

금융 인공지능에 설명을 요구하면 항목 이름까지만 온다

상담과 심사에 들어온 인공지능, 이용자가 요구할 수 있는 것과 아직 없는 것

금융감독원이 2018년에 352개 금융회사를 점검했을 때 챗봇을 운영하던 곳은 26곳이었다. 대한상공회의소가 2024년에 116개 금융사의 정보기술 직무 종사자에게 물었다. 인공지능을 실제로 쓴다는 응답은 51.0%였다.

이용자가 인공지능의 판단에 설명을 요구할 창구는 두 가지다. 자동화평가 결과 설명요구서와 대출거절사유고지제도다. 설명요구서로 받는 것은 평가 결과, 평가의 주요 기준, 기초정보의 개요 세 가지다. 대출 거절 안내로 받는 것은 채무상환능력 부족 같은 사유 이름이다.

연구소는 규칙이 금융회사에 방안을 세우라고만 요구하는 자리를 문제로 본다. 유럽연합은 개인 신용도 평가와 생명·건강보험의 가격결정을 고위험으로 묶었다. 그 결정을 받은 사람에게 주요 요소를 설명받을 권리를 두었다. 그 규정은 2027년 12월 2일부터 적용된다.

발행일	자료 기준일	분량
2026년 8월 18일	2026년 8월 18일	본문 19쪽

넥서스 금융경영연구소

NEXUS Finance and Management Institute

nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사·분석한 자료다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이며, 투자·계약 결정의 책임은 이용자 본인에게 있다.

세 줄 요약

무엇을 물었나

금융회사가 인공지능으로 상담하고 심사할 때 이용자는 무엇을 요구할 수 있나. 요구하면 무엇이 돌아오나.

무엇을 알아냈나

요구할 수 있는 것은 네 가지다. 설명 요구, 유리한 정보 제출, 기초정보의 정정·삭제 요구, 평가 결과 재산출 요구다. 설명으로 받는 것은 세 가지다. 평가 결과, 평가의 주요 기준, 기초정보의 개요다. 어느 값이 얼마나 작용했는지는 여기에 없다.

읽는 사람은 무엇을 하면 되나

대출이나 카드 심사에서 거절 통보를 받으면 그 자리에서 거절 근거가 된 신용정보를 알려 달라고 요청한다. 그다음 자동화평가 결과에 대한 설명요구서를 낸다. 서식은 은행과 카드사 누리집의 서식 자료실에 있다.

한눈에

개인정보 보호법에 따라 자동화된 결정에 설명을 요구하면 회사는 30일 안에 처리해야 한다. 회사는 2회에 한정해 각각 30일 범위에서 기한을 늘릴 수 있다.

이 보고서 읽는 법

- 금융회사가 인공지능 상담으로 처리하는 몫을 재는 공개 통계는 없다. 그래서 국내 규모를 나타내는 숫자를 넣지 않았다.
- 영국 감독기관 조사값은 **자발적으로 응답한 118개 금융회사 기준**이다. 영국 금융권 전체 비율이 아니다.
- 법 조항 번호는 본문에 쓰지 않고 각주에 적었다.
- 일부 숫자는 발표 기관 원문 대신 언론 보도를 따랐다. 해당 숫자에는 각주를 달았다.
- 어려운 용어의 목록은 부록 가에 있다.

차례

1장	인공지능은 어느 자리에 들어와 있나	3
2장	사람 상담원까지 가는 길	5

3장	틀린 안내의 값은 누가 치르나	8
4장	거절 이유를 물으면 무엇이 오나	10
5장	규칙은 무엇을 요구하고 무엇을 비워 두었나	12
6장	지금 요구할 수 있는 것과 아직 없는 것	15
부록 가	용어 풀이	17
부록 나	자료 출처와 각주	17

1장

인공지능은 어느 자리에 들어와 있나

상담 창구만이 아니다. 대출 심사와 보험 인수, 사기 탐지에도 들어와 있다.

75% 인공지능을 이미 쓴다고 답한 금융회사 응답 118개사 기준 · 영국 영란은행· 금융행위감독청 2024.11.21	26곳 챗봇을 운영하던 국내 금융회사 점검대상 352개사 · 금융감독원 2018.7.31	51.0% 인공지능을 실제로 쓴다고 답한 비율 116개 금융사 정보기술 직무 종사자 · 대한상공회의소 2024.6.21
---	---	--

영국 영란은행과 금융행위감독청이 2024년에 함께 물었다. 응답한 118개 금융회사 가운데 75%가 인공지능을 이미 쓴다고 답했다.¹ 네 곳 중 세 곳꼴이다.

인공지능이 가장 많이 쓰이는 자리는 내부 절차 최적화 41%, 보안 37%, 사기 탐지 33%였다.² 이 값은 응답한 회사 가운데 그 업무에 인공지능을 쓴다고 답한 곳의 비율이다. 상담이나 심사가 차지하는 몫을 뺀 값이 아니다.

자동화 수준도 함께 물었다. 어느 정도 자동화된 사례가 55%였다. 그 안에서 사람이 감독하는 반자동이 24%였다.³ 완전 자동은 전체 활용 사례의 2%였다. 두 값은 나눈 기준이 서로 다르다.

어느 업무에서 인공지능이
얼마나 처리하는지를 재는 국내
공개 통계는 없다.

활용 사례

회사가 인공지능을 쓰는
개별 업무 하나를 뜻한다.
사례 기준 비율과 회사 기준
비율은 다른 값이다.

영국 조사는 감독기관이 직접
물어 업무별 활용과 자동화
수준을 함께 잰 자료다.

국내에는 같은 조사가 없다

국내에서 금융회사의 인공지능 활용을 감독기관이 직접 센 자료는 2018년 점검이 마지막이다. 당시 점검대상 352개사 중 챗봇을 운영하던 곳은 26곳이었다.⁴ 21개사가 더 도입할 계획이라고 답했다.

그 뒤의 값은 회사가 스스로 밝힌 조각뿐이다. 대한상공회의소가 2024년에 116개 금융사에 물었다. 인공지능이 필요하다는 응답이 88.8%, 실제로 쓴다는 응답이 51.0%였다.⁵ 앞의 값이 뒤의 값의 1.7배다.

