금융위원회	보 도 자 료			
	보도	2020.1.13.(월) 조간	배포	2020.1.10.(금) 10:00

책 임 자		담 당 자	
	금융위 중소금융과장 홍 성 기(02-2100-2990)		이 지 현 사무관 (02-2100-2993)
	금감원 저축은행감독국장 김 영 주(02-3145-6770)		전 홍 균 팀장 (02-3145-6775)
	저축은행중앙회 경영지원본부장 최 병 주(02-739-3779)		성 용 욱 부장 (02-397-8640)

제목: 저축은행과의 비대면 거래, 더욱 편리하고 안전해집니다.

1 **(비대면 거래 편의 개선) 취약계층을 위한 비과세저축의 비대면 가입이 편리해지고, 동시에 여러 저축은행의 정기예금에 비대면으로 가입할 수 있게 됩니다.**

2 **(비대면 거래 안전성 제고) 착오송금 예방을 위해 은행에서 저축은행으로 송금 시 이체대상 금융회사명 표기가 '저축은행'으로 통일됩니다.**

3 **(비대면 거래 감독제도 정비) 가입경로별 예금금리 비교가 편리해지고, 온라인 광고에 대한 저축은행중앙회의 심의가 강화됩니다.**

Ⅰ. 추진 배경

□ **인터넷·모바일뱅킹** 등 전자금융서비스 도입 확대*로 저축은행 업권 내 **비대면 예금·대출취급****이 **확산·보편화**되고 있습니다.

* 인터넷·모바일뱅킹 등 신규가입 : '16년 19.9만건 → '18년 28.6만건 → '19.1~3분기 32.7만건

** 비대면 예금잔액(전체 예금대비 비중) : '16년말 6.9조원(15.5%) → '19.9월말 17.1조원(27.3%)
비대면 대출잔액(전체 대출대비 비중) : '16년말 6.1조원(14.1%) → '19.9월말 10.6조원(17.1%)

□ 그러나 현행 제도와 감독은 **대면거래 중심으로 운영**되고 있어 **비대면 거래 소비자의 불편**이 **초래**되고 **안전성 우려**도 제기되고 있습니다.

➡ **비대면 거래 편의**를 제고하고 저축은행의 **비대면 영업**이 **건전하게 성장**할 수 있는 기반을 조성할 필요가 있습니다.

Ⅱ. 저축은행 비대면 거래 현황

□ 현재 **78개 저축은행이 인터넷·모바일뱅킹** 서비스를 제공 중으로, **비대면 거래기반 확충***에 따라 **비대면 서비스 가입자** 수가 **크게 증가**하였습니다.

* ① 중앙회 전산 사용(66개사) : SB톡톡 플러스 앱('19.9.9 출시)에서 예·적금 가입 및 대출이 가능하고, 간편인증·간편이체 등 다양한 금융서비스 제공

② 자체 전산 사용 (12개사) : 자체 앱을 개발하여 모바일뱅킹 서비스 제공

○ **(전자금융서비스 신규가입) 인터넷·모바일뱅킹** 등 **신규가입**은 '16년 19.9만건에서 **'19.1~3분기** 중 **32.7만건으로 크게 증가**하였고,

전자금융서비스 신규 가입현황(연도별)

(단위 : 만건, %)

'16년중(A)	'17년중	'18년중(B)	증감(B-A)		'19.1~3분기
			건수	비율	
19.9	21.3	**28.6**	8.7	**43.7**	**32.7**

○ **(비대면 계좌 신규개설)** 비대면 실명확인을 거쳐 개설된 **수시입출금계좌**는 '16년 6천개에서 **'19.1~3분기 중 19.4만개로 급증**하였습니다.

