

사례로 본 금융 IT 사업의 문제점과 해결 방안

2023. 9

I. 금융 IT 사업	1
II. 금융 IT 사업 단계별 문제점과 사례	5
III. 금융 IT 사업 문제 해결 방안	9
IV. 금융 IT 사업 환경 개선 방안	13

I. 금융 IT 사업

1. 금융 IT 사업 개요와 규모

□ 금융 IT 사업은 금융 IT 시스템을 기획, 개발, 운영하는 모든 업무를 지칭

- 다양한 IT 기술을 활용하여 계정계, 정보계, 대외계로 구성되는 다양한 금융 IT 시스템의 기획(설계), 개발 및 구축, 운영 및 유지 보수 등의 업무를 수행함
- 대규모 거래 트랜잭션과 실시간 빠른 처리 속도를 안정적 (24X365)으로 지원해야 하기 때문에 데이터 처리, 정보 보안, 장애 대응 등에 있어 시스템의 높은 가용성, 신뢰성, 확장성 등을 보장해야 함

□ 한국은행에서 발표한 금융기관 IT 예산 및 인력 규모에 따르면, 금융 IT 예산과 인력은 지속적으로 증가하고 있음

- (금융기관 IT 예산) 금융기관 IT 예산은 2021년 7조 9,748억 원으로 2020년 대비 14.3% 증가, 정보보호 예산은 8,527억 원으로 25.3% 증가함 (표 1 참조)
 - IT 예산의 비중(총예산 대비)은 2021년 9.8%로 전년 대비 1.0%p 증가, 정보보호 예산의 비중(IT 예산 대비)은 2021년 10.7%로 전년 대비 0.9%p 증가함

[표 1] 금융기관 총 예산 및 IT 예산 현황

(단위: 십억 원, %)

구분	총 예산	IT 예산	정보보호 예산
2021년	81,774 (3.0)	7,974.8 <9.8> (14.3)	852.7 [10.7] (25.3)
2020년	79,388 (1.5)	6,976.1 <8.8> (△2.7)	680.3 [9.8] (△4.2)
2019년	78,228 (6.6)	7,170.3 <9.2> (10.2)	710.4 [9.9] (13.2)

주: ()內 전년대비 증감률, < >內 총 예산에서 차지하는 비중, []內 IT 예산에서 차지하는 비중
출처: 한국은행(2022. 08), 「2021년도 금융정보화 추진 현황」

- (금융기관 IT 인력) 금융기관 IT 인력은 2021년 총 11,541명으로 2020년 대비 12.4% 증가하였으며 정보보호 인력은 2021년 990명으로 2020년 대비 6.8% 증가함 (표 2 참조)
- IT 인력의 비중(총 임직원 수 대비)은 2021년 0.7%p 증가하였고 정보보호 인력 비중(IT 인력 대비)은 2021년 0.4%p 감소함

[표 2] 금융기관 임직원 및 IT 인력 현황

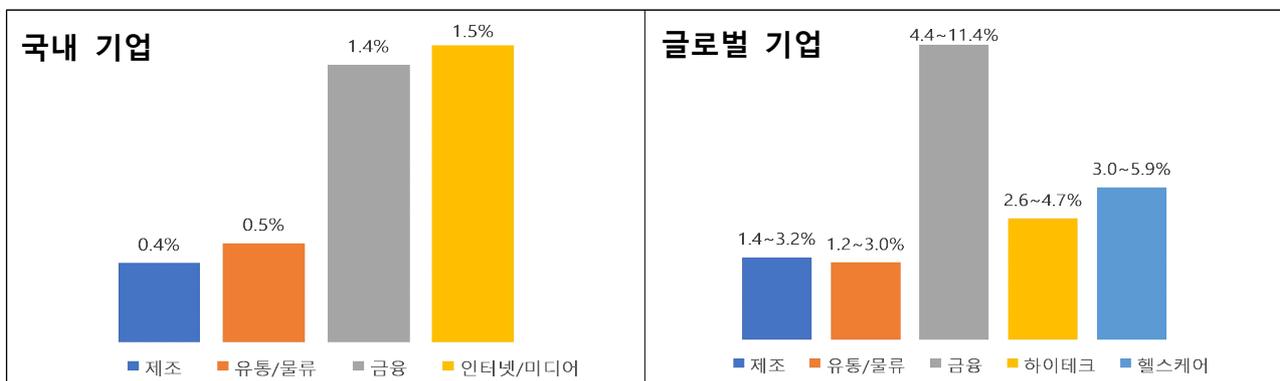
(단위: 명, %)

