

보 도 참 고 자 료			
금융위원회	금융감독원	보도	배포 즉시 보도가능
배포	2016.12.28.(수)	은행연합회	금융결제원
책임자	금융위원회 김진홍 과 장 (2100-2950) 금융감독원 구경모 국 장 (3145-8020) 은행연합회 박창욱 부 장 (3705-5326) 금융결제원 최영부 장 (531-1700)	담당자	금융위원회 이진영 사무관 (2100-2953) 금융감독원 김용태 팀 장 (3145-8030) 은행연합회 박준범 부부장 (3705-5254) 금융결제원 문영석 팀 장 (531-1720)

제 목 : 계좌이동서비스(Payinfo) 변경신청 1,000만건 돌파

▶ 계좌이동서비스 시행 약 14개월 만에 자동이체 변경신청 1,000만건 돌파

- 성인인구 중 25%가 자동이체내역을 조회하고 계좌변경을 신청
- 월평균 73만명 조회, 71만건 변경신청한 '국민 금융서비스'로 정착

I 계좌이동서비스 신청 1,000만건 돌파

- 서비스 시행('15.10.30~) 후 약 14개월이 경과한 오늘('16.12.28.)자로, 1,000만번째 변경신청 이용자 출현

* '15.10.30.~'16.12.28. 기간중 서비스 이용실적 : 조회 1,015만명 / 변경신청 1,001만건

※ 변경신청 1,000만건 돌파를 기념하여 금융결제원은 1,000만번째 변경신청 이용자에게 상품권(50만원) 증정 이벤트를 실시하였으며,

○ 그 결과 충북 청주시 40대 회사원 이○○씨가 상품권을 수령하였음

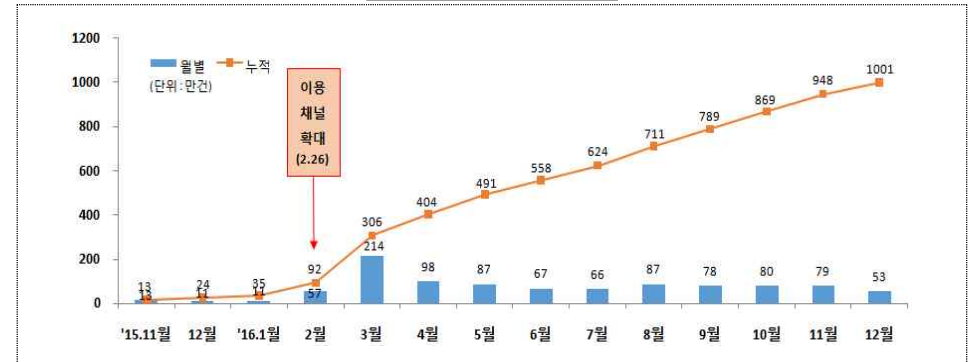
- 국내 성인인구(20세 이상 4,015만명, '15말 기준) 대비 약 25%가 계좌이동서비스를 통해 본인의 자동이체 내역을 조회하고 변경신청하는 등 명실공히 '국민서비스'로 자리매김

II 그간의 이용증가 현황 및 만족도 분석

- [이용자수 변화 추이] 계좌이동서비스 이용채널을 은행창구까지 확대('16.2.26)한 이후부터 변경건수가 8배 수준으로 큰 폭 증가

* 이용채널 확대 전('15.10.30~'16.2.25) : 월평균 조회 27만명, 변경신청 12만건
이용채널 확대 후('16.2.26~'16.12.28) : 월평균 조회 85만명, 변경신청 92만건

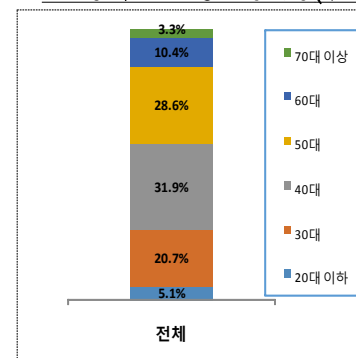
<월별 변경신청 추이>



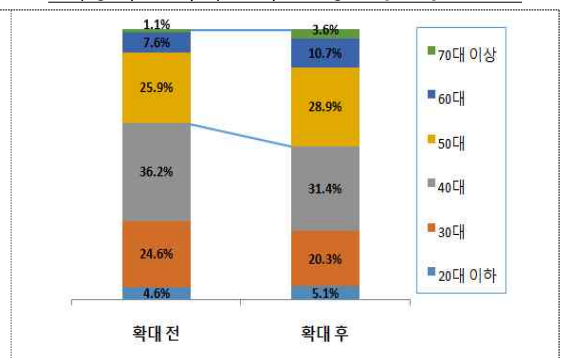
- [이용자 유형] 이용자 연령대 별로는 40대가 31.9%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 이어서 50대 28.6%, 30대 20.7% 순으로 나타남

