

국민체감형 금융거래서비스 확대 도입방안

- ❶ 제2금융권 계좌이동 서비스 -
- ❷ 카드이동 서비스 -
- ❸ 제2금융권 숨은 금융자산 찾기 -

2019. 5.

금 융 위 원 회
금 융 결 제 원

※ 5.3(금) 조건부터 보도가능

목 차

I . 그간 추진경과	1
II . 평가	3
III . 추진과제	4
1. 제2금융권 계좌이동 서비스	5
2. 카드이동 서비스	7
3. 제2금융권 숨은 금융자산 찾기	10
IV . 향후 추진일정	11

1. 그간 추진경과

◆ **계좌이동 서비스, 숨은 금융자산 찾기** 등 일반 국민의 금융 이용 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 계좌*는 잔고·이전해지 가능** (어카운트 인포, '16.12월~)

* 50만원 이하, 1년 이상 거래가 없는 계좌

** 비활동성 계좌('15말 기준 1억개)로 인한 사회적 비용(관리비용, 사기 악용 등)을 줄이고 소비자 편의를 제고(은행 방문없이 해지)

② **(제2금융권*)** 모든 계좌를 한 번에 조회(어카운트 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~)

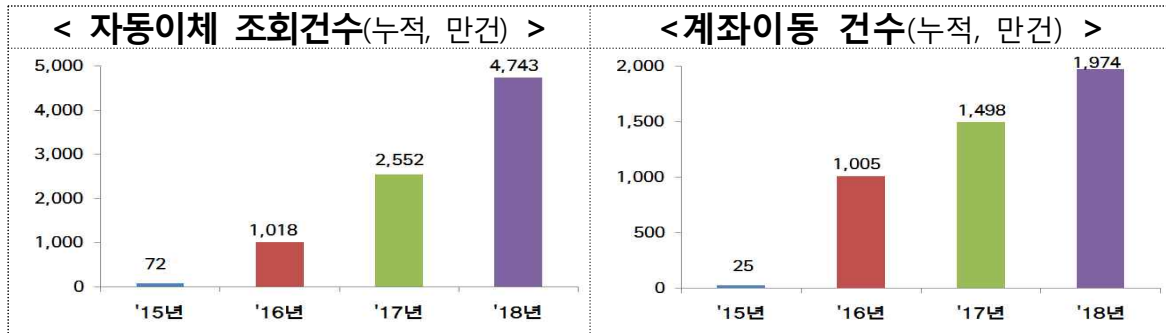
* 대출금액, 채권자 변동내역(양도일자, 양도사유, 소멸시효 완성여부 등)

※ 서비스 제공기관은 금융결제원*(페이인포, 어카운트 인포, 내카드 한눈에), 생손보 협회(내보험 찾아줌), 신정원(채권자변동조회) 등으로 다양

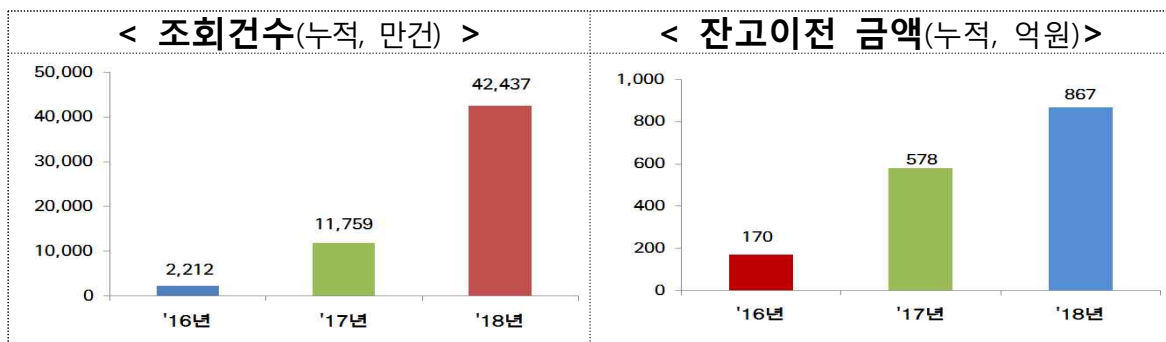
* 동 서비스는 모두 동일 사이트(www.payinfo.or.kr)에서 및 전용 앱에서 제공