수시입출금계좌 신규개설 현황(연도별)

(단위 : 만개, %)

개설방식	'16년중(A)	'17년중	'18년중(B)	증감(B-A)		'19.1~3분기
				금액	비율	
비대면	**0.6(2.1*)**	5.7(24.1)	**13.2(46.4)**	12.6	**2,061.9**	**19.4(70.7)**
대 면	27.8(97.9*)	18.1(75.9)	15.2(53.6)	△12.6	△45.1	8.0(29.3)
합 계	28.4(100)	23.8(100)	28.4(100)	-	-	27.4(100)

* 해당 연도 신규 수시입출금계좌 중에서 차지하는 비중

□ 이에 따라, 저축은행의 '19.9월말 **비대면 예금(17.1조원)*** 및 **대출(10.6조원)**** 취급도 '16년말(각 6.9조원, 6.1조원) 대비 **크게 늘었습니다.**

* 인터넷·모바일 ** 인터넷·모바일·전화대출

○ 특히, '19.9월말 **가계신용대출**의 **비대면 취급잔액**(7.2조원)은 전체 가계신용대출의 **51.8%**로서, 비대면 거래가 정착되고 있습니다.

비대면 예금 및 대출 잔액(연도별)

(단위 : 조원, %)

		'16년말(A)	'17년말	'18년말	'19.9말(B)	증감(B-A)	
						금액	비율
예금	비대면	**6.9(15.5*)**	10.0(19.8)	14.0(23.4)	**17.1(27.3)**	10.2	**146.6**
	대 면	37.7(84.5*)	40.6(80.2)	45.7(76.6)	45.4(72.7)	7.7	20.7
	합 계	44.6(100)	50.6(100)	59.7(100)	62.5(100)	17.9	40.3
대출	비대면	**6.1(14.1*)**	7.6(14.8)	8.6(14.7)	**10.6(17.1)**	4.5	**72.6**
	대 면	37.3(85.9*)	43.4(85.2)	50.3(85.3)	51.5(82.9)	14.2	38.1
	합 계	43.4(100)	51.0(100)	58.9(100)	62.1(100)	18.7	43.0

* 해당 연도 총 예금 및 대출잔액에서 차지하는 비중

Ⅲ. 저축은행 비대면 거래 확대에 따른 대응방안

1 기본 방향

◈ **인터넷·모바일뱅킹** 서비스 **개선** 및 **혁신금융서비스 도입**으로 저축은행 영업의 **비대면화**가 더욱 **가속화**될 전망이므로,

○ **비대면 거래관행과 제도 개선**을 통해 **비대면 거래의 편의성과 안전성을 높여** 저축은행의 **건전한 성장을 뒷받침**하겠습니다.

[추진 구조]

불편 및 위험 요인	▪**새로운 유형**의 **전자금융서비스** 지속 등장	▪저축은행 **명칭 표시 제한**으로 온라인 착오 송금 가능성 제기	▪소비자에 대한 예금 금리 등 **정보제공 미흡**
	▪**비대면 계좌개설 불편** 등 거래 제약	▪간편결제 등 **新결제 서비스 도입**으로 인한 금융사고 가능성 대두	▪**방송광고 위주**의 광고규제 운영
	▪증빙서류 **영업점 방문·접수** 요구	▪**비대면 계좌개설 확대**에 따른 계좌 불법거래 등 위험 증대	▪**대면거래** 위주의 **감독 관행**
대응 방안	**비대면 거래 편의 개선**	**비대면 거래 안전성 제고**	**비대면 거래 감독제도 정비**
기대 효과	비대면 **거래 불편 해소** 및 **안전성 제고**를 통해 **소비자**의 **권익** 및 **저축은행**의 장기적 **성장 기반**을 더욱 **강화**		

2 세부 대응방안

[요 약]