- 이용채널을 은행까지 확대('16.2.26)한 이후 50대 이상의 비중이 크게 증가(34.6→43.2%)하였으며, 특히 70대 이상은 3배 증가(1.1→3.6%)

<연령대별 변경신청비중(누적)>



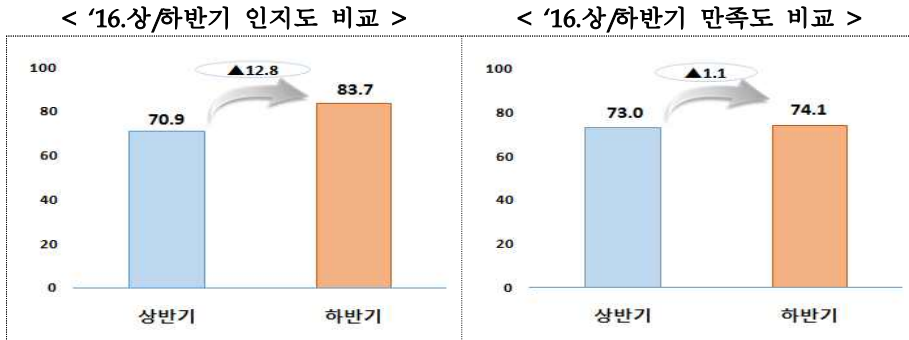
<이용채널 확대전·후 변경신청비중 비교>



- **[인지도·만족도]** 계좌이동서비스에 대한 소비자의 인지도(70.9%→83.7%)와 만족도(73.0%→74.1%) 모두 금년 상반기 대비 하반기에 증가

* 금년중 2차례('16.2, '16.12)에 걸쳐 소비자 인식 설문조사 실시(약 1,300명 대상)

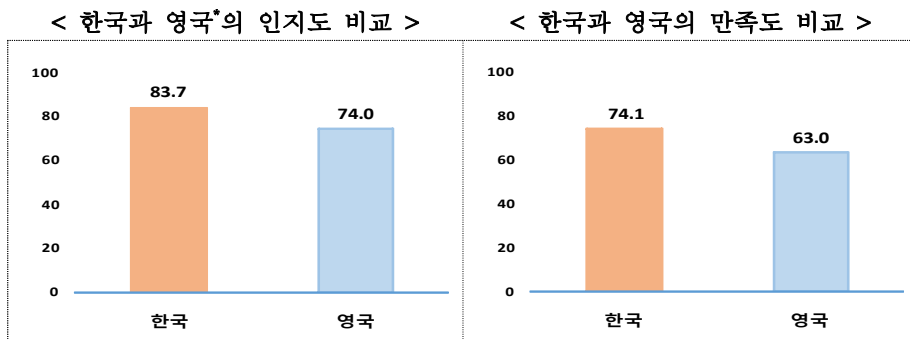
- 특히, 이용채널 확대('16.2.26일, 페이인포 홈페이지→은행 온·오프라인 창구), 홍보 강화 등으로 국민 인지도가 크게 증가



- 계좌이동서비스 도입당시 벤치마크했던 영국과 비교하더라도 인지도·만족도 모두 크게 높은 것으로 나타났으며,

- 이용실적*도 영국보다 상대적으로 크게 나타나는 등 계좌이동서비스가 국내에서 빠르게 정착되고 있는 모습

* 최근 1년간 변경 계좌수 : 한국 **241만개** vs 영국 **106만개**
계좌변경 이용률 : 한국 **6%** vs 영국 **2.4%**(지급결제청 설문조사)



* '16.9월, BACS(영국 지급결제협회, Bankers' Automated Clearing Services Payment Schemes)

III 향후 계획 및 이용자 안내사항

- 이렇게 더 좋아집니다.

- ① 내년 4월부터는 계좌이동서비스뿐만 아니라, 계좌통합관리 서비스도 은행창구와 모바일에서 이용하실 수 있습니다.
- ② 계좌통합관리서비스를 통해 잔고이전할 수 있는 계좌도 내년 4월부터는 잔액 30만원→50만원 이하까지 확대됩니다.
- ③ 내년 10월부터는 계좌이동서비스 이용시간도 17시→22시까지로 연장되어 퇴근 후에도 이용하실 수 있습니다.

