


**금융결제원**  
Korea Financial Telecommunications & Clearings Institute

# 보도참고자료

## 3.7(월) 조간부터 보도 가능



**전국은행연합회**

|         |  |       |                  |             |
|---------|--|-------|------------------|-------------|
| 작성부서    | [금융결제원] 금융정보업무부, [은행연합회] 수신제도부<br>[금융위원회] 은행과, [금융감독원] 은행감독국 |       |                  |             |
| 책 입 자   |  | 담 당 자 |                  |             |
| [금융결제원] | 최영부장 (531-1700)  | 문영석   | 팀장               | (531-1720)  |
| [은행연합회] | 박창욱 부장 (3705-5326)   | 박준범   | 과장               | (3705-5254) |
| [금융위원회] | 이윤수 과장 (2156-9810)   | 김윤희   | 사무관              | (2156-9812) |
| [금융감독원] | 구경모 국장 (3145-8020)   | 김용태   | 팀장               | (3145-8030) |
| 배 포 일   | 2016. 3. 4.(금)   | 배포부서  | 대외협력팀 (531-1140) | 총 4매        |

### 제목 : “국민 일상 생활에서 금융개혁을 체감”할 수 있는 계좌이동서비스 3단계 시행 1주일간 이용현황

#### I 3단계 시행 1주일간 이용현황

- 계좌이동서비스 3단계 시행 직후 1주일(5영업일)간 100만명이 자동이체 내역을 조회하고, 이 중 89만건에 대한 계좌변경을 신청

\* (2.26~29, 3.2~4) 조회 100만명(40→16→13→15→16), 변경 89만건(30→13→11→15→20)

- 서비스 이용채널 중 ‘은행 창구’를 통한 실적이 대부분을 차지
- 조회·변경의 약 95%가 은행을 통해서 이루어짐(특히, 은행 이용 중 창구 비중이 약 95%를 차지하는 것으로 파악됨)

※ 계좌이동서비스 1·2단계를 통해 요금청구기관과의 계약종료 등에 따라 불필요해진 자동이체내역이 상당수 해지됨(서비스 전 자동납부 총 12억건 → '16.2말 현재 6억건) → 3단계부터는 해지보다는 ‘변경’ 실적이 두드러짐

- 80일간(영업일 기준) 2단계(조회 105만명, 변경 48만건)와 5일간 3단계 비교시 조회자수는 유사, 변경건수는 약 2배 수준으로 이용자 급증

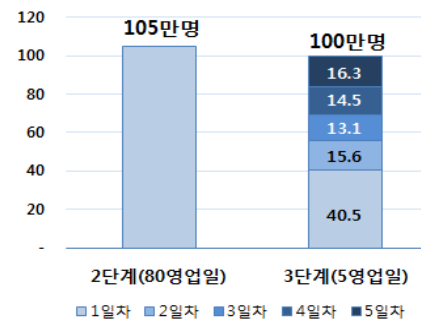
- 특히, 3단계 시행 첫날(2.26) 조회는 2단계 전체의 2/5(41만명), 변경은 2/3(31만건) 수준에 달하여 국민 관심이 집중됨

- 2일차부터는 조회·변경 모두 매일 영업일 10만명(건) 이상 꾸준히 이용되면서 첫날을 제외한 4일간 일평균 15만명(건) 수준을 기록 중

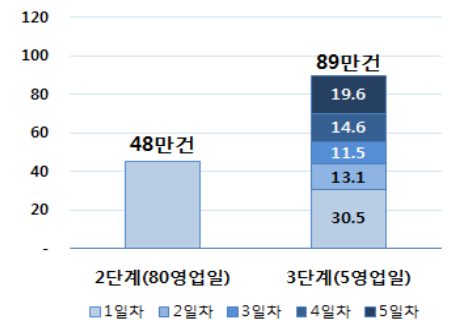
※ 5일간 조회자수(100만명)는 영화 「국제시장」(총관객 1,426만명, 국내 상영영화 역대 2위) 개봉 직후 5일간 관객수(152만명)의 2/3 수준

- 현 추세 지속시 금년 5~6월 중 조회자수 1천만명 돌파 예상(은행연합회)

< 2·3단계 조회자수 비교 >



< 2·3단계 변경건수 비교 >



(단위: 천명(조회), 천건(변경))

| 구분                    | 합계(①+②) |       |       |    | 은행(①) |     | Payinfo(②) |     |
|-----------------------|---------|-------|-------|----|-------|-----|------------|-----|
|                       | 조회      | 변경    | 납부    | 송금 | 조회    | 변경  | 조회         | 변경  |
| 2단계 <sup>1)</sup> (A) | 1,050   | 484   | 484   | -  | -     | -   | 1,050      | 484 |
| '15.10.30             | 209     | 23    | 23    | -  | -     | -   | 209        | 23  |
| 3단계 <sup>2)</sup> (B) | 1,000   | 893   | 882   | 11 | 930   | 867 | 70         | 26  |
| '16. 2.26             | 405     | 305   | 302   | 3  | 382   | 298 | 23         | 7   |
| 2.29                  | 156     | 131   | 129   | 2  | 140   | 125 | 16         | 6   |
| 3. 2                  | 131     | 115   | 113   | 2  | 119   | 110 | 12         | 5   |
| 3. 3                  | 145     | 146   | 144   | 2  | 134   | 142 | 11         | 4   |
| 3. 4                  | 163     | 196   | 194   | 2  | 155   | 192 | 8          | 4   |
| 합계(A+B)               | 2,050   | 1,377 | 1,366 | 11 | 930   | 867 | 1,120      | 510 |