구분	현 황	개 선
비대면 거래 편의 개선	①새로운 유형의 전자금융서비스를 **약관으로만** 고객에게 **설명**	①**전자금융서비스 설명서 도입**
	②**단기간내** 여러 저축은행에서 **비대면 정기예금 가입**이 **제한**	②**비대면** 정기예금 전용 보통예금계좌 도입 등 **정기예금 가입 편의 제고**
	③휴일 대출상환 제도를 운영하지 않아 **차주**의 **이자상환 부담** 증가	③**휴일 대출상환제도** 전면 확대
	④**모바일 앱으로만** 금리인하 요구 및 대출계약 철회 **신청** 가능	④**비대면 권리신청**(금리인하요구 및 대출철회) **채널 확대**
	⑤취약층 대상 비과세종합저축 가입시 **증빙서류**의 영업점 **방문 접수** 요구	⑤관련 **증빙서류**의 **비대면 접수** 등 저축은행 **업무절차 개선**
비대면 거래 안전성 제고	①은행에서 저축은행으로 온라인 이체시 **개별 저축은행 명칭 미표시**	①**은행에서** 저축은행으로 **이체시** 거래상대방 금융회사 명칭을 '**저축은행**'으로 **단일화하여 표시**
	②저축은행 계좌가 **간편결제 계좌**로 **사용**되면서 **부정출금** 등 우려	②간편결제 계좌로 사용되는 경우 **부정출금** 등 **차단장치** 마련
	③**미성년자 비대면** 개설계좌는 **대포통장 활용, 금융사기** 등에 취약	③이체한도 축소, 계좌 불법거래 위험성 안내 등 **미성년자 비대면 계좌 개설 운영기준** 마련
비대면 거래 감독 제도 정비	①**가입경로별 예금**상품 **금리** 구분 **공시 미흡** 등	①**가입경로별**(대면 vs 비대면) 예금금리 **비교 공시 강화**
	②광고 규제가 방송 광고 위주로서 **온라인 광고**에 대한 **규제 미흡**	②저축은행의 자체 **홈페이지 광고**에 대한 **중앙회 심의** 강화
	③**비대면 금융거래실적** 등 파악 **미흡**	③비대면 금융거래 **업무보고서 신설** 등 모니터링 체제 구축
	④전자금융서비스 등 관련 **애로사항 논의채널** 부재	④비대면 거래관행 등 개선을 위한 **정례협의체** 신설

1 비대면 거래 편의 개선

1 전자금융서비스 설명서 도입

○ **(현황)** 저축은행권에도 **간편이체·간편결제** 등 **새로운 전자금융서비스**가 도입되고 있으나 **약관만 제공**되는 경우가 많은데,

- 쉽게 요약된 상품설명서 등과 달리 **약관**은 **법률용어 위주**로 기술되어 있어 **핵심내용**을 충분히 **이해**하기 **어려울** 수 있습니다.

⇨ **(개선) 전자금융서비스 설명서**를 **신설**하여 수수료, 이체한도, 이용시간, 거래 유의사항 등 **중요 부분**에 대한 **안내**를 **강화**하겠습니다.

2 비대면 정기예금 가입 편의 제고

○ **(현황) 2개 이상 저축은행**에서 **비대면 정기예금**에 **가입**하려는 고객은 **최초 정기예금** 가입 **후 20일 이상** 기다려야 합니다.

- 이는 **비대면 정기예금**에 **가입**할 경우 **보통예금계좌** 개설이 **필수적***이나,

* **비대면 정기예금 가입**시 '출금계좌' 등록을 위한 **보통예금계좌 개설**을 요구(전자금융서비스약관)

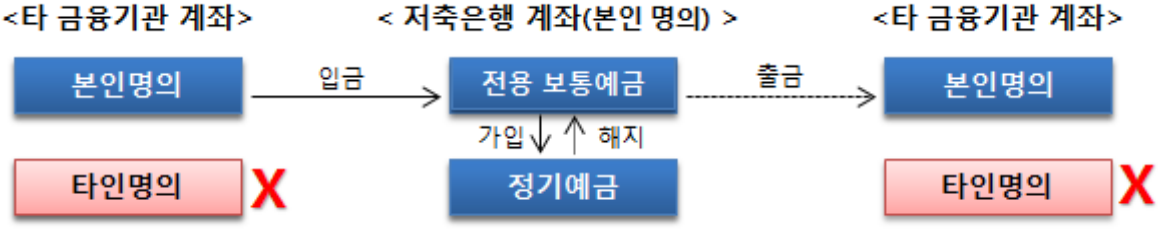
- 보통예금계좌가 **대포통장으로 악용될 가능성**을 **막기 위해 20일 내** 복수의 **보통예금계좌 개설**을 **제한**하기 때문입니다.