⇒ 향후에도 금융위·금감원 등 운영기관은 서비스의 성공적 안착을 위해 서비스 고도화, 이용자 불편 개선 등을 지속 추진할 예정

- 이것만은 꼭 알고 신청하세요!

- ✓ 변경 전 은행의 대출과 예·적금 상품의 조건을 확인하세요

변경전 계좌의 자동이체 연결이 대출상품의 금리 인하 또는 예·적금 상품의 금리우대 적용 조건이었다면, 고객이 출금계좌 변경시 금리우대 혜택 소멸 등의 도치 않은 불이익이 발생할 수 있습니다.

- ✓ 변경하려는 자동이체 내역의 출금일을 확인 후 신청하세요

계좌이동을 신청한 날이 자동이체 출금일에 인접(통상 출금일 3~7일전)하여 요금청구기관이 이미 변경전 은행에 자동이체 출금을 요청하였다면, 그 기간 동안에는 변경신청이 승인되지 않습니다.

- ✓ 변경신청 처리결과를 확인하세요

고객이 신청한 계좌이동이 정상적으로 처리되었는지 휴대폰 문자로 통지되고 있으므로, 처리결과를 확인하시기 바랍니다.

- ✓ 처리결과 확인 전에는 기존 계좌를 해지하지 마세요

계좌이동처리 중 기존계좌를 해지할 경우 미납·연체 등 피해발생 가능성이 있으므로, 처리결과를 확인한 이후에 구계좌를 해지하는 것이 안전합니다.

IV 기대효과 및 사례

□ 금융소비자는,

① 은행을 자율적으로 선택할 수 있는 권리가 실질적으로 보장

◇ 주거지를 이전한 A씨는 인근 은행으로 주거예은행을 편리하게 변경함

50대 A씨는 주거지를 이전하게 되었으나 근처에 주거예 은행의 영업점이 없어 불편 하였음에도 계좌에 등록된 자동이체가 많아 선뜻 주거예 은행 변경을 못하던 중, 공과금을 납부하러 인근 은행에 내점하였다가 계좌이동서비스를 안내받아 계좌를 개설하고 자동이체를 손쉽게 이동한 후 새 계좌를 주거예 계좌로 이용

◇ 자동이체를 하나로 모은 B씨는 편리하게 금융거래를 할 수 있게 됨

40대 B씨는 자동이체가 여러 계좌에서 출금되고 있어 불필요한 자동이체를 정리 하고 하나의 통장에서 출금되도록 집중하고 싶던 중 은행창구에서 직원의 권유로 계좌이동서비스를 이용하여 불필요한 자동이체를 해지 하고 하나의 통장에서 모든 자동이체가 출금되도록 변경

② 은행간 경쟁 촉진으로 은행의 대고객 서비스가 크게 확대

◇ 최근 결혼한 C씨는 가족우대 혜택을 받음

최근 결혼한 30대 C씨는 배우자와 각각 다른 은행을 주거예 은행으로 하고 있던 중, 가족의 거래실적을 합산할 경우 추가 우대혜택을 받을 수 있다는 것을 알게 되어, 계좌이동서비스를 통해 주거예 은행을 변경하고 은행에 가족실적 합산을 신청하여 본인과 배우자 모두 추가적인 우대 혜택을 적용받음

□ 은행은,

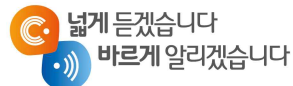
① 은행간 경쟁과 혁신이 촉진되어 공정경쟁의 기반이 조성되고, 은행산업의 경쟁력이 제고 기대

② 은행이 보유중인 자동이체 이중등록내역, 기 해지내역 등 불필요한 자동이체내역이 정리되어 은행 운영의 효율성이 증대



본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.fsc.go.kr>



붙임1 서비스 이용현황

□ 계좌이동서비스

(단위: 천명(조회), 천건(변경))

구분 ¹⁾	합계(①+②)		은행(①)		Payinfo(②)	
	조회	변경	조회	변경	조회	변경
페이인포 홈페이지 서비스 실시(A)	1,050	484	-	-	1,050	484
'15.10.30	209	23	-	-	209	23
11월	276	112	-	-	276	112
12월	216	110	-	-	216	110
'16.1월	170	106	-	-	170	106
'16.2.1~2.25	179	133	-	-	179	133
은행창구로 이용채널 확대(B)	9,101	9,524	8,037	9,268	1,064	256
'16.2.26~29	561	436	522	423	39	13
3월	2,013	2,144	1,861	2,087	152	57
4월	959	978	886	950	73	28
5월	839	870	774	847	65	23
6월	641	674	579	654	62	20
7월	548	658	491	638	57	20
8월	700	865	645	846	55	19
9월	636	785	588	769	48	16
10월	634	797	590	781	44	16
11월	709	789	654	772	55	17
12.28. 기준	861	528	447	501	414	27
합계(A+B)	10,151	10,008	8,037	9,268	2,114	740

