

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	보도 참고자료		
보도	2017. 11. 29.(수) 조간	배포	2017. 11. 27.(월)
담당부서	은행감독국	장진택 국장 대행(3145-8022),	곽범준 팀장(3145-8030)

**제목 : 금융꿀팁 200선 - ⑦③ 은행거래 100% 활용법(6)
: 디지털뱅킹(모바일·PC) 서비스 이용자를 위한 꿀팁**

- 금융감독원은 국민들이 일상적인 금융거래과정에서 알아두면 유익한 실용금융정보(금융꿀팁) 200가지를 선정, 알기 쉽게 정리하여 보도참고자료를 통해 안내하고
 - 동시에 2016.9.1일 개설한 금융소비자정보 포털사이트 “파인”(FINE)에도 게시하고 있음
- 이에 따라 일흔세번째 금융꿀팁으로, “은행거래 100% 활용법(6) : 디지털뱅킹(모바일·PC) 서비스 이용자를 위한 꿀팁”을 별첨과 같이 안내해 드림

**<별첨> 금융꿀팁 200선 - ⑦③ 은행거래 100% 활용법(6) : 디지털뱅킹
(모바일·PC) 서비스 이용자를 위한 꿀팁**

금융감독원은 「국민체감 20대 금융관행 개혁」을 추진하고 있습니다. 금융거래 과정에서 경험한 불합리한 금융관행 및 불편사항에 대한 의견은 '금융관행 개혁 포털'(http://better-change.fss.or.kr) 내 '국민 참여방'으로 제보 바랍니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(http://www.fss.or.kr)

제 목	은행거래 100% 활용법(6) : 디지털뱅킹(모바일·PC) 서비스 이용자를 위한 꿀팁
사례	<ul style="list-style-type: none"> ■ (사례1) 도서지역에 파견 근무 중인 A씨는 생활자금 용도로 대출을 받고 싶었으나, 인근에 은행지점이 없어 조금 먼 곳에 있는 지점을 찾아가야 하는 상황. 그러나 근무시간으로 인해 번번이 은행 영업시간을 넘기게 돼 아직까지 금융서비스를 이용하지 못하고 있음 ■ (사례2) 유학생 자녀를 둔 B씨는 종종 영업점을 찾아 자녀의 해외생활비를 송금하고, 지방에 계신 부모님께도 계좌이체를 통해 용돈을 보내드려 왔는데, 과거에 주택담보대출을 받는 등 주거래 은행으로 이용할 때는 감면이나 면제를 받았던 송금·이체수수료가 대출상환 후에는 건건이 발생하고 있어 수수료를 아낄 수 있는 방법을 고민중임 ■ (사례3) C씨는 주거래은행이 집과 회사 근처에 있지만, 증명서 발급이나, 카드 재발급, 대출연장 등 1년에 3~4번에 불과한 금융거래를 위해 대기시간도 긴 영업점을 찾는 게 불편하다고 느끼고 있음 ■ (사례4) D씨는 디지털뱅킹(모바일·PC)의 편의성을 알고 있지만, 작은 글씨, 촘촘한 화면 구성이 불편해 막상 이용하지는 않고 있음 ■ (사례5) 모바일뱅킹을 사용 중인 E씨는 본인의 스마트폰을 초기화하고 뱅킹 애플리케이션(이하 앱)을 새로 다운로드 받았는데, 자금을 이체하려고 뱅킹 앱을 켰더니 사용 중이던 공인인증서가 삭제되어 어쩔 수 없이 공인인증서를 재발급 받으러 영업점을 방문할 계획임

☞ 디지털뱅킹(모바일·PC)을 이용하는 경우 알아두면 유익한 7가지 꿀팁을 적극 활용하세요!

알아두면 유익한 디지털뱅킹(모바일·PC) 관련 꿀팁

- ① 비대면 실명확인으로 영업점 방문 없이 거래
- ② 반복적인 해외송금, 계좌이체는 온라인으로 저렴하게 이용
- ③ 증명서 발급, 카드 분실재발급 등 각종 부수업무도 온라인으로 처리
- ④ 거래내역을 바로 확인하고 싶다면 알림서비스 활용
- ⑤ 모바일·인터넷뱅킹의 화면글씨가 작다면 큰 글씨로 변환
- ⑥ 공인인증서, OTP 등은 모바일뱅킹에서 직접 신규, 재발급
- ⑦ 공인인증서 등은 스마트폰 교체나 초기화 전 미리 백업·복사

꿀 팁

① 비대면 실명확인으로 영업점 방문 없이 거래

소비자는 '15.12월 이후부터는 영업점을 방문하지 않아도 비대면 실명확인을 통해 계좌 개설, 전자금융서비스 및 상품 가입 등 은행서비스를 이용할 수 있습니다.