참고1 국민체감형 서비스 이용실적

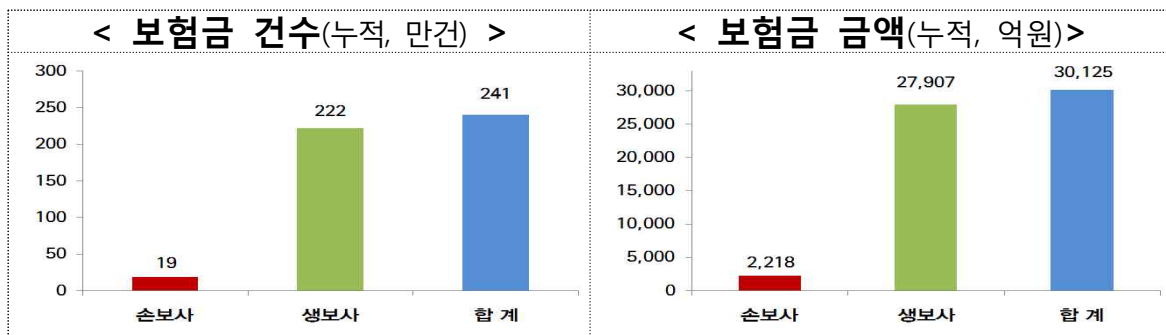
1. 계좌이동 서비스(페이인포) 이용실적



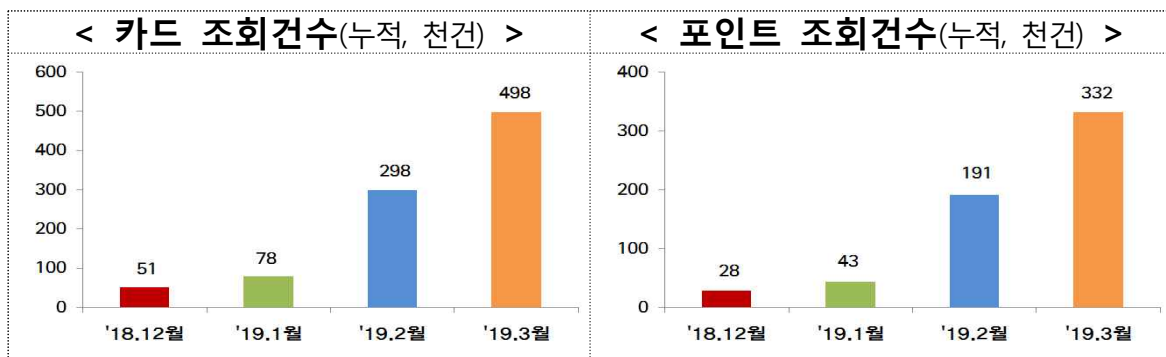
2-1. 숨은 금융자산(예금 : 어카운트인포) 찾기 이용실적



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



3. 내카드 한눈에 이용실적



II. 평가

◆ 다양한 **국민체감형 서비스**들이 도입되어 상당한 호응을 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 혜택을 누릴 수 있는 서비스들이 은행, 보험 위주로 제공되고 있는 한계 존재
 - ① 저축은행, 상호금융 등 제2금융권에 계좌이동 서비스 未도입
 - 제2금융권 이용고객은 주거래 계좌 변경시 자동납부 계좌를 일일이 변경해야 하는 번거로움 발생
 - ② 카드 자동납부가 확대되고 있음에도 카드이동 서비스 未도입
 - 소비자는 주거래 카드 변경시 자동납부를 일일이 변경해야 할 뿐만 아니라 자동납부 현황파악조차 어려운 상황
 - ③ 저축은행, 상호금융 등 제2금융권 및 증권사에 숨은 예금을 찾을 수 있는 잔고이전·해지 서비스 未도입
 - 제2금융권 및 증권사 이용고객은 소액 비활동성 계좌를 정리하기 위해 점포를 직접 방문해야 하는 번거로움 발생