보험 쪽은 연구기관이 사례를 모아 정리했다. 장기보험과 일반재물보험, 자동차보험의 가입심사에 인공지능이 들어와 있다. 보험금 지급 자동화와 상담 챗봇도 적혀 있다.⁶

<표 1> 어느 업무에 들어와 있는지는 알려져 있고 얼마나 처리하는지는 알려져 있지 않다

국내 공개 자료에서 확인한 금융 인공지능의 자리와 규모 통계 유무

업무	공개 자료에서 확인한 것	처리 몫을 재는 공개 통계
고객 상담	2018년 점검에서 26개사가 챗봇을 운영했다	없다
대출·카드 심사	금융회사가 자동화평가 설명요구 서식을 두고 있다	없다
보험 가입심사	장기·일반재물·자동차보험에서 쓴다	없다
사기 탐지	인터넷전문은행 3곳이 공동모형을 쓴다	없다
보안성 검증	8개 금융회사의 9개 서비스가 검증을 요청했다	해당 없음

주: 1) '공개 통계'는 그 업무에서 인공지능이 처리한 건수나 비중을 발표 기관이 정기로 집계한 자료를 뜻한다.

2) 보안성 검증 요청 건수는 인공지능 모형만 센 값이다.

자료: 금융감독원 「금융회사의 인공지능 활용 챗봇 운영현황 및 점검결과」(2018), 보험연구원 「생성형 AI 시대, 보험산업의 AI 활용과 과제」(2024), 금융보안원 보도자료(2025.2.19), 데일리시큐·아이티데일리 보도(2026.6.24)를 정리(2026.8.18 확인).

사기 탐지에서는 회사끼리 모형을 함께 쓰는 방식이 나왔다.⁷ 금융보안원과 인터넷전문은행 3곳이 보이스피싱 탐지 공동모형을 만들어 2026년 7월부터 적용했다. 시험 과정에서 각 은행이 따로 쓰던 모형보다 탐지 정밀도가 최대 205% 높았다고 발표했다.⁸

이 장에서 확인할 것

- 1 거래하는 은행과 카드사가 자동화평가를 하는지 확인한다. 개인정보 처리방침에 자동화된 결정 항목이 있는지 본다.

확인하는 곳 · 회사 누리집 → 개인정보 처리방침 → 자동화된 결정에 관한 사항

- 2 상담 화면이 사람인지 인공지능인지 첫 화면에서 밝히는지 본다. 밝히지 않으면 회사 민원 창구에 물어본다.

확인하는 곳 · 회사 앱의 상담 첫 화면과 안내 문구

하지 않아도 되는 것 · 예금과 적금만 쓰면 자동화평가를 확인할 실익이 작다.

2장

사람 상담원까지 가는 길

챗봇 앞에서 가장 먼저 걸리는 사람이 누구인지를 숫자로 확인한다.

13.4%

인공지능 챗봇을 써 본 적 있다는 응답
2023년 한국미디어패널조사 ·
정보통신정책연구원

0.2%

같은 조사에서 70대의 이용 경험률
2023년 한국미디어패널조사 ·
정보통신정책연구원

337,348건

금융감독원이 받은 한 해 금융상담
2024년 연간 · 금융감독원 2025.4.8

인공지능 챗봇을 써 본 적 있다고 답한 사람은 전체의 13.4%다. 성인 열 명 중 한 명 남짓이다. 나이대로 나누면 30대가 26.5%, 60대가 3.4%, 70대가 0.2%다.⁹ 70대는 천 명 중 두 명꼴이다.

안다고 답한 비율도 나이에 따라 벌어진다. 30대는 75.8%, 60대는 22.6%, 70대는 7.2%다. 30대와 70대의 간격이 열 배를 넘는다.

챗봇을 가장 덜 써 본 나이가
금융 상담을 가장 많이 필요로
하는 나이대와 겹친다.

이용 경험률

한 번이라도 써 본 적이
있다고 답한 사람의
비율이다. 얼마나 자주
쓰는지를ぜん 값이 아니다.

금융이해력 조사와
보험소비자행태조사는 방법이
달라 두 점수를 직접 견주지
않았다.

<표 2> 나이가 많을수록 인지도와 이용 경험이 함께 낮아진다

인공지능 챗봇 인지도와 이용 경험률, 나이대별 (단위: %)

나이대	아는 편이다 이상	써 본 적 있다
30대	75.8	26.5
60대	22.6	3.4
70대	7.2	0.2
전체	45.5	13.4

주: 1) 인지도는 네 칸 척도에서 위 두 칸을 합친 값이다. 전체 45.5는 연구소가 더한 값이다.

2) 금융 챗봇이 아니라 인공지능 챗봇 전반을 묻은 조사다.

자료: 정보통신정책연구원, 「AI 챗봇 인지도 및 이용행태」, 2023년 한국미디어패널조사 기반(2026.8.18 확인).

상담이 가장 필요한 쪽이 가장 덜 써 봤다

한국은행과 금융감독원이 2년마다 성인의 금융이해력을 잰다. 2024년 조사에서 전체 점수는 65.7점으로 2022년보다 0.8점 내렸다.¹⁰ 금융이해력이 낮은 집단으로 20대와 70대, 저소득층, 고졸 미만 학력이 꼽혔다.

보험연구원은 전국 55~79세 3,000명을 따로 조사했다. 이 집단이 금융지식 문항 여섯 개에서 얻은 점수는 100점 기준 63.6점이었다.¹¹ 온라인 조사라 같은 나이대 전체를 대표하지는 않는다.

금융감독원이 받는 상담과 민원은 방향이 같았다. 2024년 금융상담은 337,348건으로 전년보다 3.4% 줄었다. 같은 해 금융민원은 116,338건으로 전년보다 24.0% 늘었다.¹²

두 값이 같은 것을 재지는 않는다. 상담이 줄어든 이유를 이 자료만으로 인공지능 도입과 이어 붙일 수 없다.

이용자가 인공지능 상담을 어떻게 보는가

아시아경제가 마크로밀 엠브레인에 의뢰해 2024년 7월 전국 만 19~69세 500명에게 물었다. 만족은 21.6%, 불만족은 39.4%였다.¹³ 불만족이 만족의 1.8배다. 사람 상담원 연결이 계속 필요하다는 응답은 89.9%였다. 한 매체가 의뢰한 조사이고 금융 상담만 묻은 것도 아니다.

감독기관도 같은 자리를 지켰다. 금융감독원은 2026년 5월 21일 금융회사 소비자보호 임원들과 간담회를 열었다. 인공지능의 편향과 오류 위험, 고령층과 장애인이 겪는 이용의 어려움이 함께 지적됐다.¹⁴

이 장에서 확인할 것

- 1 거래하는 회사의 사람 상담원 연결 번호와 운영 시간을 미리 저장한다.
대표번호와 따로 운영하는 곳이 있다.

