

|       |   |       |   |
|-------|---|-------|---|
| 책 입 자 | 금융위 은행과장<br>전 요 섭(02-2100-2950)<br>금융결제원 금융정보업무부장<br>정 대 성(02-531-1700) | 담 당 자 | 박진애 서기관(02-2100-2953)<br>고평기 팀장(02-531-1740)<br>김호철 팀장(02-531-1720) |
|-------|---|-------|---|

## 제 목 : 국민체감형 금융거래 서비스 확대 도입방안

- '계좌이동 서비스', '숨은 금융자산 찾기'가  
 - **全 금융권으로 확대됩니다!** -

◆ 최종구 금융위원장은 금융결제원을 방문하여,

①제2금융권 계좌이동 서비스, ②카드이동 서비스

③제2금융권·증권사 숨은 금융자산 찾기 도입방안에 대해 논의

- 기존 계좌·카드에 연결된 자동납부 조회·변경·해지가 한 번에 가능해짐으로써 주거려 계좌·카드 변경이 편리해질 것으로 기대

- 제2금융권·증권사의 숨은 예금(약 7조4천억원)에 대한 잔고이전·기부가 편리해짐에 따라 소비자들에게 실질적 혜택 제공 가능

### I 행사 개요

- '19.5.2(목), 최종구 금융위원장은 국민체감형 금융거래 서비스 확대방안을 논의하기 위해 금융결제원'을 방문
- 해당 서비스를 제공하는 통합 플랫폼(www.payinfo.or.kr) 운영기관





|   |
|---|
| <p>※ 국민체감형 금융거래 서비스 확대 관련 현장방문 개요</p> <p>■ 일시·장소 : '19.5.2(목) 09:30, 금융결제원(분당)</p> <p>■ 주요 참석자</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융위원장, 금융산업국장</li> <li>- 금융결제원, 은행연합회, 저축은행중앙회, 신탁중앙회, 농협중앙회, 수협중앙회, 산림조합중앙회, 새마을금고중앙회, 우정사업본부, 여신협회, 8개 카드사</li> </ul> <p>■ 행사 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도입방안 발표, 고객 의견 청취(동영상), 서비스 시연, 업무협약식 체결</li> </ul> |
|---|

- 이번 서비스와 관련, 금융회사 입장에서는 기존 고객 유지를 위해 더욱 신경을 써야 하는 부담이 단기적으로는 생길 수 있으나,
- 나의 가족, 친구, 동료 등 일반 국민의 금융생활이 편리해지는 서비스를 제공한다는 점에 자부심을 가져주시길 당부
- 나아가 고객의 이익과 편의를 우선시하는 노력을 기울일 때 국내는 물론 글로벌 경쟁력을 가질 수 있다는 점에서
- 이번 서비스 도입이 금융산업의 건전한 경쟁을 촉진하는 계기가 될 수 있기를 기대한다고 밝힘
- 특히, 제2금융권에 대한 일반국민의 접근성 및 인식 제고 등을 통해 제2금융권 경쟁력 향상에도 기여할 것이라고 평가

### 2. 고객 의견

- 금번 서비스가 일반 국민들의 일상생활 속에 깊숙이 파고드는 편리함을 제공할 수 있도록 고객들의 체험 사례도 청취

#### < 고객 사례 청취(동영상) >

|  |   |
|--|---|
| <br>대학생, 여    | <p style="text-align: center;">&lt; 제2금융권 계좌이동 서비스 관련 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ S은행 계좌를 사용하다가 대학 진학 후 주거려 카드로 S마을금고 체크카드를 사용하게 됨</li> <li>■ 핸드폰요금, 월세 등의 자동이체 계좌 변경을 위해 계좌이동 서비스를 이용하려 했으나 제2금융권은 미도입되어 이용하지 못했음</li> </ul>       |
| <br>주부, 여     | <p style="text-align: center;">&lt; 카드이동 서비스 관련 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 통신비, 정수기 렌탈비, 아파트 관리비를 카드로 자동납부중</li> <li>■ 주거려 카드 변경으로 자동납부 변경을 위해 카드사에 전화해 여러 단계를 거쳐 문의했으나 변경이 불가능했고, 결국 가맹점에 일일이 전화해 변경해야 하는 불편을 겪었음</li> </ul>      |
| <br>가맹점 직원, 남 | <p style="text-align: center;">&lt; 카드이동 서비스 관련 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객들이 자동납부 카드를 변경할 때 가맹점에 전화해서 처리를 요청하는 경우가 많음</li> <li>■ 가맹점은 이와 같은 요청을 건 바이 건으로 처리해야 하고, 고객들이 여러 차례 확인을 요청해와 업무 부담이 많음</li> </ul>                      |
| <br>회사원, 남    | <p style="text-align: center;">&lt; 제2금융권 숨은 금융자산 찾기 관련 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 여카운트 인포를 활용해 있고 있던 은행계좌의 군대 가기 전에 모아놓은 예금, 세뱃돈 등을 찾을 수 있어 매우 유용했음</li> <li>■ N협 계좌에도 돈이 있는데 지점에 직접 방문해야 돈을 찾고 해지할 수 있어 불편해서 그냥 두고 있음</li> </ul> |