□ 계좌통합관리서비스

서비스 실시 20일간(12.9~12.28.) 214만명이 조회하여 230만개 계좌 (금액기준 163.6억원)를 해지하였음

(단위 : 명, 개, 천원)

구분	조회	해 지 ^{주)}						
		합계		잔고이전		기부		0원 계좌
		계좌수	금액	계좌수	금액	계좌수	금액	
12.09~11	376,625	215,510	1,217,300	150,129	1,209,503	13,637	7,797	51,744
12.12~18	1,109,568	1,308,282	9,102,635	932,787	9,054,252	87,732	48,383	287,763
12.19~25	526,256	612,304	4,713,133	442,186	4,685,493	42,151	27,640	127,967
12.26~28	126,054	160,804	1,327,003	122,081	1,320,743	10,674	6,260	28,049
합계	2,138,503	2,296,900	16,360,071	1,647,183	16,269,991	154,194	90,080	495,523

주) 조회서비스는 매일 09~22시에, 잔고이전 및 해지서비스는 영업일 09~17시에 이용 가능

붙임2 서비스 이용 프로세스

□ 계좌이동서비스

1. 은행창구 * A은행 → B은행으로 옮기고자 하는 경우, 'B은행'에서 신청

- 01 고객이 옮겨가고자 하는 은행의 창구직원에게 「계좌이동서비스 신청서」를 작성·제출
- 02 은행직원은 고객 본인확인 절차(신분증)를 거친 후 자동이체내역 조회 결과를 고객에게 제시
- 03 고객은 출금계좌 변경을 원하는 자동이체내역을 선택하여 출금계좌 변경을 신청
- 04 직원은 고객에게 유의사항*을 안내한 후 계좌변경 신청
- 05 자동송금 변경처리 결과는 신청 후 바로 확인 가능*하며, 자동납부 변경처리 결과는 휴대폰 번호로 문자 통지(5영업일 이내)

* 자동송금은 은행간 정보교환이므로 자동납부(은행+요금청구기관)보다 처리기간 단축

자동이체정보 조회/변경 신청서

성명	(인)서명	생년월일 (주민등록번호 뒷자리)				
<p>본 금융기관에 등록된 자동이체 정보를 조회하고 변경 요청합니다.</p> <p>● 자동납부 - 요금청구기관에서 물품 및 서비스 제공 계약에 따라 발생한 이용요금을 고객이 지정된 계좌에서 출금하는 것 - 서비스 종류 : 가스차량이자, 치료 차용이자, 할매장 - 예시 : 통신회, 보험료, 카드이자, 연금납부 등</p> <p>● 자동송금 - 고객이 스스로 설정한 이체조건(수취인, 입금액, 이체일자, 이체주기)에 따라 특정계좌로 주기적으로 송금하는 서비스 - 서비스 종류 : 납부차, 저축이자, 연금이자, 퇴직금이자, 연금이자 - 예시 : 퇴금, 통신회, 부모연금 등</p> <p>□ 자동납부 □ 자동송금</p> <p>□ 전 금융기관 조회 □ 금융기관별 조회 ()</p> <p>이동하려는 계좌 계좌이체 서비스 신청함에 있어 아래 약관에 동의하지 않음 하고 동의합니다. ● 계좌이체 서비스 약관 ● 자동납부 : 자동결제대상 약관 ● 자동송금 : 계좌간자금융자계 약관, 납부자 자금융자계 약관, 퇴직금자금융자계 약관</p> <p>□ 동의 □不同意</p>						
<p>자동이체정보 조회결과 및 변경 신청서(자동납부)</p> <p>() 은행에서 본 변경결과 SMS 신청</p> <table border="1"> <tr> <td>변경계좌</td> <td>자동이체금회계(계좌) 자동이체금회계(계좌)</td> </tr> <tr> <td>SMS 신청</td> <td>자동납부 계좌변경신청서 처리결과에 대하여 SMS () 신청합니다. () 신청하지 않습니다.</td> </tr> </table> <p>본인은 본 자동이체정보 변경을 하고 변경을 위해 필요한 모든 자동이체 변경사항을 신청서 작성할 수 있는 자격이 있고, 이 변경에 대한 안내를 받았으며 해당 내용을 모두 확인한 후 자동이체 변경을 신청합니다. 년 월 일 성명 (인)</p>			변경계좌	자동이체금회계(계좌) 자동이체금회계(계좌)	SMS 신청	자동납부 계좌변경신청서 처리결과에 대하여 SMS () 신청합니다. () 신청하지 않습니다.
변경계좌	자동이체금회계(계좌) 자동이체금회계(계좌)					
SMS 신청	자동납부 계좌변경신청서 처리결과에 대하여 SMS () 신청합니다. () 신청하지 않습니다.					

