금융위원회	금융감독원	보 도 자 료				은행연합회	금융결제원
		보도	2017.10.31(화) 조간	배포	2017.10.30(월)		

책임자		담당자	
박 광 과 장 (2100-2950) 민병진 국 장 (3145-8020) 박창옥 부 장 (3705-5326) 정대성 부 장 (531-1700)		박진애 사무관 (2100-2953) 곽범준 팀 장 (3145-8030) 최석인 과 장 (3705-5254) 고원상 팀 장 (531-1720)	

제 목 : 「계좌이동」 및 「계좌통합관리」 서비스 확대 시행

❑ **'17.10.31일부터 계좌이동서비스와 계좌통합관리서비스를 더욱 편리하게 이용하실 수 있습니다.**

► **계좌이동서비스**(자동이체 출금계좌의 변경·해지서비스)와 **계좌통합관리서비스**(소액 장기미사용 계좌의 잔고이전·해지서비스) **이용시간**이 **9시~17시**에서 **9시~22시**로 확대됩니다.

► **계좌통합관리서비스 조회 대상**에 은행에서 가입한 **펀드**와 **ISA계좌** 및 은행이 **실물**로 보관 중인 **미수령 국민주**가 추가됩니다.

Ⅰ 추진 배경

□ '**계좌이동서비스**('15.10월 시행)'와 '**계좌통합관리서비스**('16.12월 시행)'는 도입 초기부터 **일반 국민들이 높은 만족도**를 보이는 등 **대표적인 국민체감 서비스**로 자리매김하였음

< **금융소비자 설문조사 결과** >

- **계좌이동서비스**('16.12월) : 응답자의 84%가 동서비스를 알고 있으며, **이용자의 74%**가 서비스의 **유용성, 신뢰성** 등에 대해 **만족**
- **계좌통합관리서비스**('17.2월) : 응답자의 83%가 동서비스를 알고 있으며, **이용자의 71%**가 서비스의 **편리성, 업무처리 정확성** 등에 대해 **만족**

○ 다만, **시행초기 안정적 운영**을 위해 서비스를 제한적으로 실시해온 결과 **일부 개선필요사항이 지적**된 바 있음

< **설문조사 결과 지적사항** >

- **인터넷홈페이지**에서만 서비스 제공 → **전자금융거래를 이용하지 않는 소비자**(고령층)와 **스마트폰**을 주로 이용하는 소비자(젊은층) 등의 이용이 다소 불편
- **은행 영업시간 내**에만 서비스 제공 → 직장인 등의 **밤 시간 이용**이 불가능

□ 이에 따라 그간 **금융소비자의 편의성**과 **접근성**을 **제고**할 수 있도록 **서비스를 지속적으로 개선***하여 왔으며,

* ❶ **계좌이동서비스 이용채널**을 인터넷 홈페이지 → **은행창구**('16.2월) → **모바일앱**('17.4월)으로 확대

❷ **계좌통합관리서비스 이용채널**을 인터넷홈페이지 → **은행창구, 모바일앱**으로 확대하고, 서비스 대상 계좌잔액을 30만원 → **50만원**으로 확대('17.4월)

○ **소비자 만족도**를 더욱 높일 수 있도록 금번 **서비스 이용시간 확대** 및 계좌통합관리서비스 **조회 대상계좌 추가**를 추진

< **서비스 이용현황('17.9월말)**>

□ **(계좌이동서비스)** 1,767만명이 서비스를 이용하여 1,404만개의 자동이체 출금계좌를 변경

(단위 : 만개)

조회 (만명)	출금계좌변경		
		자동납부	자동송금
1,767	1,404	1,392	12

* '15.10.1. ~ '17.9.30.(단, 조회는 '15.7.1.이후 실적)

□ **(계좌통합관리서비스)** 799만명이 서비스를 이용하여 537만개의 계좌를 해지하고 448억원을 정리

(단위 : 만개, 백만원)

조회 (만명)	잔고이전·해지		본인계좌입금		기부		0원 계좌수
	계좌수	금액	계좌수	금액	계좌수	금액	
799	537	44,849	401	44,674	29	175	107

* '16.12.9. ~ '17.9.30.