## II 주요 논의사항

### 1. 금융위원장 측사

- 최종구 금융위원장은 측사를 통해 금번 서비스가 대표적 '국민 체감형 서비스'가 되기를 기대한다고 밝힘
- 금융이 수행해야할 주요 미션이 '소비자 보호'를 넘어 '소비자 만족'으로 진화하고 있다고 언급하면서,
  - 앞으로도 금융위원회는 금융회사들과 함께 소비자 니즈에 맞는 금융서비스 제공을 위해 지속적으로 노력하겠다고 밝힘
- 최근 플랫폼 비즈니스가 일상생활에 미치는 영향이 커지고 있음
  - 플랫폼 비즈니스는 '규모의 경제'와 '범위의 경제'를 누리면서 일정 수준 이상으로 성장하면 폭발적인 파급력을 갖춤
  - 이러한 측면에서 통합플랫폼인 금융결제원 페이인포는 우리 금융산업의 소중한 인프라라고 언급함
- 페이인포는 은행, 제2금융권, 증권, 카드사 등 全 금융권이 연결되어 다양한 기능을 제공하는 바,
  - 이번에 도입되는 계좌이동, 카드이동 서비스는 소비자 마음에 드는 카드, 계좌로의 '이사'를 편리하게 해주는 서비스이고,
    - 1년 이상 거래가 없던 소액 비활동성 계좌의 잔고를 은행, 제2금융권, 증권사 어느 계좌이든 원하는 대로 옮겨주는 숨은 금융자산 찾기는 세계 어디에도 없는 편리한 서비스라고 평가
  - 특히 모든 국민들에게 그 혜택을 "무료로 제공"한다는 점에서 일반적인 플랫폼 업체들과 큰 차이가 있음을 강조
- 많은 핀테크 기업들이 페이인포를 부러워하고 닮고 싶은 롤모델이자 최종적인 경쟁상대로 여긴다고 들었다고 언급
- 이제 막 태동하고 있는 핀테크산업과의 상생적 경쟁관계 구축에도 관심을 기울이길 당부

## III 국민체감형 금융거래 서비스 확대 도입방안

### 1. 추진경과

◆ **계좌이동 서비스, 숨은 금융자산 찾기** 등 일반 국민의 금융이용 편의를 제고하기 위한 다양한 서비스를 추진

- ① 은행계좌의 자동이체 현황을 한 번에 조회하고, 간편하게 다른 계좌로 변경해 주는 '계좌이동 서비스(페이인포)' 개시('15.7월~)
    - \* 50만원 이하, 1년 이상 거래가 없는 계좌
    - \*\* 비활동성 계좌('15말 기준 1억개)로 인한 사회적 비용(관리비용, 사기약용 등)을 줄이고 소비자 편의를 제고(은행 방문없이 해지)
  - ② (제2금융권) 모든 계좌를 한 번에 조회(여카운트 인포, '17.12월~)
    - \* 저축은행, 상호금융(신협·농협·수협·산림조합·새마을금고), 우체국
  - ③ (보험) 모든 보험계약을 한 번에 조회하고, 찾아가지 않은 보험금 조회 및 청구 가능(내보험 찾아줌, '17.12월~)
    - \* 복잡한 상품구조로 보험금 발생사실을 알지 못하는 고객 등에게 편의 제공
  - ③ 신용카드 발급·이용현황, 포인트 정보 등을 한번에 조회할 수 있는 서비스 도입(내 카드 한눈에, '18.12월~)
  - ④ 자산 뿐만 아니라 채무 현황을 조회할 수 있는 서비스도 개시(채권자변동조회, '17.12월~)
    - \* 대출금액, 채권자 변동내역(양도일자, 양도사유, 소멸시효 완성여부 등)
- ※ 서비스 제공기관은 금융결제원(페이인포, 여카운트 인포, 내카드 한눈에), 생손보 협회(내보험 찾아줌), 신청원(채권자변동조회) 등으로 다양