Ⅲ. 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 조회하고, 필요시 해지 또는 일괄 변경이 가능하도록 하는 **카드이동 서비스** 도입
- ③ 숨은 예금을 찾아 주거래 계좌로 잔고이전 또는 기부할 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 -
	既 도입 : 페이인포 (‘15.7월)	既 도입 : 어카운트인포 (‘16.12월) - 예금 조회·잔고이전·해지 -
	일부 도입 : 조회·해지 가능 추진과제 ① 계좌이동 서비스 도입 - 변경까지 가능 -	일부 도입 : 조회만 가능 추진과제 ③ 숨은 예금 찾기 - 잔고이전·해지 가능 -
	수시입출금식 계좌 개설 불가능	既 도입 : 내보험 찾아줌 (‘17.12월) - 보험금 조회 및 청구 -
	자동이체 범위가 제한적 (핀뱅킹 활성화 X)	추진과제 ③ 숨은 예금 찾기 - 조회·잔고이전·해지 가능 -
	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 -

III-2. 추진과제 ① : 제2금융권 계좌이동 서비스

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

□ **(현황)** 제2금융권*은 ‘변경’ 서비스가 제공되지 않고 자동이체 내역 “조회·해지” 서비스만 제공

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

** 금융결제원 통합플랫폼(www.payinfo.or.kr) 사이트 및 전용앱

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

□ **(기대효과)** 주거래 계좌 변경시 자동이체를 편리하게 변경할 수 있을 뿐만 아니라 금융산업의 건전한 발전에도 기여 가능

○ 은행권에만 제공되던 서비스가 제2금융권으로 확대됨에 따라 일반국민들의 제2금융권에 대한 인식 및 접근성이 제고되고, 이에 따른 제2금융권 경쟁력 향상도 기대

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

< 서비스 화면 예시 >



참고2 제2금융권 자동이체 현황

◆ 제2금융권 이용고객은 보험료, 통신요금 등을 중심으로 자동이체를 활발하게 이용중

□ **(계좌 현황)** 자동이체가 등록된 제2금융권* 수시입출금식 계좌수는 약 3,283만개**

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

** 자동이체가 등록되지 않은 계좌까지 포함할 경우 1억1천만개

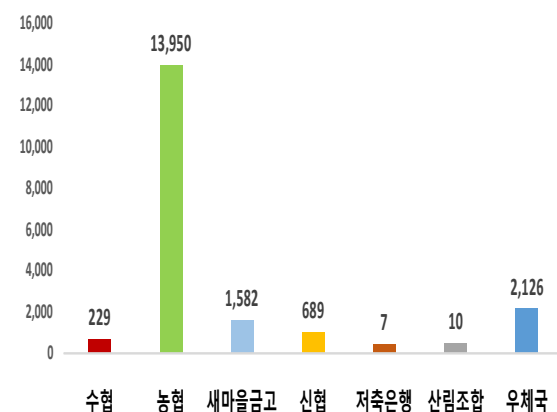
□ **(자동이체 현황)** 제2금융권 수시입출금 계좌에 등록된 자동이체 건수는 약 1억 9천만건*