확인하는 곳 · 회사 앱 → 고객센터 → 상담원 연결 · 카드 뒷면의 전화번호

- 2 고령 가족이 있으면 대리인이 대신 문의할 수 있는지 물어본다.
회사마다 등록 절차가 다르다.

확인하는 곳 · 회사 영업점 창구 또는 고객센터의 대리인 등록 안내

하지 않아도 되는 것 · 영업점에서만 거래하면 상담원 번호를 저장할 실익이 작다.
거래 영업점 직통 번호로 대신할 수 있다.

틀린 안내의 값은 누가 치르나

챗봇이 잘못 안내했을 때 그 값을 누가 무는지를 확인한다.

812.02캐나다달러 챗봇 오안내로 회사가 물게 된 금액 캐나다 브리티시컬럼비아 민사분쟁심판소 2024.2.14 결정	9,800만 명 한 해에 은행 챗봇과 대화한 사람 9,800만 명 초과 · 미국 2022년 · 미국 소비자금융보호국 2023.6.6	8개사 금융소비자보호 실태평가에서 미흡 등급 평가대상 29개사 · 금융감독원 2025.12.19
---	---	--

캐나다에서 사람이 챗봇의 안내를 믿고 항공권을 샀다. 챗봇은 나중에 할인을 신청하면 된다고 안내했다. 회사는 그 안내가 틀렸다면 환급을 거절했다. 심판소는 회사가 812.02캐나다달러를 물게 했다.¹⁵

금액은 셋으로 나뉜다. 손해배상 650.88캐나다달러, 판결 전 이자 36.14캐나다달러, 심판 수수료 125캐나다달러다. 회사는 챗봇이 회사와 별개 주체라고 주장했다. 심판소는 정보가 고정 화면에서 오든 챗봇에서 오든 다르지 않다고 적었다.¹⁶

이 결정은 항공사 사건이고 소액 분쟁 결정이라 금융 분쟁의 선례가 아니다.

이용 규모는 미국 자료로만 확인된다

미국 소비자금융보호국은 2022년에 9,800만 명이 넘는 사람이 은행 챗봇과 대화한 것으로 추정했다. 미국 인구의 약 37%이고 열 명 중 네 명에 조금 못 미친다.¹⁷ 2026년에는 1억 1,090만 명으로 늘어난다는 추정이 함께 실려 있다.

같은 보고서는 미국 상위 10개 상업은행이 모두 챗봇을 쓴다고 적었다. 챗봇과 대화한 뒤 더 답답해졌다는 응답이 80%였다. 챗봇이 문제를 풀지 못해 사람에게 연결해야 했다는 응답은 78%였다.¹⁸

<표 3> 해외에서 확인된 것과 국내에서 확인하지 못한 것이 갈린다

인공지능 상담을 둘러싼 물음별 공개 자료 유무

물음	공개 자료에서 확인한 것	어느 자료
얼마나 많은 사람이 쓰나	미국 2022년 9,800만 명 초과	미국 소비자금융보호국

챗봇의 안내도 회사 누리집의 일부다. 캐나다 심판소는 그렇게 판단했다.

민사분쟁심판소

캐나다
 브리티시컬럼비아주가 소액 분쟁을 다루려고 둔 기구다. 법원이 아니라 행정형 분쟁 해결 기구다.

국내에서 인공지능 상담이 쟁점이 된 금융분쟁조정 사례는 공개된 조정례에서 확인하지 못했다.

물음	공개 자료에서 확인한 것	어느 자료
국내 이용 규모	공개 통계가 없다	해당 자료 없음
오안내에 회사가 무슨 값	캐나다 812.02캐나다달러	캐나다 민사분쟁심판소 결정
국내 오안내 배상	공개된 조정례에서 확인하지 못했다	해당 자료 없음
회사가 꼽은 걸림돌	책임 소재를 든 응답이 전체 응답의 60%	한 매체의 시중은행 설문

주: 1) '공개 통계가 없다'는 발표 기관이 정기로 집계해 공개한 자료를 찾지 못했다는 뜻이다.
 2) 시중은행 설문의 60%는 전체 응답 기준이고 80%는 응답한 은행 기준이다.
자료: 미국 소비자금융보호국 「Chatbots in consumer finance」 (2023), *Moffatt v. Air Canada* 결정문(2024), 한국금융신문 보도 (2026.3.3)를 정리(2026.8.18 확인).

금융감독원은 2025년 금융소비자보호 실태평가에서 29개사를 평가했다. 양호 2개사, 보통 19개사, 미흡 8개사로 나뉘었다.¹⁹ 미흡이 양호의 네 배다. 다만 평가 항목은 인공지능 전용이 아니다.

은행이 스스로 꼽은 걸림돌도 같은 자리를 가리킨다. 한 매체가 시중은행에 물었다. 결정에 대한 책임 소재를 위협으로 꼽은 응답이 전체 응답의 60%였다. 법과 규제를 지키는 부담을 든 곳은 응답한 은행의 80%였다.²⁰ 두 값은 나눈 기준이 서로 다르다. 회사 쪽에서도 책임의 자리가 정해지지 않은 상태다.

감독기관은 두 가지를 요구했다. 서비스를 개발하는 단계부터 인공지능 영향평가를 하라는 것이 하나다. 피해를 구제할 근거를 마련하라는 것이 다른 하나다.¹⁴

이 장에서 확인할 것

- 1 챗봇 상담에서 금액이나 조건을 안내받으면 화면을 갈무리해 둔다. 날짜와 시각이 함께 남게 찍는다.

확인하는 곳 · 상담 화면 하단의 대화 저장 또는 내보내기 기능

- 2 안내가 실제와 다르면 회사 민원 창구에 먼저 접수한다. 결과에 동의하지 못하면 금융감독원 분쟁조정을 신청한다.

확인하는 곳 · 회사 앱의 민원 접수 화면 · 금융감독원 금융민원센터 1332

하지 않아도 되는 것 · 잔액 조회처럼 금액이 걸리지 않는 물음은 화면을 남길 실익이 없다. 조건과 금액을 안내받은 대화만 남긴다.

거절 이유를 물으면 무엇이 오나

설명을 요구할 권리는 있다. 돌아오는 것이 무엇인지를 서식으로 확인한다.