Ⅱ 서비스 확대 방안

1. 서비스 이용시간 확대

□ 은행 **영업시간 종료 이후**에도 **밤 10시**까지 **인터넷**과 **모바일 채널**을 통해 **계좌이동** 및 **계좌통합관리서비스** 이용 가능

현행		개선
09시 ~ 17시	➜	09시 ~ 22시

⇨ **직장인** 등 **근무시간**에 서비스 이용이 **곤란**했던 소비자도 **퇴근 후 밤 시간대**에 **편리**하게 이용 가능

2. 계좌통합관리서비스 조회대상 확대

□ **예금상품** 이외에 **은행**에서 **가입·투자**한 **상품**을 **일괄조회***

* 투자상품을 해지하려는 경우에는 은행 영업점 방문 필요

○ 소비자는 은행에서 **가입**한 **펀드 및 ISA와 청약** 이후 아직 **수령**하지 않은 **국민주***를 조회 가능

* '88년~'89년 은행을 통해 청약하였음에도 실물을 찾아가지 않은 국민주

현행		개선
예금	➜	예금 + 펀드, ISA, 국민주

⇨ **소비자**가 편리하게 **全 은행**의 **본인명의 예금상품**과 **투자상품**을 **한 눈에 조회** 가능

붙 임 1 펀드·ISA계좌·미교부국민주 조회화면 예시

□ **은행별 계좌내역(개설계좌 수) 조회**

○ 은행에 개설된 계좌수를 계좌 종류별로 일괄 조회

○ ISA, 펀드, 미교부 국민주는 'ISA·펀드 등'에 포함

은행별 계좌내역 (총 3개 은행)

(조회기준일시 : 2017.10.31, 10:15:34)

은행명	구분	수시입출금식	정기 예.적금	신탁	ISA·펀드 등	외화	합계	상세조회
A은행	비활동성계좌	-	-	-	-	-	4건	조회
	활동성계좌	1건	-	-	3건	-		
B은행	비활동성계좌	2건	-	-	-	-	5건	조회
	활동성계좌	1건	1건	-	1건	-		
C은행	비활동성계좌	-	1건	-	-	-	3건	조회
	활동성계좌	1건	-	1건	-	-		

□ **계좌 상세내역 조회**

○ '은행별 계좌내역' 조회 화면에서 '조회' 버튼을 클릭하면 해당 은행에 개설된 계좌의 상세내역 조회 (예시 : A은행 4건)

계좌 상세내역

(조회기준일시 : 2017.10.31, 10:17:49)

	은행명 / 계좌번호	지점명 / 상품명	개설일 / 최종입출금일	잔고	만기일 / 회차	부기명 / 비고	계좌해지 잔고이전
● 활동성계좌							
1	A은행	대학로지점	2017. 05.17	270,000	-	-	대상아님 (활동성계좌)
	789-012-345678	A++ 일임형ISA	-		-	-	
2	A은행	대학로지점	2015. 10.11	670,000	-	-	대상아님 (활동성계좌)
	189-112-345250	대한민국에이스…	-		-	-	
3	A은행	-	-	-	-	-	대상아님 (활동성계좌)
	-	미교부국민주한국…	-		-	60주	
4	A은행	대학로지점	2010.03.09	340,000	-	-	대상아님 (활동성계좌)
	629-012-345655	입출금 자유통장	2017.10.17		-	-	
합계				1,280,000			

붙 임 2 소비자 안내사항 (서비스 확대 관련 FAQ)

1) 인터넷과 모바일 모두 22시까지 이용 가능한지?

☞ **인터넷 홈페이지**와 **모바일 애플리케이션** 상에서 모두 **22시**까지 서비스 이용이 가능합니다.

- ○ 조회서비스 : 매일 9~22시
- ○ 잔고이전·해지서비스, 자동이체 해지·출금계좌변경서비스 : 은행 영업일 9~22시

2) 펀드와 ISA 계좌도 해지가 가능한지?

☞ **펀드**와 **ISA 계좌**를 **해지**하기 위해서는 **계좌**를 **개설**한 **은행**의 **영업점**에 **직접 방문**해야 합니다.

3) 국민주를 수령하기 위해서는 어떻게 해야 하는지?

☞ **은행 영업점**에 **방문**하여 **국민주 수령**을 **신청**해야 수령할 수 있습니다.

* 실물 국민주의 경우 은행 영업점에서 보유하고 있지 않아 신청 후 수령까지 시일(2~3영업일)이 걸릴 수 있음

4) 취소거래도 22시까지 가능한지?

☞ 계좌이동서비스의 **자동이체 출금계좌 변경신청**은 당일 **22시**까지 취소가 가능합니다.

○ 다만, **계좌통합관리서비스**의 **잔고이전·해지**는 **신청즉시** 실시간으로 **잔고이전**이 완료되기 때문에 취소가 불가능합니다.