⇨ **(개선)** 비대면 정기예금 가입만을 위한 **전용 보통예금계좌**(수시 입출금 불가)**를 도입**하여, **대포통장 악용 가능성**을 **차단**하면서도 소비자가 동시에 여러 개의 비대면 정기예금에 가입할 수 있도록 하겠습니다.

※ 비대면 정기예금 가입 전용 보통예금계좌 도입방안(예시)

□ '본인명의 비대면 정기예금 가입용도' 외에는 거래를 제한하여 대포통장 악용을 방지

① **(입금)** 정기예금 **가입**을 위해 **본인명의 기존 타행계좌**에서 **송금**한 **입금거래**만 허용
② **(출금)** 정기예금 만기·중도해지시 **본인명의 계좌**로만 출금
③ **(자동해지)** 정기예금 만기·중도해지 등 거래 종료 시 고객통지 후 **자동해지**



3 휴일 대출상환제도 전면 확대

○ **(현황)** 일부 저축은행이 **휴일 대출상환** 제도를 **운영**하지 **않아 자금**이 있더라도 상환하지 못하고 **휴일기간 중 이자**를 **부담***하는 경우가 있습니다.

* 휴일기간중 만기가 도래할 경우 익영업일에 정상 상환할 수 있으나 약정이자는 발생하며, 특히 연체 중인 경우 즉시 연체해소가 불가능하여 높은 이율의 연체이자 부담

⇨ **(개선)** 모든 저축은행이 **가계대출**을 대상으로 **인터넷·모바일뱅킹**을 이용해 **휴일**에도 **대출 원리금**을 **상환**할 수 있도록 하겠습니다.

- 아울러, **휴일상환** 절차 등을 **상품설명서·홈페이지** 등을 통해 자세히 **안내**하겠습니다.

4 비대면 권리신청(금리인하 요구 및 대출계약 철회) 채널 확대

○ **(현황)** 일부 저축은행의 경우 모바일로는 **금리인하 요구** 및 **대출계약 철회 신청**이 가능하나 **홈페이지**로는 **불가능**한 상황입니다.

- 한편, **금리인하 요구**가 수용되어 대출금리 **변경 약정**을 체결하려면 **영업점**을 **방문**하여야 하는 경우도 있습니다.

⇨ **(개선)** 각 저축은행 **인터넷 홈페이지**를 통해서도 금리인하 요구 등 **권리신청**이 가능하도록 신청채널을 **확대**하고,

- **가계대출**의 경우 금리인하 요구 수용시 **영업점 방문 없이도 녹취** 등의 방법으로 **재약정**을 **체결**할 수 있도록 업무절차를 개선하겠습니다.

5 취약층 비과세 특례 적용 관련 업무절차 개선

○ **(현황)** 일부 저축은행이 고령자, 장애인 등 취약층 대상 **비과세종합저축***을 운영하면서 관련 **증빙서류**를 **영업점 방문접수만** 받고 있어,

*「조세특례제한법」 제88조의2(비과세종합저축에 대한 과세특례) : 65세 이상, 장애인, 독립유공자, 기초생활수급자 등의 경우 5천만원까지 이자소득세 면제

- **지점이 많지 않은 저축은행** 특성상 고객들이 비과세 특례를 받기 **곤란한 사례**가 발생하고 있습니다.

⇨ **(개선)** 비과세 특례 적용을 위한 **증빙서류**를 앱 업로드, 우편, 팩스 등 **비대면으로도 접수**하도록 업무처리 절차를 개선하겠습니다.

2 비대면 거래 안전성 제고

1 전자금융거래시 저축은행 명칭 표시 개선

○ **(현황)** 은행의 **인터넷·모바일뱅킹**, ATM 등에서 저축은행으로 송금할 경우 이체 상대방으로 **개별 저축은행명**이 **표시**되지 **않고***

* 금융결제원 전산망에 개별 저축은행이 아닌 저축은행중앙회가 대표 가입한 것에 기인

- **'저축은행'** 외 **'상호저축', '상호저축은행', '상호저축은행중앙회'** 등으로 다양하게 표시되어 소비자의 **혼란**을 야기하고 있습니다.