구분	총 임직원 수	IT 인력	정보보호 인력
2021년	224,060 (△0.7)	11,541 <5.2> (12.4)	990 [8.6] (6.8)
2020년	225,721 (△1.3)	10,264 <4.5> (3.9)	927 [9.0] (5.8)
2019년	228,767 (0.8)	9,880 <4.3> (4.6)	876 [8.9] (2.7)

주: ()內 전년대비 증감률, < >內 총 임직원 수에서 차지하는 비중, []內 IT 인력에서 차지하는 비중
출처: 한국은행(2022. 08), 「2021년도 금융정보화 추진 현황」

- (글로벌 금융기관과의 비교) 국내 금융기관들의 IT 예산이 꾸준히 증가하고 있지만, 글로벌 금융기관들의 투자와 비교하면 취약함
- 국내 금융기관들의 IT 지출 비중(매출액 대비)은 평균 1.4%(2022년 기준) 수준인 것에 반해 글로벌 금융기관들의 IT 지출 비중은 4.4%~11.4%(2019년 기준)로 큰 차이를 보임 (그림 1 참조)

[그림 1] 업종별 매출액 대비 IT 지출 비중(국내 기업 vs. 글로벌 기업)



출처: KRG(2022), Computer Economics(2019)

2. 금융 IT 분야 관심 사항 및 동향

□ 한국은행의 조사에 따르면, 국내 금융기관들이 가장 관심을 두는 IT분야는 (빅)데이터, 클라우드, AI, 보안으로 나타남 (표 3 참조)

- 데이터 관련 사안이 우선순위로 조사된 이유는 금융서비스에서 빅 데이터 활용 증대, 금융권 마이데이터 서비스 도입 및 이용 활성화 등에 기인하는 것으로 분석됨
- 클라우드 환경 이용 활성화와 AI(로보어드바이저, 챗봇 등) 기반 금융서비스 출시, 랜섬웨어 등 사이버 보안 위협 증대 등도 주요 이슈로 부상함

[표 3] 금융 IT 분야 관심 사항

순위	주요 사안	응답수(응답률)
1	금융서비스에서의 빅데이터 활용 증대	149(68.7%)
2	금융권의 클라우드 이용 환경 활성화	142(65.4%)
3	금융권 마이데이터 서비스 도입 및 이용 활성화	132(60.8%)
4	로보어드바이저, 챗봇 등 AI 기반 금융서비스 출시	80(36.9%)
5	랜섬웨어 등 사이버 보안 위협 증대	78(35.9%)

출처: 한국은행(2022. 08), 「2021년도 금융정보화 추진 현황」

□ (빅)데이터, 클라우드, AI는 향후에도 중요성이 강조될 것으로 예상됨

- 향후 3년간 가장 빠르게 성장할 것으로 예상되는 기술에서 클라우드 환경 활용 기술, 빅데이터 처리 기술, AI 기술, 블록체인 기술, 모바일 간편송금 및 결제 기술의 중요도가 높은 것으로 나타남 (표 4 참조)

[표 4] 향후 3년간 가장 빠르게 성장할 것이라고 생각하는 기술 분야

순위	기술 분야	응답수(응답률)
1	클라우드 환경 활용 기술	129(59.4%)
2	빅데이터 처리 기술	125(57.6%)
3	로보어드바이저, 챗봇 등 AI 기술	86(39.6%)
4	블록체인 기술	56(25.8%)
5	모바일 간편송금 및 결제 관련 기술	54(24.9%)

