
 <b>금융결제원</b> <small>Korea Financial Telecommunications &amp; Clearings Institute</small>	<h1 style="text-align: center;">보 도 자 료</h1> <h2 style="text-align: center;">12.3(목) 11:00부터 보도 가능</h2>		 <b>전국은행연합회</b>
작성부서	[금융결제원] 금융정보업무부, [은행연합회] 수신제도부	[금융위원회] 은행과,	[금융감독원] 은행감독국
	책 임 자		담 당 자
[금융결제원]	송창수 부장 (531-1700)	문영석 팀장 (531-1720)	
[은행연합회]	이병찬 부장 (3705-5326)	박준범 과장 (3705-5254)	
[금융위원회]	이윤수 과장 (2156-9810)	김윤희 사무관 (2156-9812)	
[금융감독원]	류찬우 국장 (3145-8020)	김용태 팀장 (3145-8050)	
배 포 일	2015.12.3.(목) 11:00	배포부서	대외협력팀 (531-1140) 총 5대

## 제목 : “국민 일상 생활에서 금융개혁을 체감”할 수 있는 계좌이동서비스 시행 첫 달간 이용현황

- ▶ 변경서비스 시행 첫 달(10.30~11.30)간 Payinfo에 48만5천명 접속  
자동이체 13만5천건 변경, 14만5천건 해지
  - 신청자 1명당 평균 자동이체 5건 변경, 4건 해지
  - 일 평균 1만3천명 접속, 자동이체 5천건 변경, 4천건 해지
- ▶ 시행초기임에도 영국 이상('09년 시행)의 서비스\*를 안정적으로 운영  
함으로써 금융거래의 편의성과 개인정보 관리의 안전성을 대폭 향상
  - \* 영국보다 계좌변경 처리기간 단축(7→5영업일), 은행방문 없이 온라인으로 이용 가능
- ▶ 현재는 주로 자동이체 통합조회·관리 목적으로 Payinfo 이용 →  
서비스 이용채널 확대('16.2월) 이후 계좌이동 현상 본격화 예상
- ▶ 서비스 초기('15.7월~'16.6월, 1년간)에는 시스템 안정화 및 보안성  
유지, 이용편의 개선에 주력 → 이후 서비스 고도화 적극 검토

## I 서비스 시행 첫 달간 이용현황

- 계좌이동서비스 시행 첫 달간 「자동이체 통합관리시스템(Payinfo)」에  
48만5천명(중복집계)이 접속하여 자동이체 13만5천건에 대한 출금  
계좌를 변경하고 14만5천건을 해지 신청
  - 신청자 1명당 평균적으로 5건의 자동이체를 변경하고, 4건을  
해지한 것으로 추정
- 계좌이동서비스에 대한 높은 국민 관심도가 변경서비스를 개시한  
당일 21만건에 달하는 대량 접속자수로 나타남
  - 1달간 이용총계 대비 변경서비스 첫날(10.30일) 실적이 접속은 43.1%  
(20만9천명), 변경은 17.0%(2만3천건), 해지는 39.3%(5만7천건)을 차지
- 개시일 폭발적인 실적을 기록한 후 이용은 다소 줄어들었으나,
  - 11월 중 일 평균 1만3천명이 접속하여 변경 5천건, 해지 4천건이  
발생하는 등 시간이 경과함에도 꾸준한 실적을 보이고 있음

### < Payinfo 이용현황 >

(단위: 만건)

일자		접속		변경		해지	
10. 30		20.9	(43.1%)	2.3	(17.0%)	5.7	(39.3%)
11. 2~ 6		11.6	(23.9%)	4.0	(29.6%)	4.1	(28.3%)
11. 9~13		5.9	(12.2%)	2.5	(18.5%)	1.8	(12.4%)
11. 16~20		4.0	(8.2%)	1.9	(14.1%)	1.3	(9.0%)
11. 23~30		6.1	(12.6%)	2.8	(20.8%)	1.6	(11.0%)
합계		48.5	(100%)	13.5	(100%)	14.5	(100%)
일평균	10.30~11.30	2.2		0.6		0.7	
	11. 1~11.30	1.3		0.5		0.4	

## II 평가 및 전망

- ◇ 시행초기임에도 영국 이상('09년 시행)의 서비스를 안정적으로 운영함으로써 금융거래의 편의성과 개인정보 관리의 안전성을 대폭 향상
- ◇ 향후 서비스 이용채널이 확대('16.2월)된 이후 모든 자동이체 내역을 한꺼번에 옮기는 주거래계좌 이동 현상이 본격화될 것으로 예상

□ 계좌이동서비스 시행초기임에도 '09년 이후 다년간 시행해온 영국 이상\*의 서비스를 시스템 오류발생 없이 안정적으로 운영 중

\* 영국보다 계좌변경 처리기간은 단축(7→5영업일), 은행방문 없이 온라인으로 이용 가능

- 또한, 회원가입 절차가 없어 이용 소요시간이 매우 짧고(1~3분 내외), 자동이체 건별로 해당 요금청구기관의 전화번호가 적시됨에 따라 이용 중 궁금증을 즉시 해소할 수 있어 이용자 반응도 긍정적