⇨ **(개선)** 은행의 인터넷·모바일뱅킹 등에서 저축은행으로 송금시 **이체상대방**으로 표시되는 **명칭**을 **'저축은행'**으로 **단일화***하겠습니다.

* 다만, 은행 인터넷 홈페이지 등에서 이체결과 조회시 거래상대방 표시가 2~3글자로 제한되는 경우에는 '저축'(2글자 제한시), '저축은'(3글자 제한시)으로 표시될 수 있음

2 간편결제 부정출금 차단장치 마련

○ **(현황)** 최근 저축은행도 **카카오페이 등 간편결제 연결계좌로 활용**됨에 따라 **부정출금*** 등 **금융사고에 노출될 가능성**도 증가하고 있습니다.

* 간편결제업자가 예금주로부터 사전에 출금동의를 받아 저축은행에 출금을 요청하면 저축은행은 예금주의 의사 확인 없이 자금을 이체하게 되므로 금융사고 가능성에 취약

⇨ **(개선)** 간편결제업자가 고객계좌에 **출금권한**을 **등록**할 경우 **저축은행**이 계좌주에게 **실시간**으로 **문자 통보**하도록 하고,

- **간편결제**로 활용되는 계좌에 대해 **적정 출금한도**를 설정토록 지속 유도*하겠습니다.

* 현재 저축은행 계좌가 연결되는 토스, 카카오페이, 페이코의 경우 문자통보 및 출금한도 기설정(1일·1회 200만원 또는 1회 100만원·1일 300만원)

3 미성년자 비대면 계좌개설 운영기준 마련

○ **(현황) 미성년자**가 **단독**으로 **비대면 계좌**를 **개설**할 경우 대면 개설에 비하여 **대포통장** 악용 가능성 등에 **취약**할 수 있습니다.

- 또한, 일부 저축은행이 **이체한도**를 **1일 3백만원**으로 설정하는 등 **은행권***에 비해 이체한도가 **높은** 수준입니다.

* 1일 한도(출금, 이체)는 100~130만원 수준

⇨ **(개선) 계좌 불법거래 위험성 안내, 이체한도 축소** 운영 등 미성년자 비대면 계좌개설 관련 **운영기준**을 마련하겠습니다.

3 비대면 거래 감독제도 정비

1 저축은행중앙회 비교공시 강화

○ **(현황)** 중앙회 홈페이지를 통해 **저축은행별 금리** 등의 정보가 **비교공시**되고 있으나 **예금상품**의 금리 **비교**에는 **불편***이 있습니다.

* 대출의 경우 가입경로별로 대출금리를 비교공시하고 있으나, 예금의 경우에는 예금상품별로 '자세히 보기'를 클릭해야 비대면 가입 우대조건 등 확인 가능

⇨ **(개선)** 대출금리 뿐만 아니라 **예금금리**도 **가입경로별(대면 vs 비대면)**로 **비교공시**하여 소비자의 예금상품 선택권을 제고하겠습니다.

2 온라인 광고 규제 합리화

○ **(현황)** 저축은행의 **광고**는 신문·방송보다 **온라인을 중심**으로 운영*되고 있으나, **일부 온라인 광고**는 **저축은행 자체심의**만 거치고 있습니다.

* '16년부터 저축은행의 광고비 중 온라인 광고비 비중이 50%를 상회

※ 현행 저축은행 광고 심의체계

◦ **(저축은행 자체심의)** 소비자 피해 우려가 적은 광고*는 저축은행 준법감시인의 자체심의로 광고심사 종결

* ①중앙회 적격판정을 받고 유효기간이 경과한 광고로 이전과 내용이 동일한 경우
②저축은행이 운영하는 인터넷·모바일 홈페이지(블로그·카페 등 포함)를 통한 광고
③대출모집인이 자체 제작하여 인터넷 이메일, 뉴스레터 등을 통해 광고하는 경우
④일부 수신상품(전단지, 현수막 이용) 및 이미지 광고 등

◦ **(중앙회 자율심의)** 저축은행 자체심의 대상 이외의 광고는 저축은행 준법감시인의 자체심의 후 중앙회의 적격 여부 심의까지 받아야 함

⇨ **(개선)** 소비자에게 신뢰도가 높은 **저축은행 자체 홈페이지 내 광고**의 경우 **중앙회 자율심의**까지 거치도록 하겠습니다.