3가지 설명을 요구해 받을 수 있는 항목 금융회사 자동화평가 결과 설명요구서 서식	4가지 자동화평가에 대해 요구할 수 있는 것 한 은행이 올린 고객 권리 안내문	3회 반복하면 회사가 거절할 수 있는 횟수 같은 금융거래 기준·설명요구서 서식
---	--	--

이용자는 자동화된 결정을 거부할 수 있다. 다만 세 경우에는 이 권리가 적용되지 않는다. 동의를 받은 경우가 하나다. 법률에 특별한 규정이 있는 경우가 둘이다. 계약을 맺거나 이행하는 데 필요한 경우가 셋이다.²¹

금융거래는 거의 다 동의를 받고 계약으로 이뤄진다. 대출도 카드 발급도 보험 가입도 그렇다. 거부권이 실제로 남는 자리가 그만큼 좁다.

설명을 요구할 권리에는 이 예외가 붙지 않는다. 두 권리는 같은 조문 안에 있지만 적용 범위가 다르다.

이용자가 거부하거나 설명을 요구하면 회사가 할 일이 정해져 있다. 정당한 사유가 없으면 자동화된 결정을 적용하지 않거나, 사람이 개입해 다시 처리하거나 설명해야 한다.²² 무엇이 정당한 사유인지는 조문에 적혀 있지 않다.

**받는 것은 기초정보의 개요다.
기초정보 자체가 아니다.**

자동화평가

사람이 개입하지 않고
컴퓨터가 신용을 매기거나
심사하는 것을 뜻한다. 대출
승인과 한도, 금리 결정에
쓰인다.

거부권과 설명요구권은 적용
범위가 다르다. 거부권에만 예외
규정이 붙는다.

설명요구서로 받는 것은 세 가지다

금융회사가 실제로 쓰는 서식이 있다. 「자동화평가 결과에 대한 설명요구서」다. 이 서식으로 요구할 수 있는 것은 세 가지다. 평가의 결과와 평가의 주요 기준, 평가에 이용된 기초정보의 개요다.²³

어느 값이 얼마나 작용해 그 결과가 나왔는지는 이 세 항목으로 알 수 없다.

<표 4> 설명을 요구하면 항목 이름이 오고 작용한 크기는 오지 않는다

금융회사 서식과 안내문에 적힌 제공 범위

창구	받는 것	받지 못하는 것
자동화평가 설명요구서	평가 결과, 평가의 주요 기준, 기초정보의 개요	모형의 가중치와 계산식

창구	받는 것	받지 못하는 것
대출거절사유고지	연체 이력, 채무상환능력 부족, 담보 부족 같은 사유 이름	각 사유가 결과에 작용한 크기
보험 가입심사	담당자가 검토해 알려 주는 가입 거절 사유	인공지능이 그렇게 판단한 근거

주: 1) '받지 못하는 것'은 서식과 안내문에 제공 항목으로 적혀 있지 않은 것을 뜻한다. 금지된다는 뜻이 아니다.

2) 대출거절사유고지에서 신용조회회사 정보로 거절된 경우에는 현재 연체 여부와 과거 연체 이력이 안내된다.

자료: 비씨카드 「자동화평가 결과에 대한 설명요구서」 서식, 우리은행 「대출거절사유고지제도 안내」, 보험연구원 「생성형 AI 시대, 보험산업의 AI 활용과 과제」(2024)를 정리(2026.8.18 확인).

회사가 거절할 수 있는 경우도 서식에 적혀 있다. 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우가 하나다. 요구에 따르면 금융거래 관계를 이어 가기 곤란한 경우가 둘이다. 정정·삭제 요청 내용이 사실과 다른 경우가 셋이다. 같은 금융거래에 3회 이상 반복해 권리를 행사하는 경우가 넷이다.²⁴

3회 기준은 같은 금융거래에 붙고 다른 거래에는 다시 요구할 수 있다. 요구할 수 있는 것은 설명만이 아니다. 한 은행은 네 가지를 적어 두었다. 설명 요구, 유리한 정보 제출, 기초정보의 정정·삭제 요구, 평가 결과 재산출 요구다.²⁵

보험 가입심사는 구조가 다르다. 가입이 거절된 계약에 대해 소비자가 사유를 물으면 인수심사 담당자가 일일이 검토해 알려 줘야 한다. 보험연구원이 그렇게 적었다.²⁶ 인공지능이 왜 그렇게 판단했는지를 사람이 되짚는 구조다.

이 장에서 확인할 것

- 1 거절 통보를 받으면 그 자리에서 거절 근거가 된 신용정보를 알려 달라고 요청한다. 요청해야 알려 준다.

확인하는 곳 · 대출을 신청한 영업점 또는 회사 고객센터

- 2 자동화평가 결과 설명요구서를 내려받아 세 항목에 모두 표시해 제출한다. 재산출 요구도 함께 적는다.

확인하는 곳 · 회사 누리집 → 고객센터 → 서식 자료실 → 설명요구서

하지 않아도 되는 것 · 같은 거래로 세 번째 요구부터는 회사가 거절할 수 있다.

규칙은 무엇을 요구하고 무엇을 비워 두었나

2026년에 규칙이 둘 늘었다. 이용자가 받을 것은 얼마나 늘었는지 본다.

3절차 감독기관이 제시한 인공지능 위험관리 절차 거버넌스·위험평가·위험통제 · 금융감독원 2026.1.16	2021.7.8 첫 금융분야 인공지능 가이드라인 발표 금융위원회 금융데이터정책과	2027.12.2 유럽연합 고위험 인공지능 규정 적용일 유럽연합 집행위원회 일정표
--	--	---

금융위원회는 2021년 7월 8일 금융분야 인공지능 가이드라인을 발표했다. 윤리원칙과 전담조직, 위험관리정책의 세 겹 내부통제를 두라는 내용이다. 학습 데이터 검증과 차별 방지, 소비자 설명도 들어갔다.²⁷ 가이드라인이라 강제력이 있는 규정이 아니라 권고다.

금융감독원은 2026년 1월 16일 금융분야 인공지능 위험관리 프레임워크를 냈다. 거버넌스와 위험평가, 위험통제의 세 절차를 제시했다.²⁸ 지키지 않았을 때의 제재는 이 자료에 적혀 있지 않다.

금융위원회는 2026년 6월 18일 가이드라인 개정본을 발표했고 6월 22일부터 시행했다. 거버넌스, 합법성, 보조수단성, 신뢰성, 금융안정성, 신의성실, 보안성의 일곱 원칙으로 짜였다.²⁹ 보조수단성은 최종 의사결정과 책임을 임직원이 진다는 뜻으로 설명됐다.

개정안 단계에서는 모든 대고객 인공지능 서비스를 사전고지 대상으로 두었다는 해설이 나왔다. 인공지능 기본법이 고영향·생성형 인공지능만 사전고지 대상으로 두는 것과 다르다.³⁰ 6월 시행본에 그대로 남았는지는 확인하지 못했다.

