보 도 참 고 자 료

금융위원회

보도	배포시부터 보도 가능	배포	2017.4.27(목)

책 임 자	금융위 은행과장 김 진 홍(02-2100-2950)	담 당 자	김 성 진 사무관(02-2100-2951)
	금감원 은행감독국장 민 병 진 (02-3145-8020)		은행인허가팀장 김 준 환 (02-3145-8035)
	금감원 일반은행국장 김 철 웅 (02-3145-7050)		검사기획팀장 강 선 남 (02-3145-7060)

제 목 : 인터넷전문은행 최근 동향과 금융권 대응 움직임

◈ **인터넷전문은행은 가격 경쟁력, 이용 편의성 등을 바탕으로 출범 24일만에 총 24만명(수신 2,848억원)이 넘는 고객을 유치**

◈ **당초 기대한 대로 인터넷전문은행 출범 후 금융권 전반에 고객 이탈 방지, 중금리 대출 시장점유 등을 위한 폭넓은 경쟁이 본격화**

◈ **향후 카카오뱅크 출범(6월말 목표) 이후, 관련입법 등과 연계하여 인터넷전문은행 2단계 추가 인가도 차질없이 추진**

Ⅰ 인터넷전문은행(케이뱅크) 주요 동향

1. 고객 현황

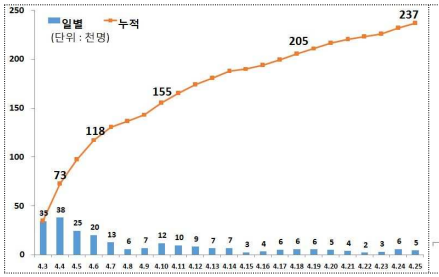
□1 **(고객수)** 개소 24일차인 **4.26일**(8시)까지 **고객 총 24만명 유입**

○ **지난해 1년 동안 은행권 전체의 비대면 계좌개설 건수**(15.5만건)를 출범 8일만에 넘어서는 **폭발적인 고객유입 기록**

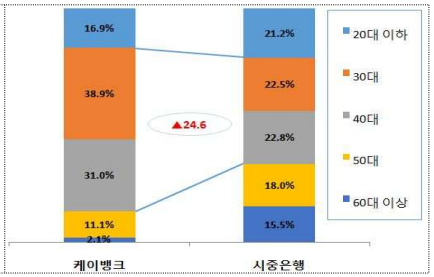
※ 케이뱅크 日 평균 유입 고객수는 **출범 둘째날 3.8만명**으로 최고를 기록하다가 **최근 6천명 내외로 안정화 추세**

□2 **(연령대) 여타 시중은행**에 비해 **젊고 경제활동이 활발한 30대~40대 고객 비중**(69.9%)이 **매우 높음**(시중은행 45.3%)

< 케이뱅크 고객 추이 (만명) >



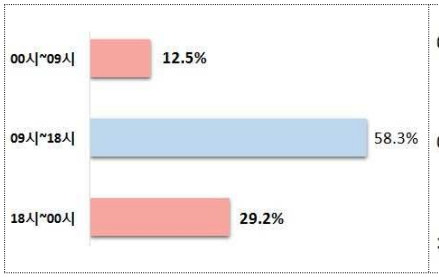
< 고객구성 비교 (수신계좌 기준) >



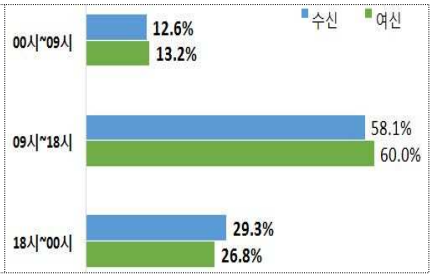
□3 **(이용 시간대) 고객 5명 중 2명**(약 42.0%) 가량이 은행 업무시간 외인 **18시~익일 9시 사이에 케이뱅크 가입**