출처: 한국은행(2022. 08), 「2021년도 금융정보화 추진 현황」

3. 주요 금융기관의 디지털 전환 추진 동향

□ 금융기관들은 금융 산업의 디지털 경쟁력 강화에 초점을 두고 있음

- 디지털 전환을 통해 불확실성 증대(금리 인상, 가계부채, 구조조정 등), 저출산·고령화 가속, 산업 디지털 전환 등 금융을 둘러싼 사회·경제적 환경 변화 대응에 주력함
 - 사회적 요구사항(ESG 경영, 금융 소비자 보호, 리스크 관리 등)에 대한 기준 충족과 소비자 맞춤형 금융서비스에 대한 수요 증가 추세에 적극적으로 대응하고 있음
- 이러한 금융산업의 디지털화를 위해 빅데이터, AI, 클라우드, 오픈 API, 블록체인, 메타버스, 생체인식 및 암호화 기술, 디지털 플랫폼 등의 기술을 도입하고 있음
- 국내 주요 금융기관들은 디지털 전환의 성공적인 수행에 필수적인 디지털 및 IT 전문가로 구성된 전담 조직 구축 및 관련 인력 확보에 주력하고 있음

□ 디지털 금융의 핵심인 디지털 플랫폼 구축이 주요 화두로 등장함

- 디지털 플랫폼 기반 금융 앱과 서비스를 통해 생활 밀착형 종합 금융서비스를 지향함
 - 빅데이터, AI, 클라우드 기술을 적극적으로 도입·활용하여 소비자 취향과 눈높이에 최적화된 금융서비스 개발과 제공에 역량을 집중하고 있음

II. 금융 IT 사업 단계별 문제점과 사례

1. 제안 및 계약 단계

□ (불명확한 제안요청서와 과업 범위) 제안요청서(이하 RFP)상 과업 범위와 업무량이 사업 공고 시점이 아닌 사업자 선정 후 분석·설계 단계에서 명확해지는 경우가 많음

- 당초 제안했던 내용과 실제 업무 범위와 업무량에서 차이가 발생할 경우 금융기관의 요구가 무리하더라도 대부분 사업자가 부담을 떠안게 됨
- 대부분의 금융기관이 입찰 예정 사업자에게 RFP를 제한적으로 배포하고 있으며 제안 내용을 모두 수용 조건으로 입찰에 참여하도록 해 불합리한 관행이 있어도 수용하게 되는 관행이 지속되고 있음

□ (불공정한 계약) 금융기관과 사업자 간 체결되는 계약서의 양식과 내용이 금융기관에 유리하고 사업자에 불리하게 되어 있음

- 사업을 발주하는 금융기관의 관행적 조항 및 유리한 특수 조항 등이 계약서에 명기됨
 - 금융기관 편의에 따른 대금 지급방식, 과업범위 변경 및 증가, 과도한 절차 및 서류, 불확실한 업무 범위, 투입인력 관리, 지적재산권 미인정 등
- 계약과정에서 대가에 대한 지속적인 할인 요구, 수행 과정에서 발생할 수 있는 대가 변경 요인 미반영, 하자 발생 원인과 무관하게 사업자에게 일방적으로 책임을 전가하는 계약 사례가 발생함
 - 계약서상 명시되어 있지 않는 사항도 사업 수행상 불가피하거나 수행이 필요하다고 판단되는 업무에 대해서는 계약상의 수행 업무에 포함하게 되는데 이는 하도급사에도 부담을 줄 수 있음