규칙은 회사에 방안을 세우라고 요구한다. 이용자가 그 방안으로 무엇을 받는지는 정하지 않았다.

고영향 인공지능

사람의 권리와 의무에 크게 영향을 주는 판단에 쓰는 인공지능을 뜻한다. 유럽연합은 같은 뜻으로 고위험이라는 말을 쓴다.

2021년 가이드라인은 권고이고, 2026년 인공지능 기본법은 의무다.

<표 5> 규칙은 회사에 의무를 지우고 이용자에게는 창구를 두 개 남긴다

금융 인공지능에 적용되는 국내 규칙과 이용자가 받는 것

규칙	언제부터	회사에 요구하는 것	이용자가 받는 것
금융분야 AI 가이드라인	2021년	내부통제와 데이터 검증, 소비자 설명	권고라 청구할 근거가 없다
개인정보 보호법	2024년 3월 15일	거부와 설명 요구에 응할 의무	설명 또는 사람의 재처리

규칙	언제부터	회사에 요구하는 것	이용자가 받는 것
신용정보법 설명요구	서식으로 운영	결과와 주요 기준, 기초정보 개요 제공	세 항목의 이름
인공지능 기본법	2026년 1월 22일	위험관리·이용자보호 방안 수립	개별 설명 의무는 없다
가이드라인 개정본	2026년 6월 22일	일곱 원칙과 사전고지	인공지능이라는 사실의 고지

주: 1) 인공지능 기본법의 고영향 정의는 법령 전제본으로, 나머지는 법무법인 해설과 언론 보도로 확인했다.

2) '이용자가 받는 것'은 이용자에게 직접 청구권을 준 것만 적었다.

3) 개정본의 사전고지 대상 범위는 시행본에서 확인하지 못했다.

자료: 금융위원회 보도자료, 개인정보 보호법·인공지능 기본법 조문 전제본, 비씨카드 설명요구서 서식, 법무법인 해설과 언론 보도를 정리 (2026.8.18 확인).

인공지능 기본법이 요구한 것은 방안 수립이다

인공지능 기본법은 2026년 1월 22일 시행됐다. 고영향 인공지능에 대출 심사가 들어간다. 개인의 권리·의무 관계에 크게 영향을 주는 판단이나 평가가 대상이다.³¹

고영향 인공지능을 다루는 사업자는 위험관리방안과 이용자 보호방안을 세워야 한다. 사람이 관리·감독해야 한다.³²

방안을 세울 의무이지 이용자에게 개별로 설명할 의무가 아니다. 회사가 방안을 세워 두면 의무를 다한 것이 된다. 이용자가 그 방안에 따라 무엇을 받는지는 법에 적혀 있지 않다.

이 의무를 어겼을 때 붙는 제재는 공개 자료에서 확인하지 못했다.³³ 의무 자체는 이미 생겼다.

다른 나라는 어디에 선을 그었나

영국 금융행위감독청은 인공지능 전용 규정을 새로 만들지 않겠다고 밝혔다. 기존 규정으로 다룬다는 방침이다.³⁴ 근거로 든 것은 소비자 의무와 고위경영진 책임제도다. 별도 규정을 만들지 않는 것과 규제하지 않는 것은 다르다.

유럽연합은 목록으로 선을 그었다. 개인의 신용도를 매기는 인공지능이 고위험이다. 생명·건강보험의 위험평가와 가격결정에 쓰는 인공지능도 고위험이다.³⁵ 금융사기 탐지용은 뺐다. 상담 챗봇은 이 목록에 들어 있지 않다.

고위험 결과에 근거한 결정을 받은 사람은 설명을 받을 권리가 있다. 결정 절차에서 인공지능이 한 역할과 결정의 주요 요소를 설명받는다.³⁶ 부속서의 고위험 규정은 2027년 12월 2일부터 적용된다.³⁷

미국은 방향이 한 번 바뀌었다. 소비자금융보호국은 2023년에 답을 내놓았다. 표준 서식의 체크박스가 실제 사유를 가리키지 못하면 그 체크박스에 기댈 수 없다고 했다.³⁸ 이 해석 지침은 2025년 5월 12일자로 철회돼 효력을 잃었다.³⁹ 평등신용기회법의 통지 의무 자체는 남아 있다.

깊이 보기

왜 규칙이 이용자 쪽으로 내려오지 않나

지금까지 나온 규칙은 회사가 무엇을 갖추라고 요구한다. 내부통제, 위험관리방안, 이용자 보호방안, 사람의 관리·감독이 그렇다.

유럽연합은 고위험 목록을 만들고 그 목록에 걸린 결정에 설명받을 권리를 붙이는 방식을 골랐다.

이 장에서 확인할 것

- 1 **회사가 인공지능 서비스라는 사실을 상담 시작 전에 알리는지 본다. 알리지 않으면 그 사실을 민원으로 접수한다.**

확인하는 곳 · 회사 앱의 상담 첫 화면 · 금융감독원 금융민원센터 1332

- 2 **대출 심사를 앞두고 있으면 회사가 자동화된 결정의 기준과 절차를 공개했는지 확인한다. 공개 의무가 있다.**

확인하는 곳 · 회사 누리집 → 개인정보 처리방침 → 자동화된 결정의 기준과 절차

하지 않아도 되는 것 · 회사가 자동화평가를 하지 않는다고 적어 두었으면 설명요구서를 낼 자리가 없다. 일반 민원 절차로 간다.

지금 요구할 수 있는 것과 아직 없는 것

쓸 수 있는 창구를 순서대로 적고, 비어 있는 자리를 셋으로 정리한다.

30일 설명 요구를 받은 뒤 처리 기한 개인정보보호위원회 「자동화된 결정에 대한 조치 기준」 고시	2회 그 기한을 늘릴 수 있는 횟수 각각 30일 범위 · 같은 고시	5개 대출 거절 때 안내되는 사유 항목 신용조회회사 정보 외의 경우 · 한 은행 안내문
--	--	--

지금 이용자가 쓸 수 있는 창구는 둘이다. 자동화평가 결과 설명요구서와 대출거절사유고지제도다. 거절 통보를 받은 자리에서 근거가 된 신용정보를 알려 달라고 먼저 요청한다.