## 2. 평가

◆ 다양한 **국민체감형 서비스**들이 도입되어 **상당한 호응**을 얻었으나, **은행권 위주**로 서비스가 **제공되는 한계** 존재

□ **이용실적 및 소비자 만족도** 등에서 **소기의 성과를 달성**

- (계좌이동 서비스) 약 650만명이 동 서비스를 이용하였으며, 계좌이동 건수는 1,974만건('18.12말 기준)  
※ 설문조사('17년) 결과 경험자의 67%가 서비스에 만족한다고 응답
- (숨은 예금 찾기) 약 650만명이 동 서비스를 이용하였으며, 주인을 찾은 은행예금은 총 867억원('18.12말 기준)  
※ 설문조사('17년) 결과 경험자의 71%가 서비스에 만족한다고 응답
- (내 보험 찾아줌) 소비자가 찾은 숨은 보험금은 약 240.5만건, 3조원 규모('18.11말 기준)

□ 소비자들이 **실질적 혜택**을 누릴 수 있는 서비스들이 **은행, 보험 위주**로 제공되고 있는 **한계** 존재

① 저축은행, 상호금융 등 제2금융권에 계좌이동 서비스 **未**도입

→ 제2금융권 이용고객은 주거채 계좌 변경시 자동납부 계좌를 일일이 변경해야 하는 번거로움 발생

② 카드 자동납부가 확대되고 있음에도 **카드이동 서비스 未**도입

→ 소비자는 주거채 카드 변경시 자동납부를 일일이 변경해야 할 뿐만 아니라 **자동납부 현황파악**조차 어려운 상황

③ 저축은행, 상호금융 등 제2금융권 및 증권사에 숨은 예금을 찾을 수 있는 **참고이전·해지 서비스 未**도입

→ 제2금융권 및 증권사 이용고객은 **소액 비활동성 계좌**를 정리하기 위해 **점포를 직접 방문**해야 하는 번거로움 발생

- 5 -

## 3. 추진과제

### 추진과제 개관

- ① 은행권에 既 도입된 **계좌이동 서비스**(자동이체 내역을 한 번에 조회하고 해지 또는 일괄 변경)를 **제2금융권**에 전면 도입
- ② 신용카드 **자동납부** 내역을 한 번에 **조회**하고, 필요시 **해지** 또는 **일괄 변경**이 가능하도록 하는 **카드이동 서비스** 도입
- ③ 숨은 예금을 찾아 주거채 **계좌로** **참고이전** 또는 **기부할** 수 있도록 하는 **숨은 금융자산 찾기**를 **제2금융권·증권사**에 도입

### 업권별 국민체감형 금융거래 서비스 도입현황 및 신규과제

|       | '이동 서비스'<br>- 자동납부 조회, 변경 -                                     | '숨은 금융자산 찾기'<br>- 예금, 보험금, 포인트 등 -                            |
|-------|---|---|
| 은행    | 既 도입 : 페이인포 ('15.7월)  | 既 도입 : 여카운트인포 ('16.12월)<br>- 예금 조회·참고이전·해지 -                  |
| 제2금융권 | 일부 도입 : 조회·해지 가능<br><b>추진과제 ①</b><br>계좌이동 서비스 도입<br>- 변경까지 가능 - | 일부 도입 : 조회만 가능<br><b>추진과제 ③</b><br>숨은 예금 찾기<br>- 참고이전·해지 가능 - |
| 보험    | 수시입출금식<br>계좌 개설 불가  | 既 도입 : 내보험 찾아줌 ('17.12월)<br>- 보험금 조회 및 청구 -                   |
| 증권    | 자동이체 범위가 제한적<br>(법령상 활성화 X)                                     | <b>추진과제 ③</b><br>숨은 예금 찾기<br>- 조회·참고이전·해지 가능 -                |
| 카드    | <b>추진과제 ②</b><br>카드이동 서비스 도입                                    | 既 도입 : 내카드 한눈에 ('18.12월)<br>- 포인트 조회 -                        |

**“소비자 중심의 신뢰받는 금융”**  
- 일반 국민의 금융편의 제고, 금융회사 간 건전한 경쟁촉진 -

- 6 -

### 3-1. 추진과제 ① : 제2금융권 계좌이동 서비스

◆ 은행권에만 제공중인 **계좌이동 서비스**를 **제2금융권**으로 확대하고, **은행-제2금융권** 간 **자동이체 변경**이 가능하도록 추진