< 제안 및 계약 단계 관행 사례 >

내 용
<p>○ (RFP) RFP에 포함하지 않았던 사항에 대해 사업자의 의무와 책임으로 명시 (**보험 **시스템 구축) "본 사업수행에 필수적인 내용 및 장비(H/W 및 S/W)가 제안요청서 상에 누락되었을 경우에도 이를 반드시 포함하여 제안하여야 하며, 그에 대한 비용은 계약금액에 포함된 것으로 봄"</p>
<p>○ (RFP) 발주사의 해석과 결정에 따른 업무 진행 명시 (**보험 **시스템 구축) "기타 제안요청서에 정하지 않은 사항은 당사의 유권해석에 따르며, 제안업체는 이에 대한 이의를 제기할 수 없음"</p>
<p>○ (RFP) 기(既)이행한 과업에 대한 비용 보상 회피 명시 (**금융관련사 **시스템 구축) "제안사는 컨소시엄의 경영환경 변화에 따른 취소/연기 또는 중단결정에도 어떠한 이의도 제기하지 않고 동의합니다."</p>
<p>○ (계약서) 계약 변경 시 사업자가 모든 비용을 부담하는 내용 명시 (**금융관련사 **시스템 구축) ""갑"또는 "을"이 계약내용의 일부 또는 전부를 변경하고자 할 경우에는, "갑"과 "을"은 별도의 서면합의로 계약내용의 일부 또는 전부를 변경할 수 있다. 이와 관련하여 추가로 발생하는 비용은 "을"의 부담으로 한다.</p>
<p>○ (RFP) 보증금을 손해배상 범위에 포함시켜 이중 배상 규정 (**은행 **시스템 구축) "계약이행보증금은 "사업자"가 본 계약상의 의무를 이행하지 않을 경우에는 '위약벌'로써 "발주사"에게 자동 귀속된다."</p>
<p>○ (계약서) 손해배상 한도를 정하지 않아 사업자에게 무한책임을 묻는 내용 명시 ""수탁자"는 "용역"의 제공과 관련한 하자 또는 장애로 인하여 발생하는 "위탁자"의 모든 손해를 배상할 책임이 있다."</p>

2. 설계 및 개발 단계

□ (지나친 과업 변경과 대가 불인정) 과업 변경이 발생해도 추가 대가 지급을 인정하지 않고 기존 사업예산과 자원으로 변경된 과업 수행을 요구함

- 업무나 과업 범위가 변경되어 기존 계약을 벗어나는 추가적인 업무 발생 시 과업 비용을 인정하지 않고 기존 계약 내에서 수행을 요구함
 - 시스템, 소프트웨어 등에 대한 추가 및 변경(증설, 업그레이드 등)이 발생할 때 이를 변경 계약에 반영하지 않고 사업자 부담으로 요구함

- 사업자는 발주자의 요구사항 미충족 시 향후 과업평가 및 검수, 차후 프로젝트 수주 및 수행에 있어 불리한 요인이 될 수 있다는 우려에 부당한 요구를 수용할 수밖에 없음

□ (사업 인력 운영에 대한 간섭) 사업자의 투입인력에 대해 금융기관의 인력 관리 기준으로 근태관리를 적용하는 등 사업자의 **정당한 사업관리 권한이 침해됨**

- 커뮤니케이션 불편, 투입인력에 대한 주관적인 역량 평가, 투입 인력의 수행방법론에 대한 의문 제기 등 금융기관의 요구에 맞지 않는다는 이유로 투입인력에 대한 교체를 요구하기도 함
 - 나아가 대부분 동일 등급으로의 투입인력 교체보다는 사업자에서 교체 요인을 제공했으므로 더 높은 등급의 인력 투입을 통해 금융기관의 불만 해소를 요청함

< 설계 및 개발 단계 관행 사례 >

내 용
<p>○ (계약서) 과업 변경 및 추가의 경우 추가 대가 산정을 하지 않고 기존 계약에 포함</p> <p>(**카드 **시스템 구축) "본 계약에 명시되어 있지 않은 사항일지라도 본 계약 이행상 불가피하거나, 당연히 시행하여야 할 경미한 사항은 본 계약에 포함된 것으로 간주한다." ""을"은 사업목적물의 설치 및 운영과 관련하여 "갑"이 요구하는 경우 계약기간 내에 그에 필요한 인력 및 기술을 무상으로 지원하여야 한다"</p> <p>(**보험 **시스템 구축) "계약기간 중 주요변경 (법규, 제도, 기존 레거시 시스템 변경)이 발생되면 개정사항을 업무범위에 포함하여 구축/반영해야 한다. 새로운 시스템으로 구축할 경우 기존시스템의 모든 기능이 운영되도록 인터페이스 조정 등을 책임져야 한다"</p>