그 뒤에 설명요구서를 낸다. 서식은 은행과 카드사 누리집의 서식 자료실에 있다. 자동화된 결정에 설명을 요구하면 회사는 요구를 받은 날부터 30일 안에 처리해 알려야 한다. 이 기한은 개인정보 보호법에 따른 요구에 붙는다.⁴⁰ 회사는 2회에 한해 각각 30일 범위에서 기한을 늘릴 수 있다. 연장 규정을 다 쓰면 90일이 된다.⁴¹

대출이 거절된 이유로 안내되는 항목은 정해져 있다. 신용조회회사 정보로 거절된 경우에는 현재 연체 여부와 과거 연체 이력이 나온다. 그 밖의 경우에는 다섯 항목이 나온다. 상품 가입조건 미충족, 채무상환능력 부족, 담보 부족, 연체이력, 기타 대출취급기준 미충족이다.⁴²

쓸 수 있는 창구는 둘이고, 둘 다 항목 이름까지만 알려 준다.

대출거절사유고지제도

대출이 거절됐을 때 근거가 된 신용정보를 알려 주는 제도다. 이용자가 요청해야 알려 준다.

처리 기한 30일에 연장 30일을 두 번 더하면 90일이 된다.

<표 6> 창구는 둘이고 비어 있는 자리는 셋이다

이용자가 지금 쓸 수 있는 절차와 공개 자료에서 확인하지 못한 것

구분	내용	언제 어디서 확인하나
쓸 수 있는 것	자동화평가 결과 설명요구서	회사 누리집 서식 자료실
쓸 수 있는 것	대출거절사유고지 요청	거절 통보를 받은 영업점과 고객센터
아직 없는 것	인공지능 상담이 처리한 몫을 재는 통계	감독기관의 정기 통계 공표
아직 없는 것	사람 상담원까지 걸리는 단계의 기준	가이드라인 개정 때의 이행과제

구분	내용	언제 어디서 확인하나
아직 없는 것	오안내에 대한 배상 근거 규정	감독기관이 요구한 구제 근거

주: 1) '아직 없는 것'은 2026년 8월 18일 기준으로 공개 자료에서 확인하지 못한 항목이다.

자료: 비씨카드 설명요구서 서식, 우리은행 「대출거절사유고지제도 안내」, 개인정보보호위원회 고시, 헤럴드경제·조세일보·디지털데일리 보도(2026.5.21)를 정리(2026.8.18 확인).

아직 정해지지 않은 것을 어디서 보나

사전고지 대상의 범위가 첫째다. 최종본에 개정안 내용이 남았으면 상담 챗봇도 시작 전에 알려야 한다. 금융위원회 이행과제 안내문에서 확인한다.

인공지능 기본법의 제재가 둘째다. 방안을 세우지 않은 회사에 무엇이 붙는지는 소관 부처의 고시와 보도자료에서 확인한다.

유럽연합 설명요구권의 적용 시점이 셋째다. 부속서의 고위험 규정은 2027년 12월 2일부터 적용된다. 설명요구권 조항이 함께 미뤄졌는지는 집행위원회 일정표에 적혀 있지 않다.

연구소는 이용자 쪽 규정을 둘 더 두는 편이 낫다고 본다. 회사가 인공지능으로 처리한 상담과 심사의 건수를 공표하게 하는 것이 하나다. 상담 첫 화면에 사람 상담원으로 넘어가는 방법을 띄우게 하는 것이 다른 하나다.

이 장에서 확인할 것

- 1 설명요구서를 낸 날짜를 적어 둔다. 30일이 지나도록 답이 없으면 그 사실을 민원으로 접수한다.

확인하는 곳 · 회사 앱의 민원 접수 화면 · 금융감독원 금융민원센터 1332

- 2 대출 거절 사유를 받으면 어느 항목인지 적어 둔다. 담보 부족과 연체 이력은 고치는 방법이 다르다.

확인하는 곳 · 신용조회회사 앱의 신용정보 조회 화면

하지 않아도 되는 것 · 거절 사유가 연체 이력 하나뿐이면 설명요구서를 내도 결과가 바뀌지 않는다. 연체를 정리한 뒤 다시 신청한다.

부록 가 · 용어 풀이

자동화된 결정

사람이 개입하지 않고 컴퓨터가 내리는 결정이다. 이용자의 권리와 의무에 크게 영향을 주는 결정이 대상이다.

자동화평가

사람이 개입하지 않고 컴퓨터가 신용을 매기거나 심사하는 것이다. 대출 승인과 한도, 금리 결정에 쓰인다.

고영향 인공지능

사람의 권리와 의무에 크게 영향을 주는 판단에 쓰는 인공지능이다. 대출 심사가 들어간다.

고위험 인공지능

유럽연합이 목록으로 정한 인공지능이다. 신용도 평가와 생명·건강보험 가격결정이 들어간다.

보조수단성

인공지능을 보조 수단으로만 쓰고 최종 결정과 책임은 임직원이 진다는 원칙이다.

대출거절사유고지제도

대출이 거절됐을 때 근거가 된 신용정보를 알려 주는 제도다. 이용자가 요청해야 알려 준다.

부록 나 · 자료 출처와 각주

자료 출처

- [1차] Bank of England-FCA 「AI in UK financial services 2024」 (2024.11.21) bankofengland.co.uk (<https://www.bankofengland.co.uk/report/2024/artificial-intelligence-in-uk-financial-services-2024>) · 확인 2026.8.18
- [1차] 금융감독원 「금융회사의 인공지능 활용 챗봇 점검결과」 (2018.7.31 · KDI 전재본) eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=179185>) · 확인 2026.8.18
- [1차] 대한상공회의소 「금융권 AI 활용현황 조사」 (2024.6.21 · KDI 전재본) eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/domesticView.do?ac=0000185509>) · 확인 2026.8.18
- [1차] 보험연구원 「생성형 AI 시대, 보험산업의 AI 활용과 과제」 (2024.3) kiri.or.kr (<https://kiri.or.kr/pdf/%EC%A0%84%EB%AC%B8%EC%9E%90%EB%A3%8C/cre24-1.pdf>) · 확인 2026.8.18
- [1차] 금융보안원 「금융권 AI 보안성 평가 실시」 (2025.2.19) fsec.or.kr (<https://www.fsec.or.kr/bbs/detail?menuNo=69&bbsNo=11629>) · 확인 2026.8.18