□ (현황) 제2금융권은 '변경' 서비스가 제공되지 않고 **자동이체 내역 “조회·해지”** 서비스만 제공

\* 저축은행, 상호금융(신협·농협·수협·산림조합·새마을금고), 우체국

#### < 제2금융권 자동이체 현황 >

- (개항) 약 3,283만개 계좌에 등록된 자동이체 건수는 약 1억 9천만건
- (업권별) 농협(1.4만건), 우체국(2천만건), 새마을금고(1천6백만건) 등
- (항목별) 보험료(42%), 통신요금(26%), 아파트 관리비(7%) 등에 활용

□ (개선) 제2금융권에 **계좌이동 서비스**를 도입('19.下)하고, **은행과 제2금융권** 간 **이동**(‘20.上)도 가능하도록 추진

□ (기대효과) 주거채 **계좌 변경**시 **자동이체**를 편리하게 변경할 수 있을 뿐만 아니라 **금융산업의 건전한 발전**에도 기여 가능

○ 은행권에만 제공되던 서비스가 **제2금융권**으로 확대됨에 따라 일반국민들의 **제2금융권에 대한 인식** 및 **접근성**이 **제고**되고, 이에 따른 **제2금융권 경쟁력 향상**도 기대

○ 기존고객 유지 및 신규고객 유치를 위한 **혜택 제공 확대** 등 **업권 간, 금융회사 간 건전한 경쟁**을 촉진할 전망

#### < 서비스 화면 예시 >



- 7 -

### 3-2. 추진과제 ② : 카드이동 서비스

◆ 카드 **자동납부 내역**을 **일괄조회, 해지·변경**할 수 있는 서비스 도입

□ (개요) 카드사에 등록된 **자동납부 목록**을 한눈에 **조회**하고, 필요시 **해지·변경**할 수 있는 '**카드이동 서비스**'를 도입

○ 통합 플랫폼을 구축하여(현행 Payinfo를 확대·개편) **카드 자동납부 일괄조회, 해지·변경 서비스** 제공

\* 국민 누구나 회원가입이나 비용부담 없이 이용 가능

#### < 서비스 화면 예시 >



□ (추진방식) 전산개발 등과 관련한 카드사, 가맹점 부담을 감안하여 서비스 범위는 단계적으로 확대

① 전업계 카드사(8개사)와 통신사, 보험사, 아파트 관리사무소 등 주요 가맹점을 대상으로 서비스를 우선 실시

② **조회 서비스**를 우선 실시(금년말)한 후 **해지·변경 서비스**(‘20년 상반기)로 점차 확대

□ (기대효과) 일반국민들이 **카드 자동납부 현황**을 한 눈에 **조회**할 수 있으며, **주거채 카드 변경**시 **편리하게 자동납부 변경**이 가능

- 8 -

### 3-3. 추진과제 ⑨ : 제2금융권 · 증권사 숨은 금융자산 찾기

◆ **숨은 금융자산 찾기 서비스**를 제2금융권, 증권사로 확대

□ (현황) 제2금융권\* 및 증권사에서는 **소액(50만원 이하)·비활동성(1년 이상未거래)** 계좌 **잔고이전** 및 **해지** 서비스를 **未제공**\*\*

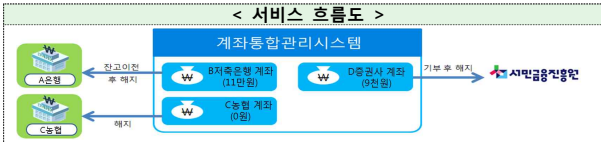
\* 저축은행, 상호금융(신협·농협·수협·산림조합·새마을금고), 우체국  
\*\* 제2금융권은 **조회**는 가능, 증권사는 **조회도 불가능**

□ (개선) 제2금융권 및 증권사(22개사)에도 **소액·비활동성** 계좌\* **잔고이전** 및 **해지** 서비스를 도입('19.下 서비스 개시)

\* **개인고객**이 개설한 본인의 **예금**(제2금융권 : 수시입출금식+정기예금 등) 및 **투자자에탁금**(증권사) 계좌

○ 소비자는 비활동성 계좌의 잔고를 **본인 명의의 다른계좌에 잔고이전** 또는 **서민금융진흥원에 기부** 가능

\* **전액 잔고이전** 또는 **기부 후**, 소액·비활동성 계좌는 **해지** 처리됨



□ (기대효과) 약 **1억 1천만개 비활동성** 계좌의 **약 7조 5천억원**에 달하는 **숨은 금융자산**이 주인을 찾을 수 있을 것으로 기대