< 비대면 실명확인 방법 >

2개 필수

- | | | |
|-----------|-----------------------|-------------|
| ① 실명증표 | ② 영상통화 | ③ 매체 전달시 확인 |
| ④ 기존계좌 활용 | ⑤ 생체 정보 등 ①~④에 준하는 절차 | |

1개 권장

- | |
|---------|
| 공인인증서 |
| 아이핀 |
| 휴대폰인증 |
| 기타 개인정보 |

+

따라서, 은행 영업점을 방문하기 어려우시면, 데이터 통신이 가능한 환경에서 신분증 촬영 등 은행이 요청하는 본인확인 과정을 거쳐 은행서비스를 이용하시면 됩니다.

다만, 은행마다 비대면 실명확인을 통해 제공하는 서비스의 범위가 다를 수 있으므로, 해당 은행 홈페이지나 콜센터 문의 등을 통해 확인하신 후 이용하시기 바라며,

비대면으로 개설된 계좌는 증빙자료를 제출하여야 이체, 출금 한도의 제한없이 이용할 수 있다는 점도 유의하시기 바랍니다.

② 반복적인 해외송금, 계좌이체는 온라인으로 저렴하게 이용

해외송금이나 계좌이체시 디지털뱅킹(모바일·PC)을 활용한다면 영업점에 비해 저렴한 수수료로 서비스를 이용할 수 있습니다. 특히, 대출거래나 예금가입 등 주요 거래가 없어 본인의 고객 등급이 수수료 감면 혜택을 받을 수 없다면, 디지털뱅킹을 통한 금융거래가 더 저렴합니다.

특히, 해외송금의 경우, 은행마다 송금액에 따라 수수료가 다른 경우가 있습니다. 전국은행연합회가 홈페이지를 통해 시중 은행의 송금액별 수수료를 안내^{*}하고 있으니, 해당 정보를 확인한 후 본인의 송금거래에 맞는 은행과 서비스를 선택하시기 바랍니다.

* 전국은행연합회 홈페이지(www.kfb.or.kr) > 은행업무정보 > 은행수수료비교 > 외환수수료 및 스프레드

또한, 자녀 해외체류비 송금 등 정기적인 소액 해외송금이나 부모님 용돈 송금 등 동일인에 대한 반복적인 자금이체가 필요하다면, 과거 송금거래번호나 즐겨 찾는 이체 등 디지털뱅킹(모바일·PC)에서 기존 정보를 활용한 손쉬운 송금 및 이체 서비스를 제공하고 있사오니 거래의 성격에 맞게 편리하게 이용하시기 바랍니다.

③ 증명서 발급, 카드 분실재발급 신청 등 각종 부수업무도 온라인으로 처리

디지털뱅킹(모바일·PC)은 조회, 계좌이체, 예적금·펀드·대출상품 가입을 중심으로 발전해서 최근에는 다양한 고객 요청 업무를 지원하고 있습니다.

은행에 따라 연말정산시 사용하는 각종 납입증명서와 대출 상환증명서, 부채증명서, 통장표지 등의 증명서 발급업무와 자기앞수표 분실, 카드 분실신고 및 재발급 업무 등의 분실신고 업무도 제공하고 있어, 영업점 방문 없이 온라인으로 간편하게 업무를 처리할 수 있습니다.

④ 거래내역을 바로 확인하고 싶다면 알림서비스 활용

디지털뱅킹(모바일·PC)을 이용하시면, 자금이체, 상품가입 등 직접 처리한 각종 금융거래를 상세히 확인할 수 있어 편리합니다. 뿐만 아니라 정기적인 적금 납부나, 공과금 납부 등 고객이 사전에 예약한 자동이체 등록정보도 함께 확인할 수 있습니다.

또한 은행마다 모바일뱅킹 앱이나 별도의 앱을 통해 금융거래 알림서비스도 제공하고 있습니다. 알림서비스는 거래가 발생한 즉시 스마트폰 등을 통해 확인이 가능해 신속한 금융업무 확인이 필요한 경우 요긴하게 활용할 수 있습니다. 게다가 금융거래가 잊은 경우 등 본인의 금융거래 성향에 따라 거래 이력관리, 상대방에게 이체정보 통지 등 다양한 용도로 이용할 수 있는 것도 장점입니다.