6. [1차] 정보통신정책연구원 「AI 챗봇 인지도 및 이용행태」 (2023년 조사 · KDI 전재본)
eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/domesticView.do?ac=0000187552>) · 확인
2026.8.18
7. [1차] 한국은행·금융감독원 「2024 전국민 금융이해력 조사」 (2025.4.29 · KDI 전재본)
eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=266065>) · 확인
2026.8.18
8. [1차] 보험연구원 「2025 보험소비자행태조사 · 중고령소비자」 (2026.4) kiri.or.kr
(<http://www.kiri.or.kr/report/downloadFile.do?docId=831139>) · 확인 2026.8.18
9. [1차] 금융감독원 「2024년 금융민원 및 금융상당 동향」 (2025.4.8 · 보험연구원 전재본)
kiri.or.kr (https://kiri.or.kr/PDF/weeklytrend/20250421/trend20250421_4.pdf) · 확인
2026.8.18
10. [1차] 금융감독원 「2025년 금융소비자보호 실태평가 결과」 (2025.12.19 · KDI 전재본)
eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=274956>) · 확인
2026.8.18
11. [1차] 금융위원회 「금융분야 인공지능 가이드라인 시행」 (2021.7.8 · KDI 전재본)
eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=215881>) · 확인
2026.8.18
12. [1차] 금융감독원 「금융분야 AI 위험관리 프레임워크 도입」 (2026.1.16 · KDI 전재본)
eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=275955>) · 확인
2026.8.18
13. [1차] 국회 「개인정보 보호법 37조의2 조문 전재본」 k-labor.co.kr (https://k-labor.co.kr/main/klabor_01_view.html?pgubun=1&lang=ko&find=&code1=44&chapter_idx=1960) · 확인 2026.8.18
14. [1차] 국회 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법 조문 전재본」 nepla.ai
(<https://www.nepla.ai/law/%EC%9D%B8%EA%B3%B5%EC%A7%80%EB%8A%A5%20%EB%B0%9C%EC%A0%84%EA%B3%BC%20%EC%8B%A0%EB%A2%B0%20%EA%B8%B0%EB%B0%98%20%EC%A1%B0%EC%84%B1%20%EB%93%B1%EC%97%90%20%EA%B4%80%ED%95%9C%20%EA%B8%B0%EB%B3%B8%EB%B2%95>) · 확인
2026.8.18
15. [1차] 개인정보보호위원회 「자동화된 결정에 대한 조치 기준 고시 전재본」 law.ne.kr
(<https://law.ne.kr/entry/%EC%9E%90%EB%8F%99%ED%99%94%EB%90%9C-%EA%B2%B0%EC%A0%95%EC%97%90-%EB%8C%80%ED%95%9C-%EC%A1%B0%EC%B9%98-%EA%B8%B0%EC%A4%80>) · 확인 2026.8.18
16. [1차] 비씨카드 「자동화평가 결과에 대한 설명요구서 서식」 bccard.com
(https://bccard.com/down/individual/membership/request_explanation.pdf) · 확인
2026.8.18
17. [1차] 한국씨티은행 「개인(신용)정보 관련 고객 권리 안내문」 citibank.co.kr
(<https://www.citibank.co.kr/CuslvInCnts0500.act>) · 확인 2026.8.18
18. [1차] 우리은행 「대출거절사유고지제도 안내」 spot.wooribank.com
(<https://spot.wooribank.com/pot/Dream?withyou=LNLO0014>) · 확인 2026.8.18
19. [1차] CFPB 「Chatbots in consumer finance」 (2023.6.6) consumerfinance.gov
(<https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/chatbots-in-consumer-finance/chatbots-in-consumer-finance/>) · 확인 2026.8.18
20. [1차] CFPB 「Circular 2023-03 · Adverse Action Notification」 (2023.9.19)
consumerfinance.gov
(https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_adverse_action_notice_circular_2023-09.pdf) · 확인 2026.8.18

21. [1차] Federal Register 「Interpretive Rules and Advisory Opinions; Withdrawal」 (2025.5.12) federalregister.gov
(<https://www.federalregister.gov/documents/2025/05/12/2025-08286/interpretive-rules-policy-statements-and-advisory-opinions-withdrawal>) · 확인 2026.8.18
22. [1차] Civil Resolution Tribunal 「Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149」 (2024.2.14) s3.amazonaws.com (<https://s3.amazonaws.com/IGG/AI+Part+1+-+Materials/Moffatt+v.+Air+Canada.pdf>) · 확인 2026.8.18
23. [1차] EU AI Act 「Article 86 전제본」 artificialintelligenceact.eu
(<https://artificialintelligenceact.eu/article/86/>) · 확인 2026.8.18
24. [1차] EU AI Act 「Annex III · High-Risk AI Systems 전제본」 artificialintelligenceact.eu (<https://artificialintelligenceact.eu/annex/3/>) · 확인 2026.8.18
25. [1차] European Commission 「Timeline of the implementation of the EU AI Act」 ec.europa.eu (<https://ai-act-service-desk.ec.europa.eu/en/ai-act/timeline/timeline-implementation-eu-ai-act>) · 확인 2026.8.18
26. [1차] GDPR 「Article 22 전제본」 gdpr-info.eu (<https://gdpr-info.eu/art-22-gdpr/>) · 확인 2026.8.18
27. [1차] FCA 「AI and the FCA: our approach」 (2026.2.13 갱신) fca.org.uk
(<https://www.fca.org.uk/firms/innovation/ai-approach>) · 확인 2026.8.18
28. [2차] 뉴스핌·파이낸셜뉴스·파이낸셜투데이 「가이드라인 개정본 교차 확인」 (2026.6.18) newspim.com (<https://www.newspim.com/news/view/20260618001016>) · 확인 2026.8.18
29. [2차] 김·장 법률사무소 「금융분야 AI 가이드라인 개정안 공개」 kimchang.com
(https://www.kimchang.com/ko/insights/detail.kc?sch_section=4&idx=33825) · 확인 2026.8.18
30. [2차] 법률신문 「인공지능 기본법 시행 해설」 lawtimes.co.kr
(<https://www.lawtimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=213971>) · 확인 2026.8.18
31. [2차] 헤럴드경제·조세일보·디지털데일리 「금융감독원 간담회 교차 확인」 (2026.5.21) heraldcorp.com (<https://biz.heraldcorp.com/article/10742624>) · 확인 2026.8.18
32. [2차] 한국금융신문 「시중은행 대상 자체 설문」 (2026.3.3) fntimes.com
(https://www.fntimes.com/html/view.php?ud=20260301192953994dd55077bc2_18) · 확인 2026.8.18
33. [2차] 데일리시큐·아이티데일리 「보이스피싱 탐지 공동모형 교차 확인」 (2026.6.24) dailysecu.com (<https://www.dailysecu.com/news/articleView.html?idxno=207296>) · 확인 2026.8.18
34. [2차] 아시아경제 「인공지능 상담 조사(마크로밀 엠브레인 의뢰)」 (2024.8.2) asiae.co.kr
(<https://www.asiae.co.kr/article/2024080209074522225>) · 확인 2026.8.18