3. 테스트·안정화 단계

- (완료 이후 추가 과업 요구) 계약에서 정한 과업·업무의 수행이 완료된 이후에도 추가적으로 발생하는 과업·업무에 대해 사업자에게 부담을 전가함
- 과업·업무 수행 이후, 다양한 하자 혹은 수행기간 초과 발생요인을 고려하지 않고 일방적으로 사업자에게 부담을 전가함

- 금융기관의 책임이 명백한 경우와 금융기관과 사업자의 책임이 모호한 경우에도 모든 책임을 사업자에게 일방적으로 강요하며 이를 받아들이지 않을 시 차후 프로젝트에서도 부당한 대우를 받기도 함

<테스트인정화 단계 관행 사례>

내 용
○ (계약서) 계약에서 정한 무상보수기간을 초과하여 책임을 부과하는 조항 명시 (**카드 **시스템 구축) "계약상대자는 무상보수기간 종료 후 별도로 물품의 보수정비계약 체결시까지 계약상대자의 고의, 과실 또는 기계적 결함 등으로 발생된 모든 사고에 대하여 계약 상대자가 책임을 지며, 이로 인하여 발주사가 입은 손해에 대하여 그 손해를 배상하여야 한다"

4. 기타 (지적재산권)

- (지적재산권 일방적 귀속) 사업 수행시 발생하는 지적재산권에 대해서 사업자의 지적재산권을 인정하지 않음
- 과업·업무 수행시 발생하는 사업자의 지적재산권을 인정하지 않고 발주사에 일방적으로 귀속시키는 경우가 있음

<기타(지적재산권) 관행 사례>

내 용
○ (RFP) 사업자의 지적재산권을 인정하지 않아 타 사업 활용을 차단하는 내용 명시 (**은행 **시스템 구축) "프로젝트 진행과정에서 생산된 모든 산출물과 결과물(프로그램 소스, 패키지 사용권)에 대하여 특허권, 저작권, 복사권 등의 모든 권한을 가진다"
○ (계약서) 모든 산출물의 소유권 및 지적재산권이 발주사에 귀속되는 내용 명시 ""을"이 "이 계약"과 관련하여 생성하는 모든 산출물의 소유권 및 지적재산권 (저작권, 특허권, 상표권, 실용신안권, 의장권 등)은 "갑"에게 귀속된다"

Ⅲ. 금융 IT 사업 문제 해결 방안

1. 제안 및 계약 단계

- (RFP 공개 의무화) 현재 입찰 예정 사업자에게 제한적으로 배포되는 RFP를 공개하여 업무범위를 명확히 하고 계약 상의 위법 소지 차단해야 함
 - 금융기관의 홈페이지 등에 RFP 공개를 의무화하고, 금융감독기관이 RFP 내에서 불합리하거나 법규를 위반하는 사항을 모니터링하도록 해 제도를 정착시켜야 함
 - 향후 ISP 내용을 RFP 내용으로 해석하고 RFP로 설계할 수 있도록 금융기관의 IT 기획/분석 역량(전문인력 확보 등)의 강화가 요구됨
- (표준계약서 도입·활용) 금융 IT 산업의 특성을 반영한 표준계약서를 도입하고 제도 정착을 위한 장치가 마련되어야 함
 - 정부에서 배포·활용을 권장하고 있는 소프트웨어사업 표준계약서(4종)를 기반으로 금융 IT 사업 표준계약서 마련
 - 표준계약서에는 금융기관과 사업자가 최종적으로 합의한 사업의 범위와 내용이 구체적으로 담길 수 있으며 사업 범위와 내용이 변경될 경우, 표준계약서 내용을 참조로 추가적인 사업 범위와 비용을 계산할 수 있음
 - 표준계약서 도입으로 인해 사업자는 범위나 내용이 변경되더라도 사업을 안정적으로 수행할 수 있으며, 금융기관도 금융 IT 사업 추진의 투명성을 확보할 수 있다는 장점이 있음
 - 표준계약서를 도입함으로써 건전한 금융 IT 사업 환경 조성을 방해하는 관행이 상당 부분 해소될 수 있다는 것을 알 수 있음 (표 5 참조)