* 결제주기(매월, 매년)에 관계없이 자동이체 자체가 등록된 건수 기준이며, 자동이체와 자동송금을 모두 포함

○ 업권별로는 농협(1억 4천만건), 우체국(2천만건), 새마을금고(1천6백만건), 신협(7백만건) 순으로 활발하게 이용

○ 사용 항목별로는 보험료(42%), 통신요금(26%), 아파트 관리비(7%) 등에 자동이체를 활용

<업권별 자동이체 현황(만건) >



<업종별 자동이체 등록 현황(%) >

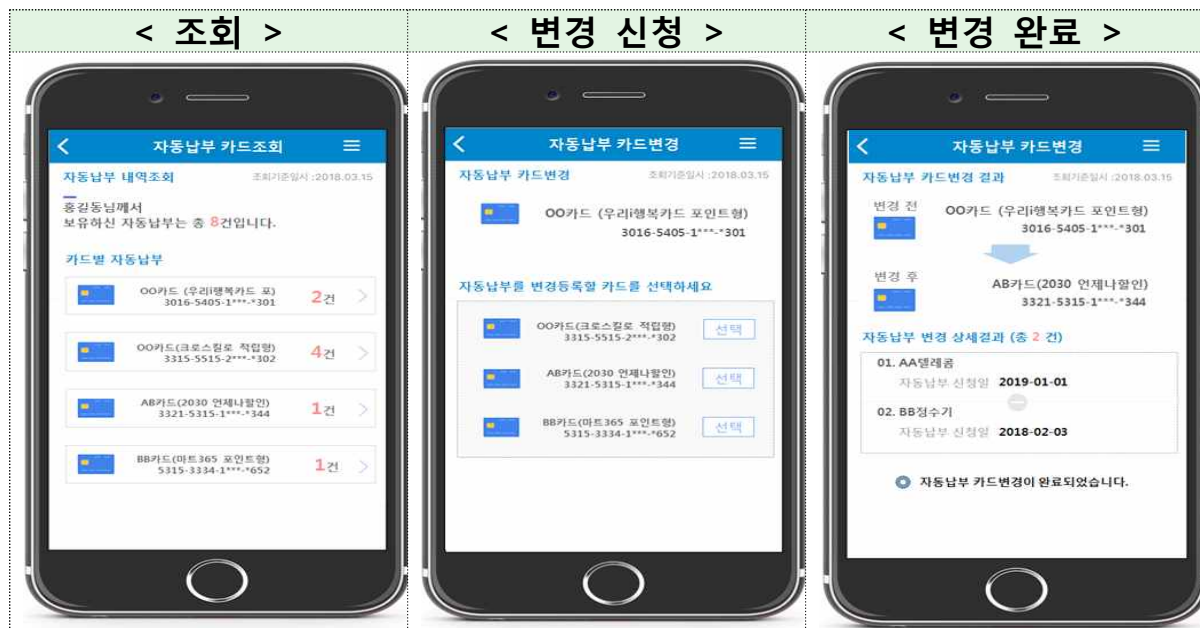


III-2. 추진과제 ② : 카드이동 서비스

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

- (개요) 카드사에 등록된 자동납부 목록을 한눈에 조회하고, 필요시 해지·변경할 수 있는 '카드이동 서비스'를 도입
 - 통합 플랫폼(현행 Payinfo를 확대·개편)을 통해 서비스가 제공되며, 국민 누구나 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 서비스를 우선 제공('19년말) 후 해지·변경 서비스('20.上)로 서비스 범위를 확대
- (기대효과) 고객들이 카드 자동납부 현황을 한 눈에 조회할 수 있으며, 주거대 카드 변경시 편리하게 자동납부 변경 가능

참고3 신용카드 자동납부 현황

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

□ 신용카드 자동납부는 최초 1회 신청·본인확인으로 주기적으로 카드결제가 이루어지는 것을 의미

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

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

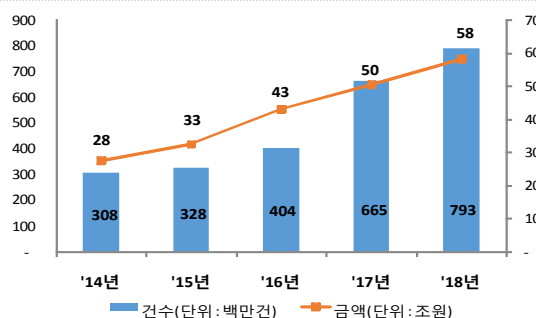
* ('14년) 총 26.5억건, 691.4조 → ('18년) 총 30.3억건, 797.4조

○ 카드 자동결제 건수는 '14년 3.1억건에서 '18년 7.9억건으로, 금액은 '14년 27.6조에서 '18년 58.2조로 크게 증가

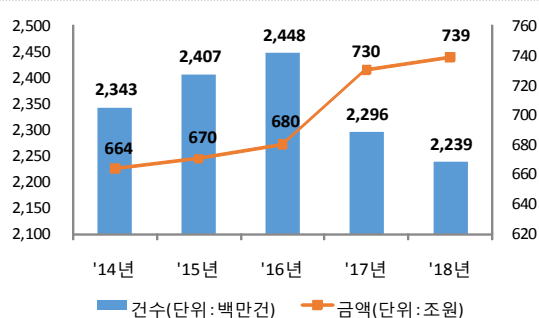
* 은행 자동이체 건수는 '18년 22.4억건, 금액은 739.2조(카드 요금 자동이체는 제외, 카카오페이 등 간편결제 자동이체는 포함)