각주

1. 영란은행·금융행위감독청 2024.11.21 발표. 자발적으로 응답한 118개 금융회사 기준이라 영국 전체 비율이 아니다.
2. 같은 조사. 응답한 회사 가운데 그 업무에 쓴다고 답한 비율이고 복수응답이다.
3. 같은 조사. 반자동 24%는 자동화된 사례 안의 비율이고, 완전 자동 2%는 전체 활용 사례 기준이다.
4. 금융감독원 2018.7.31 발표. 점검에서 법규를 어긴 회사는 없었다.
5. 대한상공회의소 2024.6.21 발표. 회사 단위 도입률이 아니라 개인 응답 비율이다. 1.7배는 연구소 계산이다(88.8 ÷ 51.0).
6. 보험연구원 CEO Report(2024.3). 보험사 사례를 모아 정리한 서술이다.
7. 금융보안원 2025.2.19 보도자료. 혁신금융서비스 접수 32개사 49개 서비스와는 다른 값이다.
8. 데일리시큐와 아이티데일리가 같은 값을 실었다. 탐지율과 오탐 건수는 발표에 없다.

9. 정보통신정책연구원 2023년 한국미디어패널조사. 금융 챗봇이 아닌 챗봇 전반의 값이다.
10. 한국은행·금융감독원 2025.4.29 발표. 만 18~79세 성인 대상이고 경제협력개발기구 기준 환산값이다.
11. 보험연구원 2026.4 발행. 전국 55~79세 3,000명 온라인 조사다(2025.7.31~8.23, 엠브레인퍼블릭).
12. 금융감독원 2025.4.8 배포. 금융회사가 자체로 받은 민원은 빠져 있다.
13. 아시아경제가 마크로밀 엠브레인에 의뢰했다. 500명 모바일 패널, 표본오차 $\pm 4.38\%$. 1.8배는 연구소 계산이다($39.4 \div 21.6$). 다른 매체에서 같은 값을 확인하지 못했다.
14. 금융감독원 2026.5.21 간담회. 헤럴드경제·조세일보·디지털데일리 가 함께 실었다.
15. 캐나다 브리티시컬럼비아 민사분쟁심판소 2024.2.14 결정이다.
16. 같은 결정문. 회사가 자기 누리집의 모든 정보에 책임을 진다고 적었다.
17. 미국 소비자금융보호국 2023.6.6 발행. 실측이 아니라 시장조사 기반 추정이다.
18. 같은 보고서가 인용한 외부 조사다. 미국 소비자 대상이고 국내 값이 아니다.
19. 금융감독원 2025.12.19 발표. 평가대상 29개사만의 값이라 전체 분포가 아니다.
20. 한국금융신문 2026.3.3 보도. 60%는 전체 응답 기준, 80%는 응답한 은행 기준이다. 응답한 회사 수는 기사에 적혀 있지 않다.
21. 개인정보 보호법 37조의2 1항 단서다. 거부권에만 붙고 2항 설명요구권에는 붙지 않는다.
22. 같은 조 3항. 4항은 결정의 기준과 절차를 공개할 의무를 따로 둔다.
23. 「자동화평가 결과에 대한 설명요구서」 서식이다. 신용정보법 36조의2와 40조의5를 근거로 든다.
24. 같은 서식의 안내문. '3회 이상 반복'은 같은 금융거래 기준이다.
25. 한국씨티은행이 누리집에 올린 고객 권리 안내문이다.
26. 보험연구원 CEO Report(2024.3). 보험금 지급이 아니라 가입심사 거절에 관한 서술이다. 몇 건이 그렇게 처리되는지는 조사되지 않았다.
27. 금융위원회 금융데이터정책과 2021.7.8 발표. 강제력 있는 규정이 아니라 권고다.
28. 금융감독원 2026.1.16 발표. 지키지 않았을 때의 제재는 이 자료에 없다.
29. 금융위원회 2026.6.18 발표. 뉴스핌·파이낸셜뉴스·파이낸셜투데이 가 함께 실었다.
30. 2025.12.22 금융권 AI 협의회 공개본에 대한 법률사무소 해설이다. 한 곳에서만 확인했다.
31. 인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법 2조 4호 사목 전제본이다. 채용과 대출 심사 등 개인의 권리·의무 관계에 중대한 영향을 미치는 판단이나 평가를 든다.
32. 같은 법 34조다. 법률신문 해설이 위험관리방안과 이용자 보호방안, 사람의 관리·감독을 들었다. 조문 전제본에서 34조 본문은 확인하지 못해 항목을 더 넓히지 않았다.
33. 같은 법의 제재 조항은 조문 전제본과 법률신문 해설에서 확인하지 못했다. 법무법인 해설을 인용한 서술이 있으나 원문에서 확인하지 못해 적지 않았다.
34. 영국 금융행위감독청 누리집의 방침 설명이다 (2025.9.8 게시, 2026.2.13 갱신).
35. 유럽연합 인공지능법 부속서 3의 5(b)와 5(c)다. 금융사기 탐지용은 뺀다.
36. 유럽연합 인공지능법 86조 1항. 그 사람이 나쁜 영향을 받았다고 여기는 경우로 한정된다.
37. 유럽연합 집행위원회 일정표. 투명성 규정은 2026년 8월 2일부터 적용된다.
38. 미국 소비자금융보호국 회람 2023-03이다. 근거 법령은 평등신용기회법과 시행규정이다.
39. 미국 연방관보 2025.5.12자 철회 고시의 기타 지침 7번이다.
40. 개인정보보호위원회 「자동화된 결정에 대한 조치 기준」 고시 8조 1항이다.
41. 연구소 계산. 30일에 30일씩 두 번을 더하면 90일이다.
42. 우리은행 대출거절사유고지제도 안내. 신용정보법 36조와 시행령 31조를 근거로 든다.



제목	금융 인공지능에 설명을 요구하면 항목 이름까지만 온다
시리즈	넥서스 리서치 2026_39 · NEXUS Research 2026_39
발행	넥서스 금융경영연구소 · 2026년 8월 18일
자료 기준일	2026년 8월 18일
인용 형식	넥서스 금융경영연구소, 「금융 인공지능에 설명을 요구하면 항목 이름까지만 온다」, 넥서스 리서치 2026_39, 2026.
수정 이력	없음
누리집	nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사·분석한 자료다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니며, 개별 사안에 대한 법률 자문이나 투자 자문이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이고, 계약 결정의 책임은 이용자 본인에게 있다. 인용할 때는 출처를 밝혀 주기 바란다.