[표 5] 표준계약서 도입을 통한 관행 해소 예시

단계	문제점	(정보시스템 개발구축사업) 표준계약서 조항
제안 및 계약 단계	불명확한 제안요청서	(제5조 과업내용의 확정) ① 발주자는 이 계약을 체결한 후 지체없이 제안요청서와 공급자의 제안서 등을 기반으로 공급자와의 합의를 거쳐 과업의 내용과 범위가 명확하게 기재된 과업내용서를 발급하여 과업내용을 확정 하여야 한다. (하락)
	불공정한 계약 체결	(표준계약서 마련 및 활용 취지) "계약당사자들이 동등한 지위에서 합의에 따라 공정하게 계약을 체결하고 신의에 따라 성실하게 계약을 이행할 수 있도록 마련" (제11조 작업장소 등) ③ 공급자가 소유 또는 점유하고 있는 사업장 이외의 장소가 작업장소로 결정된 경우에는 공급자의 인력이 해당 장소에서 작업을 진행하는데 소요되는 비용은 발주자가 부담하며 ,(하락)
	계약 파기 후 보상 소홀	(제28조 계약의 해제, 해지) ⑥(전략)계약이 해제 또는 해지된 때에는 발주자와 공급자는 지체 없이 기성부분에 대한 금액을 정산 하여야 한다.
설계 및 개발 단계	지나친 과업 변경과 대가 미산정	(제7조 계약 또는 과업내용의 변경) ①,②,③에서 상호 합의에 따른 서면으로 변경을 규정 ④(전략) 과업내용을 변경할 때 발주자와 공급자는 이미 이행이 완료된 부분에 대한 정산 등 기존 계약조건에 미치는 영향을 고려하여 계약금액, 계약기간 등의 계약조건을 다시 확정 하여야 한다. (하락)
	사업 인력 운용 간섭	(제12조 사업수행 시 관리감독) ② 발주자는 공급자의 투입인력의 수 및 투입기간, 근로기준법에 따른 근로시간 관리 등 공급자의 정당한 사업관리 권한을 침해 하여서는 아니 된다.
테스트, 안정화 단계	사업 수행 완료 이후 추가 과업 요구	(제21조 하자보수) ①에서 계약에서 정한 내용에 대해 기간 내 하자보수 요청 시 공급자는 즉시 무상으로 하자 보수할 것을 규정 ③에서 추가변경, 계약서에 명시되지 않은 사안에 대한 내용은 하자보수가 아닌 유지관리 또는 재개발로 보며, 하자보수 보증 기간 중이라도 별도의 유상계약 체결을 규정
	지재권	(제23조 지식재산권) ③ 계약에 따라 창출된 지식재산권은 발주자와 공급자가 공동으로 소유하며, 별도의 정함이 없는 한 지분은 균등한 것으로 한다고 규정

- 아울러 공공기관에 의한 금융기관 감사 시 일정금액 이상의 IT 사업 계약에서 표준계약서 사용 여부를 평가 항목으로 도입해 제도 정착을 적극 유도해야 함