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

< 카드 자동납부 추이(건수, 금액) >



< 은행 자동이체 추이(건수, 금액) >



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

참고4 [병행 추진과제] 신용카드 자동납부 관리체계 구축

□ **(현황)** 카드사가 고객들의 자동납부 내역을 체계적으로 보유·관리하기 어려운 환경

- 일부 대형가맹점*은 카드사를 통한 자동납부 신청은 받지 않고**, 고객이 가맹점에 직접 신청하는 경우만 서비스를 제공하며, 이 경우에도 관련정보를 카드사와 未공유

* 협상력이 높은 일부 통신사, 보험사 등

** 은행 자동이체 수수료(건당 100~200원)에 비해 카드 수수료(1.6%)가 높다는 점과 카드사를 통한 접수시 민원발생 소지 등을 우려

- 은행 자동이체*와 달리 카드 자동결제 관련 제도가 정비되어 있지 않아 체계적 관리가 부족한 측면

* 전자금융거래법(§15) 및 시행령(§10)에 따라 가맹점은 자동이체 신청시 고객 동의를 얻어야 하며, 동자료를 금융회사에 제출해야 함

□ **(개선)** 카드이동 서비스를 위해 카드사와 가맹점이 주기적으로 자동납부 현황을 공유하는 관리체계를 구축

- 가맹점 표준약관 개정*을 통해 가맹점에 자동납부가 신청되는 경우 해당 정보를 카드사에 제공하도록 의무화

* 여신협회가 개정 후 금융위(금감원 위탁)에 신고

※ 중장기 과제 : 신용카드 자동납부시 고객 동의 확인을 의무화

- (현행) 고객 동의절차 없이 가맹점에서 자동납부 신청이 가능
- (개선) 여전법 개정을 통해 가맹점이 카드 자동납부 신청시 서면, 녹취 등으로 고객 동의를 받고, 동 자료를 카드사에 제출토록 의무화
- (기대효과) CMS 부당인출 시도('14.1월)와 같은 카드 부당승인 및 결제 발생 가능성을 차단하고 카드이용자 보호를 강화

* 허위 가맹점으로 약 7,000명의 계좌에서 1억 3천만원 인출을 시도한 사건

III-3. 추진과제 ③ : 제2금융권 · 증권사 숨은 금융자산 찾기

◆ 숨은 금융자산 찾기 서비스를 제2금융권, 증권사로 확대

- (현황) 제2금융권 및 증권사에는 소액(50만원 이하)·비활동성(1년 이상 未거래) 계좌 잔고이전 및 해지 서비스가 未제공**

* 제2금융권은 조회는 가능, 증권사는 조회도 불가능

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

* 서비스대상 계좌 : 개인고객이 개설한 본인의 예금(제2금융권 : 수시 입출금식+정기예금 등) 및 투자자예탁금(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 5천억원에 달하는 숨은 금융자산이 주인을 찾을 수 있을 것으로 기대

- 일반 국민의 가처분 소득 증대가 가능할 뿐만 아니라, 서민금융 재원확보에도 기여할 수 있을 것으로 기대

< 제2금융권 및 증권사 계좌현황(천개, 억원) >

구분	저축은행	신협	농협	수협	산림조합	새마을금고	우체국	증권사 ¹⁾	합 계
전체계좌수	6,678	12,432	68,994	3,328	714	26,079	19,951	79,066	217,242
비활동성 ²⁾ 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) 자금이체업을 직접 수행하는 22개 증권사 기준

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

Ⅳ. 향후 추진일정

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

① 제2금융권 계좌이동 서비스

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

② 카드이동 서비스

구분		일정
要 조치사항	카드사, 가맹점, 금융당국 등으로 구성된 TF 운영	'19.4월~
	여전법 개정필요성 검토	'19.5월~
	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

구분		일정	
		제2금융권	증권사
要 조치사항	제2금융권, 증권사 등 관련기관 협의	~'19.4월	~'19.5월
	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~