2. 각 은행 인터넷뱅킹·모바일뱅킹

- 01 옮겨가고자 하는 은행의 인터넷뱅킹에 로그인하여 자동이체내역 조회
- 02 계좌변경을 원하는 자동이체내역과 향후 출금계좌로 설정하고자 하는 계좌를 선택(클릭)하여 계좌변경 신청
- 03 유의사항 확인 후 신청결과 확인 (상기 04, 05 참고)

자동납부 조회 결과

기준일시	2016-02-16
조회 개수	10개

* 은행 별 등록된 자동이체 건의 상세조회 및 변경신청이 가능합니다. 선택 후 상세조회를 눌러 진행하시기 바랍니다.

은행명	출금계좌정보	출금이체 등록 건 수
OO 은행	111*****	36건
OO 은행	222*****	13건
OO 은행	333*****	7건
OO 은행	444*****	12건

출금계좌 등록

자동납부 | 자동송금

아래 선택하신 내용에 대한 자동이체 계약변경을 신청합니다.

금융기관명/계좌번호	서비스종류	납부자번호	이용기관명/이용기관코드	이용기관정보	계약변경 소요기간
OO 은행 123*****	[해당 코드 없음]		OO 은행 222*****	333*****	4영업일

OO은행 계좌 등록
새로 등록할 OO은행 출금계좌정보를 선택하세요

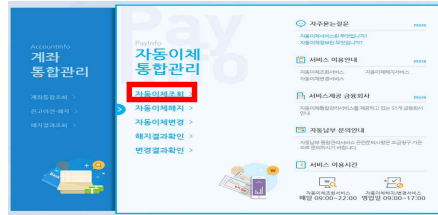
출금계좌	123-***** (보통예금)
계약변경번호	*** (4자리 입력)

변경신청 취소

□ 계좌통합관리서비스

01

공인인증서와 휴대폰 본인인증을
통해 홈페이지(www.accountinfo.or.kr)
로그인



02

본인명의로 개설된 계좌 조회
후 은행별 상세내역 조회

은행명	구분	수시입출금식	장기예, 적금	신약	담좌	의화	합계	상세내역
S은행	비활동상계좌	2건	-	-	-	-	4건	조회
	활동상계좌	2건	-	-	-	-		
M은행	비활동상계좌	2건	1건	-	1건	1건	10건	조회
	활동상계좌	2건	1건	2건	-	-		

03

상세내역 확인 후 잔고이전·해지할
계좌*를 선택

* 해당계좌 : 소액(30만원 이하) 비활동성
(최종 입출금일로부터 1년 이상 경과) 계좌

은행명		지점명	개설일	잔고(원)	만기일	부기명	잔고이전 해지
계좌번호	상용명	최종입출금일	회차		비고		
● 비활동상계좌							
1	A은행	대학로지점	2010.03.02	90,000	-	-	신청
	189-112-345250	입출금 자유통장	2014.04.02		-	-	
● 활동상계좌							
2	A은행	대학로지점	2010.03.02	270,000	-	-	대상여심 (활동상계좌)
	920-012-322678	입출금 자유통장	2016.02.28		-	-	

04

잔고이전할 본인명의계좌를 입력*
하고 안내사항 확인 후 잔고이전·
해지 신청 후 최종 결과 확인

* '0'원 계좌는 입력 불필요

해지할 계좌정보 확인

아래의 계좌에 대한 거래해지를 신청합니다.

은행명	지점명	개설일	회차	만기일	부기명	해지예상금액 (지급액)	지급액 입금계좌
계좌번호	상용명	최종입출금일	잔고	개좌상태			
S은행	대학로지점	2010.03.02	-	-	-	96,154	4567822111 (S은행)
189-112-345250	입출금자유	2014.04.02	90,000	-	-	-	-

잔고이전·해지 신청