○ 거래별로도 **수신**(41.9%), **여신**(40.0%)이 **은행업무 시간 外 발생**

< 시간대별 고객 유입 >



< 여·수신 서비스 이용 시간대 >



2. 주요거래 현황

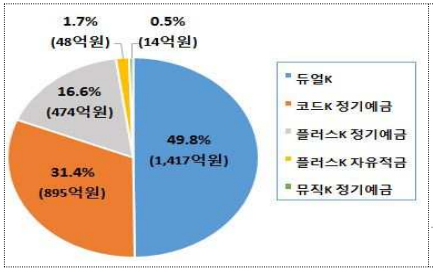
□1 **(수신) 특판 정기예금 출시**와 빠른 고객유입 등에 힘입어, **4.26일 현재 수신 규모**가 **약 2,848억원**(26만건)으로 급증

○ **(연간목표 대비)** 당초 수립했던 **금년 중 총 5천억원 수신 목표**를 출범 24일만에 **50%를 초과하여 달성**

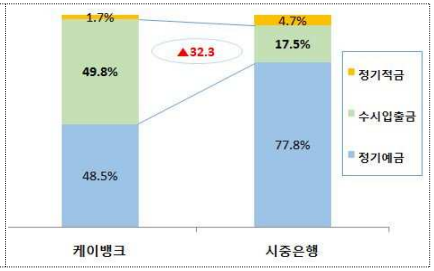
○ **(수신구성) 연 2% 이자**를 주는 **정기예금**(코드K), 여윳돈에 추가 이자(연 1.2%)를 주는 **요구불예금**(듀얼K)이 **수신 증가세 견인**

- 전체 수신 중 **요구불예금 비중**이 여타 시중은행(17.5%) 대비 크지만, **높은 이자수준** 등을 감안시 **일률적 비교는 곤란**

< 수신 구성 >



< 시중은행과 수신구조 비교 >



○ **(평균 수신금액) 특판 정기예금**은 계좌당 **약 1,371만원**으로, **소비자의 여유 목돈 운용 수요에 부응**한 것으로 판단

- **요구불예금**은 계좌당 **약 60만원 수준**으로, 포인트 혜택이 많은 **체크카드***를 활용한 **지급결제 용도가 대부분**

* 5월말까지 가입자에 한해 **연말까지 체크카드 사용시 3% 적립 이벤트 실시**

2 **(여신)** 4.26일 현재 **약 1,865억원**(2.6만건)으로 **예대율은 약 65.5%**

○ **(여신구성) 직장인 신용대출**(직장인K)이 **전체 여신의 72.1%**로 **대부분**이며, 이어 **중금리 대출**(슬림K)이 **15.4%** 차지

○ **(직장인 대출)** 비교적 **우량 신용자**를 **대상**으로 하는 만큼, **평균 대출금액이 크고**(약 1,299만원) **금리는 낮은 수준**(3.8%)

○ **(중금리 대출)** 대출자의 평균 신용등급(CB 기준)은 **4.4등급**이며, **평균 대출금액·금리**는 각각 **약 720만원, 7.0%**로 나타남

- 현재까지 실적을 토대로 **시중은행·저축은행 중금리 대출**과 비교시, **평균금리는 가장 낮고 대출금액은 중간 수준**

※ **[참고] 케이뱅크 중금리 대출 이용시 금리부담 경감 효과**(예시)

- 저축은행에서 1천만원 중금리 대출을 연 16.9%로 받던 대출자가, 케이뱅크 중금리 대출로 전환시 **연평균 약 100만원 이자부담 경감** 기대

< 여신 구성 >

< 중금리 대출 비교 >

Ⅱ 금융권 대응 움직임

1. 개 관

□ 인터넷전문은행 출범으로 **은행** 뿐 아니라, **저축은행·증권사·P2P 업계** 등 금융시장 전반에 걸쳐 **경쟁이 촉진**되는 분위기

❶ 직접적 영향을 받는 **은행권**은 **가격 경쟁, 조직·채널 정비, 핀테크 역량 강화** 등 **다양한 분야에서 신속한 대응 움직임**

❷ **저축은행·P2P업계**는 주로 **중금리 대출 시장 점유**, **증권사**는 **비대면거래 활성화 분야**에서 **경쟁이 본격화**되는 모습