2. 설계 및 개발 단계

- (과업변경에 대한 대가 인정과 체계 마련) 빈번하게 발생하는 과업 변경과 이에 대한 대가 불인정 문제 해소를 위해 상호 만족하는 명확한 계약이 필수적임
 - 과업내용 변경 시 금융기관과 사업자는 변경 내용을 상호 합의하여 서면으로 정하고 기존의 계약금액과 기간을 재검토하여 계약 조건을 다시 확정해야 함
 - 금융기관 내에 과업 변경 내용과 대가 산정에 대해 객관적으로 평가할 수 있는 기구를 마련하여 발주자와 사업자 간 이견이 없는 사업 수행이 이루어져야 함
- (사업참여 인력 관리) 관리 부실로 사업인력이 이탈할 경우 금융 IT 사업의 안정적 수행이 불가능하고, 사업 추진의 부실 및 품질 저하 등의 문제점이 발생할 수 있는 만큼 인력 관리 부분의 위험을 최소화해야 함
 - 금융기관이 사업자가 투입하는 인력의 규모, 기간, 근로시간 관리 등 독립적인 사업관리 권한을 침해하지 않도록 계약서에 명시해야 함
 - 정부(고용노동부)에서 파견 근로자에 대한 차별 해소, 현장 불확실성을 최소화하기 위한 파견·도급 구별기준 법제화 등 파견제도 선진화를 위한 법·제도 개선을 추진하는 만큼 사업인력 관리에 있어서도 개선이 필요함

3. 테스트·안정화 단계

- (사업 완료에 대한 명확한 기준 마련) 표준계약서 상에 사업 종료 이후 대가 없는 추가 업무에 대한 금지 조항이 의무적으로 반영되어야 함
 - 무상으로 유지보수를 요구하거나 향후 사업 수주를 빌미로 사업자가 추가 업무를 일방적으로 부담하는 관행은 근절되어야 하며, 추가 업무가 발생할 경우에는 별도의 계약을 통해 진행하는 제도가 정착되어야 함

4. 기타(지적재산권)

- (지적재산권 소유에 대한 명확한 기준 마련) 사업수행시 발생하는 지적재산권에 대해 발주자 뿐만 아니라 사업자의 지적재산권도 인정하여 함
- 최소한 공공계약에서 정하는 바와 같이 공동귀속하는 것으로 정하고, 개발종료 이후 개발 산출물을 반출할 수 있도록 관련 절차를 명확히 할 필요성이 있음
- 특히 이러한 지적재산권 귀속 문제는 산출물에 대한 활용을 촉진하고 외국기업과의 현실적인 차별 문제를 해소하기 위해서도 필요함

IV. 금융 IT 사업 환경 개선 방안

- 금융기관의 ESG 경영을 위한 기본 요건으로서 금융기관과 사업자 간 상생협력 채널 구축 및 지속적인 협력이 필요함
 - 현재까지 금융 IT 사업을 둘러싼 이해당사자들은 각자의 영역에서 혁신을 강조했으나 국내 금융 IT 사업 생태계 전반의 혁신을 위한 공동의 인식 개선이나 행동에는 소극적이었음
 - 금융기관과 사업자가 공동으로 참여하고, 금융감독·규제 기관이 지원하는 협력 채널 구축과 금융 IT 사업 혁신방안에 대한 논의와 연구 및 이의 결과에 대한 반영 등 실질적인 활동이 요구됨
- 금융 IT 사업의 혁신을 위해서는 금융 IT 전문인력 양성이 필수적이며 이를 위해 금융기관, 사업자, 정부부처 간 공동 사업이 필요함
 - 금융 및 IT 도메인에 대한 전문적인 지식과 노하우를 갖춘 전문인력의 확보가 금융 IT 사업 혁신의 가장 중요한 요소가 되고 있음
 - 금융 IT 사업의 인력 부족과 잦은 이동이 심화되는 상황에서 금융기관의 자체적인 전문인력 양성(재직자 과정 중심), 금융기관과 사업자 간 공동 협력을 통한 전문인력 양성(재직자 과정 중심), 정부의 디지털 금융 전문인력 양성사업(미취업자 과정 중심) 개발과 추진이 필요함
- 금융 IT 사업 관행 개선과 건강한 생태계 구현을 위해 정책 및 제도 가이드라인 개발과 보급이 필요함
 - 금융 IT 분야도 금융감독·규제기관의 관리하에 있으므로 금융감독·규제기관의 규정과 제도에 민감할 수밖에 없음
 - 금융기관과 사업자들이 개선된 사업 환경에서 사업을 추진할 수 있도록 (가칭) 금융 IT 사업 수행 지침을 만들어 보급하고 확산해야 함