○ 일반 국민의 **가처분 소득 증대**가 가능할 뿐만 아니라, **서민금융 지원확보**에도 기여할 수 있을 것으로 기대

< 제2금융권 및 증권사 계좌현황(천개, 억원) >

| 구분                    | 저축은행  | 신협     | 농협     | 수협    | 산림조합 | 새마을금고  | 우체국    | 증권사 <sup>1)</sup> | 합 계     |
|-----------------------|-------|--------|--------|-------|------|--------|--------|-------------------|---------|
| 전체계좌수                 | 6,678 | 12,432 | 68,994 | 3,328 | 714  | 26,079 | 19,951 | 79,066            | 217,242 |
| 비활동성 <sup>2)</sup> 개수 | 3,453 | 3,911  | 27,961 | 1,363 | 287  | 9,903  | 13,442 | 54,446            | 114,766 |
| 동성 <sup>2)</sup> 금액   | 1,689 | 2,166  | 26,603 | 1,282 | 243  | 7,308  | 10,168 | 25,820            | 75,279  |

1) 자금이체업을 직접 수행하는 22개 증권사 기준

2) 전체 비활동성 계좌 기준(잔고가 50만원 초과인 경우도 일부 포함 가능)

- 9 -

### 4. 향후 일정

◆ **관계기관 TF 운영** 등을 통해 **세부방안**을 **확정**하여 **금년중 서비스 개시**가 가능하도록 추진

#### ① 제2금융권 계좌이동 서비스

| 구분                   | 일정      |
|----------------------|---------|
| 계좌이동서비스 약관 제정(제2금융권) | ~'19.6월 |
| 전산시스템 개발 및 시범실시      | ~'19.7월 |
| 제2금융권 계좌이동           | '19.下~  |
| 은행·제2금융권간 계좌이동       | '20.上~  |

#### ② 카디이동 서비스

| 구분                     | 일정       |
|------------------------|----------|
| 카드사, 가맹점, 금융당국 등 TF 운영 | '19.4월~  |
| 전산시스템 개발               | '19.7월~  |
| 가맹점 약관 개정              | '19.9월~  |
| 카드이동서비스 약관 제정          | ~'19.11월 |
| 자동납부 내역 조회             | '19.12월  |
| 자동납부 해지·변경             | '20년~    |

#### ③ 제2금융권, 증권사 숨은 금융자산 찾기

| 구분                   | 제2금융권   | 증권사      |
|----------------------|---------|----------|
| 제2금융권, 증권사 등 관계기관 협의 | ~'19.4월 | ~'19.5월  |
| 계좌통합관리서비스 약관 제정      | ~'19.7월 | ~'19.8월  |
| 전산시스템 개발 및 시범실시      | ~'19.7월 | ~'19.9월  |
| 제2금융권 잔고이전·해지 도입     | '19.8월~ | -        |
| 증권사 조회·잔고이전·해지 도입    | -       | '19.10월~ |

별첨1. 금융위원장 속사

별첨2. 국민채감형 금융거래서비스 확대도입 방안



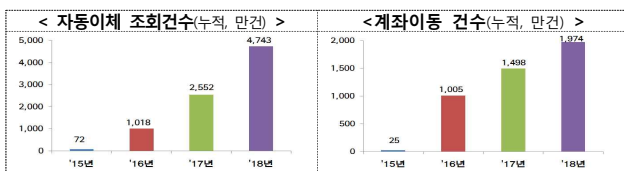
"혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장"