<요약> 케이뱅크 출범으로 인한 금융권 대응

	케이뱅크	은행권	제2금융권
가격 경쟁력	■ 타은행 대비 수신금리 우위(0.3~0.7%p) ■ 연 최저 4.2% 중금리 대출 출시	■ 연 2%대 예·적금 특판상품 출시	■ (저축은행·P2P) 대출금리 하향, 이용 편의성 제고 등
조직 채널 정비	■ 점포 없음, 100% 비대면 거래	■ 점포축소 가속화 ■ 서비스 선점을 위해 대표 모바일 채널 적극 홍보	■ (증권사) 비대면 거래에 수수료 면제 등 혜택 증대
핀테크 활성화	■ 24시간 고객센터 (금융봇 활용) ■ 음성인식 뱅킹, 빅데이터 활용 등 핀테크 주도	■ 인공지능 기반의 고객센터 구축 ■ 음성인식 뱅킹 도입, 핀테크 전문 인력 양성 등	■ (저축은행·신협) 중앙회가 구축한 비대면 실명 확인 시스템 이용(예정)

2. 은행권 대응전략

◈ (가격 경쟁) 고객이탈 방지 등을 위한 수신금리 상향

□ **케이뱅크**는 점포유지 비용 절감 등으로 **기존 시중은행 대비 약 0.3%~0.7%p 높은 수신금리 제공** 가능

* (**플러스K 정기예금**) 연 1.95% 금리 제공, (**듀얼K 입출금통장**) 수시입출금 계좌에서 '여유금액'으로 설정한 부분에 대해 최고 연 1.2% 금리 제공

□ 이에 따라, 케이뱅크 출범 전후로 **대형 은행**을 중심으로 고객 유치 등을 위한 **연 2%대 특판 예·적금** 등 판매 개시

* (A은행) ○○슈퍼패키지2(정기예금 연 2%, 정기적금 연 2.2%), (B은행) ○○ 직장인월복리적금 연 2.24%, (C은행) ○○○배구단우승기념 연 2% 등

○ 특히, **일부 은행**의 경우 케이뱅크의 간편 소액대출 등에 대응하여 **여신**(마이너스통장) **금리도 일부 하향 조정***

* (D은행) 신용대출 한도의 10%(최대 200만원)까지 금리 면제

◈ (조직·채널정비) 점포 축소 가속화, 비대면 채널 대폭 강화

1 **(점포 축소)** '16년에만 **전체 은행 점포가 175개 감소***하였으며, 인터넷전문은행 출범에 따라 **조직 정비가 가속화**될 전망

* **점포수 :** ('15년말) 7,278개 → ('16년말) 7,103개(**'02년 이후 감소폭 최대**)

* (E은행) 금년 하반기 중 점포를 (132개→)32개로 통·폐합하고, 자산관리 서비스에 특화하여 운용할 계획

2 **(비대면 채널 강화)** 비대면 거래 편의성을 높이되, **아직 케이뱅크가 진출하지 않는 서비스 분야를 선점**하려는 움직임 활발

❶ **비대면 계좌개설 절차**를 보다 간소화하고, **모바일 전용가입 상품**에 대한 **다양한 부가혜택 등 부여**

* (D은행) 모바일브랜치를 통해 비대면 계좌개설, 대출신청 등 간소화,
(F은행) OO 1코노미적금 가입자에게 무료 반찬쿠폰, 여행자보험 등 제공