한편, 은행의 알림서비스는 스마트폰의 푸쉬(Push)라는 알림방식과 문자, 이메일 등으로 안내가 이루어지는데, 문자 등 일부 알림서비스의 경우, 이용수수료가 발생할 수 있으니, 이점을 잘 살펴보시고 이용하시기 바랍니다.

⑤ 디지털뱅킹(모바일·PC)의 화면글씨가 작다면 큰 글씨로 변환

영업점과 달리 디지털뱅킹(모바일·PC)은 직원의 친절한 설명을 받을 수 없습니다. 그래서 작은 화면 속 촘촘하고 작은 글씨를 직접 읽어가며 이용해야 합니다. 때문에 디지털뱅킹(모바일·PC)의 이용이 불편하게 느껴지기도 합니다.

이러한 불편을 느끼는 소비자들을 위해 은행에서는 디지털뱅킹(모바일·PC)에서 글자를 확대하는 기능을 제공하고 있습니다. 일부 은행의 경우, 모바일뱅킹의 화면구성을 큼직하게 디자인하여 소비자가 쉽게 사용할 수 있도록 화면테마를 달리 제공하는 경우도 있으며, 자주 사용하는 '이체'나 '조회' 기능에 대하여 큰 글씨 보기 버튼 등을 제공하는 경우도 있으니, 거래하시는 은행의 서비스를 살펴보시기 바랍니다.

⑥ 공인인증서나 OTP 등은 모바일뱅킹에서 직접 신규, 재발급

과거에는 공인인증서를 모바일뱅킹에서 이용하기 위해서는 인터넷뱅킹에서 인증서를 발급받아 모바일뱅킹으로 옮기는 번거로운 절차가 있었으나, 이제는 대부분의 은행이 모바일뱅킹에서 직접 공인인증서를 발급합니다.

또 보안카드나 OTP 등은 과거에는 실물을 발급받기 위해 영업점을 방문해야 했지만, 최근에는 실물 없이 프로그램의 형태^{*}로 발급하거나, 실물을 소비자에게 직접 배송하기도 합니다.

* 프로그램형 OTP는 실물 대신 스마트폰에 소프트웨어형식으로 제공되는 1회용 비밀번호입니다. 별도의 실물수령 절차가 필요없어 편리하나, 이체한도 등의 제한이 있어 이용자의 금융거래 성향에 맞게 선택하는 것이 좋습니다.

따라서, 모바일뱅킹에서 비대면 실명확인을 거친 후, 인증 수단을 발급받고, 프로그램형 OTP를 발급받거나 다른 은행에서 쓰던 OTP(1회용 비밀번호)를 등록하면, 영업점 방문이나 인터넷 뱅킹 접속 없이도 편리하게 은행서비스를 이용할 수 있습니다.

다만, 다른 은행의 디지털뱅킹(모바일·PC)에서 사용하던 공인 인증서가 있는데 공인인증서를 새로 발급받는다면, 기존 인증서가 폐기되어 기존 은행을 이용할 수 없게 됩니다. 따라서 양 은행을 모두 이용할 수 있도록 새로 거래하는 은행에 기존 인증서를 등록하여 이용하시는 것이 편리합니다.

⑦ 공인인증서 등은 스마트폰 교체나 초기화 전 미리 백업·복사

모바일뱅킹을 이용하던 중 스마트폰을 교체하거나, 초기화하게 되면 공인인증서가 삭제되어 뱅킹이용에 곤란을 겪을 수 있습니다.

따라서 스마트폰을 교체하거나 초기화하기 전 공인인증서를 PC 등에 백업(또는 복사)해 놓는다면, 인증서의 신규나 재발급 없이 백업된 인증서를 다시 스마트폰에 복사하는 것으로 모바일뱅킹을 계속 이용할 수 있습니다.

다만, 스마트폰의 종류에 따라 공인인증서의 백업이 불가능하거나 특정 조건에서만 공인인증서의 백업이 가능한 경우도 있으니 제조업체나 통신업체의 안내를 참고하시기 바라며, 백업 PC 등도 공용PC와 같이 여러 사람이 이용하는 PC의 사용은 피하시는 것이 바람직합니다.

한편, 최근 지문 등 바이오정보를 활용한 뱅킹서비스도 확대되고 있습니다. 바이오정보를 통한 고객확인은 간결하고, 신속한 금융서비스를 제공할 수 있어 새로운 고객확인수단으로 활용되는 추세이니, 거래하시는 은행의 서비스를 확인해보시기 바랍니다.