- 10 -

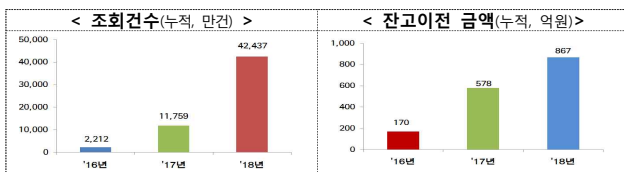
### 참고1

#### 국민채감형 금융거래서비스 이용실적

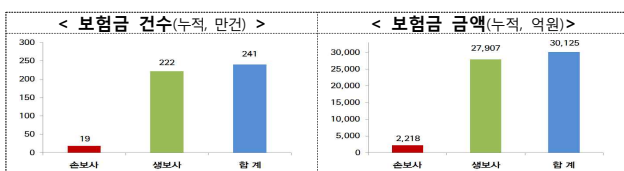
#### 1. 계좌이동 서비스 (페이인포) 이용실적



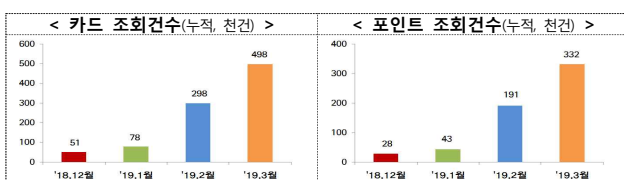
#### 2-1. 숨은 금융자산(예금 : 어카운트인포) 찾기 이용실적



#### 2-2. 숨은 금융자산(보험 : 내보험 찾아줌) 찾기 이용실적('18.11월 기준)



#### 3. 내카드 한도에 이용실적



### 참고2

#### 신용카드 자동납부 현황

◆ **신용카드 자동납부**는 일반국민의 금융생활과 밀접한 관련을 맺고 있는 금융서비스로 **시장규모가 최근 크게 증가**

□ 신용카드 자동납부는 **최초 1회 신청·본인확인**으로 **주기적으로 카드결제**가 이루어지는 것을 의미

\* 신용카드는 원칙적으로 거래시마다 서명이 필요하나, 자동납부 등 전자상 거래는 최초 1회 본인확인으로 갈음가능(여전업감독규정)

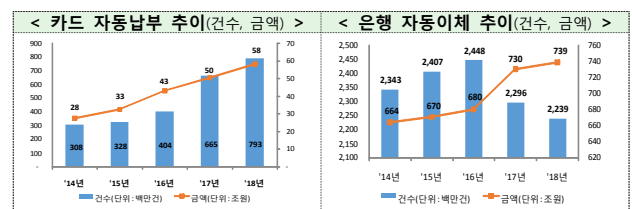
□ 신용카드 **사용 확대**, 카드사의 **적극적 마케팅** 등으로 **자동납부 시장규모도 크게 증가**

\* ('14년) 총 26.5억건, 691.4조 → ('18년) 총 30.3억건, 797.4조

○ 자동결제 건수는 '14년 3.1억건에서 **'18년 7.9억건**으로, 금액은 '14년 27.6조에서 **'18년 58.2조**로 크게 증가

\* 은행 자동이체 건수는 '18년 22.4억건, 금액은 739.2조(카드 요금 자동이체는 제외, 카카오페이 등 간편결제 자동이체는 포함)

○ '18년중 국민 1인당 월평균 결제건수는 **2.4건**, 건당 평균 결제 금액은 약 **7만원**(은행 : 6.7건, 33만원)



※ 카드 자동납부로 주로 활용되는 항목은 **통신비(40.9%)**, **보험료(10.2%)**, **아파트 관리비(6.8%)** 등으로 파악

- 11 -

- 12 -

### 1. 카드이동 서비스 도입으로 카드 자동납부가 가능한 상품 또는 서비스가 늘어나는 것인지?

- ☐ 카드이동 서비스는 **카드 결제 범위 확대**와는 무관
- 카드이동 서비스는 “**현재 카드로 결제중**”인 **자동납부**를 **다른 카드로** 변경해주는 서비스
  - ➡ **해당 상품 특성, 가맹점과의 계약관계**에 따라 현재 카드 결제 또는 자동납부가 불가능한 경우는 **서비스 대상이 아님**
    - \* 예 : 저축성 보험료는 카드결제가 불가능하며, 자동납부 대상도 아님

### 2. 플랫폼에서 신청만 하면 내가 가지고 있는 모든 카드로의 자동납부 변경이 가능한 것인지?

- ☐ **일부 카드**의 경우 **자동납부 신청**이 **거절**될 가능성이 존재
- **모든 가맹점**이 **모든 카드사**와 가맹점 계약을 맺고 있는 것은 아니므로, **일부 가맹점**에서는 **특정 카드결제가 불가능**
  - ➡ 가맹점 계약을 맺고 있지 않은 경우 카드이동 서비스를 통한 **자동납부 카드 변경**이 **불가능한** 경우가 존재할 수 있음\*
    - \* 예 : ‘A’ 통신사는 a카드사와 가맹점 계약을 체결하고 b카드사와는 체결 X  
→ a카드에서 b카드로 자동납부 카드를 변경하는 것은 불가능