❷ 인터넷전문은행*에 앞서, **모바일**로 가능한 **전·월세 대출, 주담대, 자동차구입대출, 환전서비스** 등을 앞다퉈 출시 중

* 현재 케이뱅크는 신용대출, 예·적금담보대출 업무만 영위하고 있으며, 금년 하반기부터 전·월세대출, 주담대 등 상품라인을 확대해 나갈 계획

- 특히, 대형은행을 중심으로 **'대표 모바일 채널'에 다양한 서비스를 탑재**하고 **수수료 할인** 등을 통한 집중 홍보 추진

* (**G은행**) 전·월세 대출, 신용대출, 주담대, 개인사업자 보증대출 등
(**A은행**) 주담대, 아파트 잔금대출(영업점 대비 1%p 저렴), 전세금대출 등
(**C은행**) 모바일로 환전 신청시 최대 90% 환율 우대 등

◈ (핀테크) 인공지능 기반 고객센터, 음성인식 뱅킹 출시 등

1 **(고객센터 혁신)** 고객 편의를 위한 **상담시간 확대**, 빅데이터·인공지능과 연계한 **상담 서비스 질 향상 등을 본격 추진**

○ **24시간** 상담 가능한 **케이뱅크에 대응**하여, **대형은행**을 중심으로 **인공지능 기반의 '금융챗봇' 구축**에 주력

* (**B은행 금융봇**) 카카오톡 기반의 일대일 자동상담 시스템 운영,
(**A은행·C은행**) 핀테크 업체와 협력을 통한 금융챗봇 구축 계획 수립

- 특히, 신한은행은 **고객민원 키워드 분석**을 통해 각종 **서비스를 사전 개선**하고 **마케팅에도 활용**하는 시스템 구축 중

* 콜센터 상담 내용을 텍스트로 변환하는 기술(STT) 및 전화·모바일·채팅상담 내용의 키워드를 분석하는 기술(TA) 등 활용 예정

2 **(음성인식 뱅킹) A은행**은 인공지능을 통해 **소리를 텍스트로 전환**하여 **금융거래를 실행하는 서비스**("SORI") 출시

3 **(핀테크 전문인력 양성)** ◈◈**금융그룹**은 고려대와 MOU를 체결하여 **'디지털금융공학'** 과정 신설 추진

3. 제2금융권의 변화

◈ (저축은행) 중금리 시장 선점을 위한 금리경쟁 등 본격화

□ **케이뱅크**는 통신정보 등 **빅데이터 기반**의 정교한 신용평가를 통해 **최저 금리 4.2% 수준**의 **"슬림K 중금리 대출"** 제공

□ 이에 대응하여, **대형 저축은행**을 위주로 **대출 금리를 낮추고, 대출이용의 편의성**을 높이는 등 **고객유치 노력이 가속화**

* (**A저축은행**) 기존 중금리 대출 보다 최저금리 1%p 낮춘(연 5.9%) 중금리대출 출시
(**B저축은행**) 모바일로 20분만에 대출받는 사업자 전용대출 출시(최저 연 5.99%)

◈ (증권사) 비대면 거래에 수수료 면제 등 더 많은 혜택 부여

□ 인터넷전문은행을 통한 **비대면 거래 확대** 등에 부응하여, **비대면 계좌개설 및 거래 고객**에게 **추가 인센티브 제공**

○ **비대면 계좌 신규 개설 후 거래 고객**에게 **지원금 제공**(3~5만원) 및 **거래수수료 면제**(3년~10년) 등 다양한 행사 중

* (**A증권**) 최초 비대면 계좌 개설시 최대 3만원 지원, 수수료 3년간 면제
(**B증권**) 비대면 신규고객에게 최대 5만원 지원, 5년간 수수료 면제
(**C증권**) 4.16일까지 비대면 가입고객에게 최대 10년간 수수료 면제

