

책임자	금융위 은행과장 전요선(02-2100-2950) 금융결제원 금융정보업무부장 정대성(02-531-1700)	담당자	박진애 서기관(02-2100-2953) 고평기 팀장(02-531-1740) 김호철 팀장(02-531-1720)
------------	---	------------	---

제 목 : 국민체감형 금융거래 서비스 확대 도입방안

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

◆ **최종구 금융위원장은 금융결제원을 방문하여,**
 ①**제2금융권 계좌이동 서비스, ②카드이동 서비스**
 ③**제2금융권 · 증권사 숨은 금융자산 찾기 도입방안에 대해 논의**
 - 기존 계좌 · 카드에 연결된 자동납부 조회 · 변경 · 해지가 한 번에 가능해짐으로써 주거래 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

※ 국민체감형 금융거래 서비스 확대 관련 현장방문 개요

■ 일시·장소 : '19.5.2(목) 09:30, 금융결제원(분당)

■ 주요 참석자

- 금융위원장, 금융산업국장
- 금융결제원, 은행연합회, 저축은행중앙회, 신탁중앙회, 농협중앙회, 수협중앙회, 산림조합중앙회, 새마을금고중앙회, 우정사업본부, 여신협회, 8개 카드사

■ 행사 내용

- 도입방안 발표, 고객 의견 청취(동영상), 서비스 시연, 업무협약식 체결

- 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 체감 사례도 청취

< 고객 사례 청취(동영상) >

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

II 주요 논의사항

1. 금융위원장 축사

- 최종구 금융위원장은 축사를 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 새 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~)
 - ② 예금, 보험금 등 숨은 금융자산을 한번에 조회하고 찾아갈 수 있는 다양한 서비스 개시
 - ① (은행) 모든 은행계좌를 한 번에 조회하고, 소액·비활동성 계좌는 잔고·이전해지 가능** (에카운트 인포, '16.12월~)
 - * 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(에카운트 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 현황*을 조회할 수 있는 서비스도 개시 (채권자변동조회, '17.12월~)
 - * 대출금액, 채권자 변동내역(양도일자, 양도사유, 소멸시효 완성여부 등)
- ※ 서비스 제공기관은 금융결제원(페이인포, 에카운트 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 **주거래 계좌 변경시 자동납부 계좌를 일일이 변경**해야 하는 번거로움 발생
 - ② **카드 자동납부가 확대**되고 있음에도 **카드이동 서비스** **未**도입
 - 소비자는 **주거래 카드 변경시 자동납부를 일일이 변경**해야 할 뿐만 아니라 **자동납부 현황파악**조차 어려운 상황
 - ③ **저축은행, 상호금융** 등 제2금융권 및 증권사에 **숨은 예금**을 찾을 수 있는 **잔고이전·해지 서비스** **未**도입
 - 제2금융권 및 증권사 이용고객은 **소액 비활동성 계좌**를 정리하기 위해 **점포를 직접 방문**해야 하는 번거로움 발생

3. 추진과제

추진과제 개관

- ① **은행권**에 既 도입된 **계좌이동 서비스**(자동이체 내역을 한 번에 조회하고 해지 또는 일괄 변경)를 **제2금융권**에 전면 도입
- ② 신용카드 **자동납부 내역**을 한 번에 **조회**하고, 필요시 **해지** 또는 **일괄 변경**이 가능하도록 하는 **카드이동 서비스** 도입
- ③ **숨은 예금**을 찾아 **주거래 계좌로 잔고이전** 또는 **기부**할 수 있도록 하는 **숨은 금융자산 찾기**를 **제2금융권·증권사**에 도입

업권별 국민체감형 금융거래 서비스 도입현황 및 신규과제

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

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

3-1. 추진과제 ① : 제2금융권 계좌이동 서비스

◆ **은행권**에만 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
- (**개선**) 제2금융권에 **계좌이동 서비스**를 도입(19.下)하고, **은행과 제2금융권** 간 이동(20.上)도 가능하도록 추진
- (**기대효과**) 주거래 계좌 변경시 **자동이체**를 편리하게 변경할 수 있을 뿐만 아니라 **금융산업의 건전한 발전**에도 기여 가능
 - **은행권**에만 제공되던 서비스가 **제2금융권**으로 확대됨에 따라 일반국민들의 **제2금융권에 대한 인식** 및 **접근성이 제고**되고, 이에 따른 **제2금융권 경쟁력 향상**도 기대
 - **기존고객 유지** 및 **신규고객 유치**를 위한 **혜택 제공 확대** 등 **업권 간, 금융회사 간 건전한 경쟁**을 촉진할 전망

< 서비스 화면 예시 >



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 플랫폼**을 구축하여(현행 Payinfo를 확대·개편) **카드 자동납부 일괄조회, 해지·변경** 서비스 제공
 - * 국민 누구나 **회원가입**이나 **비용부담 없이** 이용 가능