1) 2단계(Payinfo): '15.10.30 ~ '16.2.25(80영업일), 2) 3단계(Payinfo+은행): '16.2.26 이후 누계

## II 평가 및 시사점

### 1. (금융소비자) 편의 증진, 거래은행 선택권 대폭 확대

- 계좌이동서비스 접점이 은행 창구로 확대됨에 따라, 계좌개설 등 은행 업무와 계좌이동을 동시에 처리할 수 있어 편의성 증대
  - 거래은행에 대한 만족도가 낮을 경우 타은행으로 손쉽게 이전 가능

#### < 소비자 현장 스케치 >

- ☺ 은행권계좌에 등록되어 있던 자동이체 정보에 대해 궁금했지만 공인인증서가 없어 조회를 못하고 있었는데 은행창구에서 조회할 수 있게 되어 편리
- ☺ 계좌이동서비스로 여러 계좌에서 출금되던 자동이체를 1개 계좌로 손쉽게 통합하면서 타행 자동송금 수수료도 면제받는 등 부가혜택도 받을 수 있어 좋았음

※ (소비자 유의사항) 변경전 은행과 대출, 예·적금 등을 거래 중이던 고객은 출금계좌 변경시 대출금리 상승, 예·적금 금리인하, 면제받던 수수료 부과 등 의도치 않은 손실 발생 가능 → 현재 거래은행과의 계약조건 확인 필요

### 2. (은행산업) 경쟁력 강화를 촉진하는 시장구조 형성

- 고객 만족도를 높은 수준으로 유지하기 위해 차별적인 상품·서비스 제공 등 은행간 선의의 경쟁이 촉진되는 경쟁환경 조성
  - 종전에는 자동이체 출금계좌를 바꾸기가 어려웠으나, 이제는 고객이 원하는 은행계좌로 갈아타기가 용이해져 고객과의 긴밀한 거래 관계를 유지하기 위해서는 적극적이고 꾸준한 고객관리가 매우 중요

#### < 은행창구 현장 스케치 >

- ▶ 은행 신청경로(창구, 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹) 중 창구가 대다수(약 95%)를 차지
- ▶ 서비스 이용고객 중 50세 이상이 42% 차지(2단계에서는 29%)
- ▶ 은행직원의 적극적인 안내에 따른 자동이체 변경신청이 이루어지는 경우 다수

※ (주거래고객에 대한 은행서비스 사례) ①잔액관리서비스(일시적인 잔액부족시 마이너스통장 기능), ②금융사기 무료보험서비스, ③주거래고객 우대서비스를 가족까지 확대, ④계열사 통합멤버십, ⑤각종 금리·수수료 우대

## III 향후 계획

### 1. 서비스 가능한 요금청구기관 지속 확대('16.2말 현재 95% 수준)

- '16.2말 현재 카드·보험·통신, 지자체·공기업(지방세, 전기·가스·수도 요금 등), 리스·렌탈업체 등까지 연계 완료('16.2말, 전체 자동납부 건수의 95%) → 상반기 중 요금청구기관(총 5만개) 커버리지를 최대한 확대
  - 요금청구기관이 소비자의 납부가능은행을 소수(1~3개)로 제한하여 현재 동 서비스 이용이 원천적으로 제한(예: 아파트관리비, 스쿨뱅킹) 되는 경우에도 납부가능은행 확대를 지속 추진

### 2. Payinfo 이용편의 개선

- 인터넷 익스플로러 이외의 웹 브라우저(크롬, 파이어폭스 등)에서도 Payinfo 홈페이지를 이용할 수 있도록 호환성 제고(3월말)
- Payinfo에서 각종 오류 발생시 대응 노하우가 충분히 축적된 이후 '변경'서비스 이용시간(현행 9~17시) 연장 검토
- 현재 Payinfo의 본인인증방식을 공인인증서로 한정하고 있으나, 향후 인터넷뱅킹에 여타 방식이 활용될 경우 Payinfo에도 도입

### 3. 계좌통합관리서비스(Account info) 추가

- 본인명의 은행계좌를 한 눈에 '조회'한 후 불필요한 계좌는 '해지'하고 주거래계좌로 '잔고이전'할 수 있는 '계좌통합관리서비스' 시행(4/4분기)
  - ⇒ 계좌이동서비스가 가장 발달한 영국 이상의 서비스로 발전(자동이체내역 계좌변경 + 구계좌 해지 + 신계좌로 잔고이전)
- 그동안 본인이 잊고 있었던 은행계좌를 일괄 조회할 수 있는 시스템이 없었고, 계좌 해지시에는 창구를 방문해야 하는 번거로움이 있어 장기미사용 개인계좌가 누적(1인당 은행계좌 보유수가 5.4개로 세계 최고 수준)