◈ (P2P 업계) 고객이탈 방지를 위한 가격경쟁 확대

□ **'P2P 가이드라인'** 시행(5월말)에 따른 **영업환경 축소 우려** 등에 대비하여, **대출자 유치 등을 위한 영업전략 구사**

○ 특히, 일부 업체는 타 금융회사에서 **더 낮은 금리로 대출이 가능**하면, 이를 보상해 주는 **'최저금리보상제'를 확대·시행**

* (예) 4.13일부터 보상금(10만원)과 함께 금수저(12만원 상당)를 제공

Ⅲ 평가 및 전망

1 출범 초 **케이뱅크**에 대한 **많은 관심**은 **'가격 경쟁력'**과 24시간 서비스 이용이 가능한 **'편의성'에 기인**하는 것으로 판단

○ 까다로운 조건없이 제휴사 코드만 입력하면 **연 2% 금리**를 받을 수 있는 **정기예금**(코드K)은 **4회차 모두 하루 내 완판**

○ 가입고객은 일상이 바쁜 **30~40대가 대부분**(70%)이며, **3명 중 1명꼴로 은행 영업시간 外** 여·수신 등 **서비스를 이용**

2 **케이뱅크**는 당초 예상을 넘어 **출범 초기부터 금융시장 전반의 경쟁을 촉진**하는 **"메기"의 역할을 충실히 수행**

○ **대형 금융회사**(은행·저축은행)를 중심으로 고객 이탈방지 등을 위한 **가격 경쟁, 비대면·모바일 채널 강화 등이 본격화**

○ 특히, 인터넷전문은행은 **단순한 금리 경쟁, 편의성**을 넘어 **핀테크와 연계한 '혁신적 서비스'***도 선도해 나가는 모습

* (예) 인공지능 자산관리, 음성인식 뱅킹, 빅데이터 활용 신용평가·고객센터 등

3 향후 **인터넷전문은행의 업무범위 확대*** 등에 따라, **여타 업권**(보험·여전사 등)**까지 경쟁 압력이 확산**될 것으로 전망

* 향후 방카슈랑스, 직불간편결제, 신용카드, 해외송금 등으로 확대

○ **(신용카드)** 주주사의 **다양한 IT 플랫폼·핀테크**와 결합된 **직불 간편결제*** **출시로 신용카드 업계**의 **수수료 경쟁**이 가속화

* VAN사를 통하지 않는 결제가 가능해 약 0.5% 내외의 수수료 절감(추정)

○ **(보험) 비대면·모바일**을 통한 **판매가 활성화**됨에 따라, **판매 비용 절감, 모바일 전용상품 출시** 등의 전략이 본격화

○ **(외환송금)** 시중은행 대비 **대폭 저렴한 송금비용** 등을 토대로 **은행** 뿐만 아니라 **핀테크 송금업체 등과의 경쟁도 활성화**

* 카카오뱅크는 수수료가 시중은행 보다 대폭 낮은 수준의 외환송금 서비스 준비 중

Ⅳ 향후 정책방향

1 **6월말**(목표), **카카오뱅크**가 대국민 서비스를 개시할 수 있도록 **출범을 차질없이 준비**

○ **금융위·금감원 현장지원반**을 통해 제반 전산시스템, 소비자 보호 체계 구축 등을 **적극 지원**

➡ 기존 **금융권과 인터넷전문은행** 간에, 나아가 **인터넷전문은행** 간에도 **경쟁과 혁신이 한층 가속화**될 수 있도록 유도

2 **창의적 IT 기업**이 **인터넷전문은행 경영을 주도**할 수 있도록 **금년 내 관련입법*** **통과**를 위해 **국회와의 설득·협의**에도 **최선의 노력을 지속**

* 은행법 개정안 2건, 인터넷전문은행 특례법 3건 국회 계류 중

3 법률 개정 등 **제도적 정비가 완료된 이후**에는, 시장상황을 보아가며 **인터넷전문은행 추가 인가**(2단계 인가) **진행**

※ 당초 현행법 하에서 **1~2개 인터넷전문은행을 시범 인가**하되, 법률 개정 이후 다양한 플레이어의 참여 등을 위해 **'2단계' 인가를 추진할 예정**임을 밝힘('15.6월, 인터넷전문은행 도입방안)

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락
☞ 본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
http://www.fsc.go.kr
금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr
넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다