라기보다 신용접근에의 제약으로 제한되고 있는 듯하다. 따라서 사회통합이라고 하는 큰 대의를 전제로 신용제약 뿐만 아니라 전반적인 금융상품 및 금융서비스의 효과적인 이용을 통해 삶의 질을 향상시킬 수 있는 수준으로까지 논의가 확대될 필요가 있다 하겠다. 문건