□ Payinfo를 통해 계좌변경 뿐만 아니라 유효하지 않은 자동이체에 대한 조회·해지도 가능해져 금융거래 편의성 및 개인정보 관리의 안전성을 대폭 향상시키는 시스템 기반 구축

- Payinfo 구축시 전체 자동이체 중 이미 해지된 계약과 관련된 정보가 절반이어서 이를 대폭 정비(정비 전 12억건 → 정비 후 6억건) 하였음에도 불구하고 여전히 일부 유효하지 않은 자동이체가 존재

- Payinfo에서 '해지'서비스 이용실적이 지속적으로 발생하고 있어 앞으로 유효하지 않은 자동이체가 점차 사라질 것으로 예상

\* 은행은 자동이체의 유효성을 알 수 없으므로, 모(母)계약 당사자인 이용자 또는 요금청구기관이 계약 종료시 관련 자동이체도 즉시 삭제하여 개인정보를 안전하게 관리할 필요

□ 현재는 국민들이 여러 계좌에 분산된 자동이체를 한 계좌로 집중시키는 등 주로 자동이체 통합조회·관리 목적으로 활용 중

- 향후 서비스 이용채널이 확대('16.2월)된 이후 모든 자동이체 내역을 한꺼번에 옮기는 주거래계좌 이동 현상이 본격화될 것으로 예상

## < 자동이체정보 관리 사례 >

- ◆ A은행을 주거래은행으로 쓰고 있는 소비자가 B신용카드의 이용대금만 B은행 계좌로 자동납부하던 중 자동이체 통합관리 목적으로 B신용카드의 자동이체 납부계좌를 A은행 계좌로 이동
- ◆ 본인명의의 C신용카드가 있다는 것을 몰랐던 소비자가 자동납부 등록된 것을 확인하고 C신용카드사에 현황을 문의한 후 카드해지를 신청

## III 향후 계획

- ◇ 서비스 초기('15.7월~'16.6월, 1년간)에는 시스템 안정화 및 보안성 유지, 이용편의 개선에 주력하고, 이후 서비스 고도화 적극 검토

### 1. 계좌이동서비스 3·4단계 이행

- \* (1단계) Payinfo 시스템 오픈 및 자동납부 '조회·해지'서비스 개시('15.7.1.)
- (2단계) 통신·카드·보험 3개 업종의 자동납부 출금계좌 '변경'서비스 개시('15.10.30.)

- (3단계) 계좌이동서비스 이용채널을 Payinfo 홈페이지에서 '전국 은행지점' 및 '각 은행 인터넷뱅킹'\*으로 확대('16.2월~)

\* 현재는 모바일기기(스마트폰·태블릿PC)에서 서비스 이용불가 → 인터넷뱅킹 연계시 이용가능

- 요금청구기관에 대한 자동납부 뿐만 아니라 '자동송금'\*에 대해서도 조회·해지·변경서비스 이용 가능

\* 고객이 스스로의 필요에 따라 직접 설정한 입금계좌·이체금액·주기 등 이체조건에 따라 출금(예: 적금·펀드 납입금, 회비, 월세)

- (4단계) 계좌변경이 가능한 요금청구기관의 범위\*를 이동통신·카드·보험 3개 업종('15.10월)에서 시작하여 모든 업종으로 확대('16.6월)

\* ('15.10월) 67%(이동통신·보험·카드 3개 업종) → ('15.12월) 약 90% → ('16.6월) 100%

## ② 이용편의 개선

- 인터넷 익스플로러 이외의 웹 브라우저(크롬, 파이어폭스 등)에서도 Payinfo 서비스를 이용할 수 있도록 호환성 증대('16년 1분기)
- Payinfo에서 각종 오류 발생시 대응 노하우가 충분히 축적된 이후 '변경'서비스 이용시간(9~17시, '조회'는 22시까지) 연장 검토('16년중)
- 현재 Payinfo의 본인인증방식을 공인인증서로 한정하고 있으나, 향후 인터넷뱅킹에 여타 방식이 활용될 경우 Payinfo에도 도입

※ Payinfo 홈페이지 고객센터의 '제안' 및 '불편사항신고' 화면에서 계좌 이동 서비스 관련 소비자 의견을 접수 중 → 시스템 보완에 적극 활용

## ③ 계좌이동서비스 고도화

- 시스템 “안정화” 추이 및 제2금융권\* 계좌의 “자동납부 출금계좌로서 범용성”에 따라 서비스 참여기관의 점진적 확대 검토
  - \* 은행 外 증권사, 우체국, 저축은행, 새마을금고, 신용협동조합 등 금융회사
- 안쓰는 휴면계좌 정리 등 개인의 계좌정보를 스스로 통합관리할 수 있도록 '은행 계좌' 조회·해지 시스템 개발 검토('16년중)