< 서비스 화면 예시 >

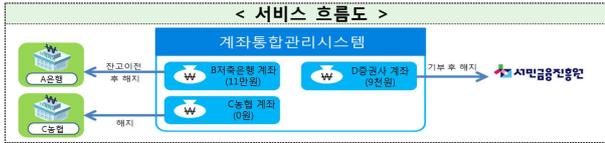


- (**추진방식**) 전산개발 등과 관련한 카드사, 가맹점 부담을 감안하여 서비스 범위는 **단계적으로 확대**
 - ① **전업계 카드사(8개사)**와 **통신사, 보험사, 아파트 관리사무소** 등 **주요 가맹점**을 대상으로 서비스를 우선 실시
 - ② **조회 서비스**를 우선 실시(금년말)한 후 **해지·변경 서비스**(20년 상반기)로 점차 확대
- (**기대효과**) 일반국민들이 **카드 자동납부 현황**을 한 눈에 **조회**할 수 있으며, **주거래 카드 변경시 편리하게 자동납부 변경**이 가능

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 처리**



- (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 재원확보**에도 기여할 수 있을 것으로 기대

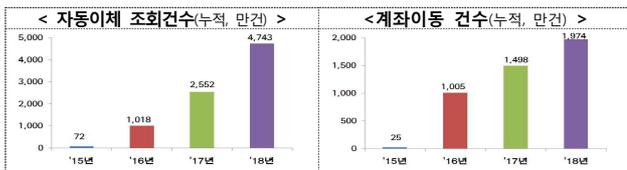
< 제2금융권 및 증권사 계좌현황(천개, 억원) >

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

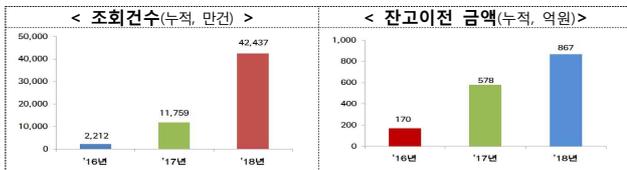
1) 자기제업을 직접 수행하는 22개 증권사 기준
2) 전체 비활동성 계좌 기준(잔고가 50만원 초과인 경우도 일부 포함 가능)

참고1 국민체감형 금융거래서비스 이용실적

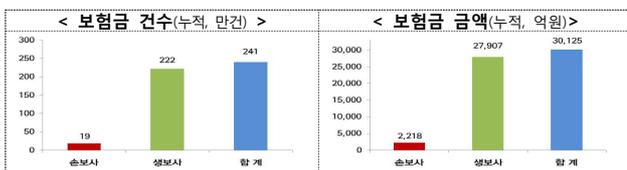
1. 계좌이동 서비스 (페이인포) 이용실적



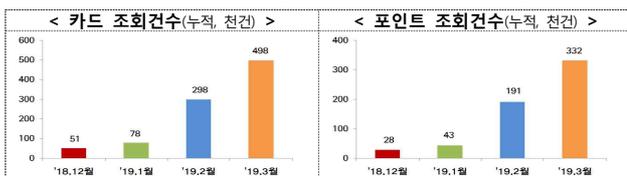
2-1. 숨은 금융자산(예금 : 어카운트인포) 찾기 이용실적



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



3. 내카드 한눈에 이용실적



4. 향후 일정

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

1) 제2금융권 계좌이동 서비스

요 조치사항	구분	일정
	계좌이동서비스 약관 제정(제2금융권)	계좌이동서비스 약관 제정(제2금융권)
전산시스템 개발 및 시범실시		~'19.7월
서비스 개시	제2금융권 계좌이동	'19.下~
	은행·제2금융권간 계좌이동	'20.上~

2) 카디동 서비스

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

3) 제2금융권, 증권사 숨은 금융자산 찾기

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

별첨1. 금융위협장 축소

별첨2. 국민체감형 금융거래서비스 확대도입 방안

OPEN 금융위협장 축소 방안
본 자료를 인용 보도할 경우 금융위원회 대변인 prfsc@korea.kr
출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr
날개 은깃습니다 바르게 알려깃습니다

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

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 거래사마다 서명이 필요하나, 자동납부 등 전자상 거래는 **최초 1회 본인확인**으로 갈음가능(여전업감독규정)

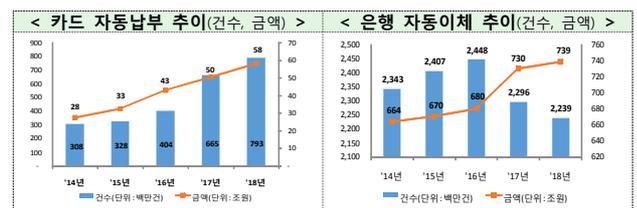
- 신용카드 **사용 확대**, 카드사의 **적극적 마케팅** 등으로 **자동납부 시장규모도 크게 증가**

* ('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 **24건**, 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

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

- 카드이동 서비스는 카드 결제 범위 확대와는 무관
- 카드이동 서비스는 “현재 카드로 결제중”인 자동납부를 다른 카드로 변경해주는 서비스
 - ➔ 해당 상품 특성, 가맹점과의 계약관계에 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 카드의 경우 자동납부 신청이 거절될 가능성이 존재
- 모든 가맹점이 모든 카드사와 가맹점 계약을 맺고 있는 것은 아니므로, 일부 가맹점에서는 특정 카드결제가 불가능
 - ➔ 가맹점 계약을 맺고 있지 않은 경우 카드이동 서비스를 통한 자동납부 카드 변경이 불가능한 경우가 존재할 수 있음*
 - * 예 : 'A' 통신사는 a카드사와 가맹점 계약을 체결하고 b카드사와는 체결 X
→ a카드에서 b카드로 자동납부 카드를 변경하는 것은 불가능