3 비대면 금융거래 업무보고서 신설 등 모니터링 체제 구축

○ **(현황)** 저축은행의 **비대면 금융거래 실적**이 급증하고 있으나 관련 영업실적 등을 정기적으로 **취합·분석**하고 **모니터링**하는 체계는 **미흡**한 상황입니다.

⇨ **(개선)** 저축은행의 비대면 금융거래에 대한 **모니터링 강화**를 위해 별도 **업무보고서**를 **신설**하고

- 전자금융서비스 종류별 **가입자 수, 거래실적** 등을 **정기적**으로 **취합·분석**하여 **적시 대응**할 수 있도록 하겠습니다.

4 비대면 거래관행 등 개선을 위한 정례협의체 운영

○ **(현황)** 비대면 거래가 급증하고 있으나 **업계**의 전자금융서비스 관련 **애로사항**을 **논의**할 수 있는 **채널은 미비**한 상황입니다.

⇨ **(개선) 업계, 중앙회** 및 **금감원**이 참여하는 **'비대면 거래 관행 개선 정례협의체'**를 운영*하겠습니다.

* (논의주제) 비대면 거래관행 개선방안의 구체적 시행방안, 혁신금융서비스 활성화 방안 등
(운영방안) 분기 1회 실무자급이 참여하는 정례회의 개최(향후 1년간 한시적 운영)

Ⅳ. 기대효과 및 추진일정

□ **(기대효과)** 금번 관행·제도 개선을 통해 **소비자**의 **권익**과 **저축은행**의 **성장 기반**이 더욱 **강화**될 것으로 예상됩니다.

○ **(소비자)** 금융사고 가능성은 감소하고, 예금상품 가입 편의성은 높아지며, 이자부담은 절감되는 등 **소비자**의 **권익 향상이 기대**됩니다.

○ **(저축은행)** 운영시스템·관행의 선진화를 통해 **영업비용**이 **절감**되고 **소비자의 신뢰가 높아짐**으로써 건전한 성장 기반이 마련될 것입니다.

□ **(추진일정) '20년 상반기 완료**를 목표로 **단계적***으로 추진할 계획입니다.

* 단순 업무절차 개선사항은 우선적으로 추진하고 전산개발 등이 요구되는 사항 등은 '20년 상반기까지 완료. 다만, 업계와의 협의과정 등에서 일부 변경가능

○ 아울러, **업계와의 협의체** 구성·운영을 통해 **추가과제**를 지속적으로 **발굴**하고 **개선**해 나가겠습니다.

참고 **세부과제별 추진일정**

추진과제	조치 필요사항	완료시한
1. 비대면 거래의 편의 개선		
1 전자금융서비스 설명서 도입	설명서 마련	'20.상반기
2 비대면 정기예금 가입 편의 제고	표준약관(특약) 제정	
3 휴일 대출상환제도 전면 확대	전산 개발	
4 비대면 권리신청(금리인하 요구 및 대출계약 철회) 채널 확대	업무처리절차 마련·안내	
5 취약층 비과세 특례 적용 관련 업무절차 개선	업무처리절차 마련·안내	
2. 비대면 거래의 안전성 제고		
1 전자금융거래시 저축은행 명칭 표시 개선	(은행) 전산 개발	'20.상반기
2 간편결제 부정출금 차단장치 마련	전산 개발	
3 미성년자 비대면 계좌개설 운영기준 마련	가이드라인 마련	
3. 비대면 거래에 대한 감독제도 정비		
1 저축은행중앙회 비교공시 강화	전산 개발	'20.상반기
2 온라인 광고 규제 합리화	광고심의규정 개정	
3 비대면 금융거래 업무보고서 신설 등 모니터링체제 구축	시행세칙 개정	완료
4 비대면 거래관행 등 개선을 위한 정례협의체 운영	-	-

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락
☞ 본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
http://www.fsc.go.kr
금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr
넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니

"혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장"