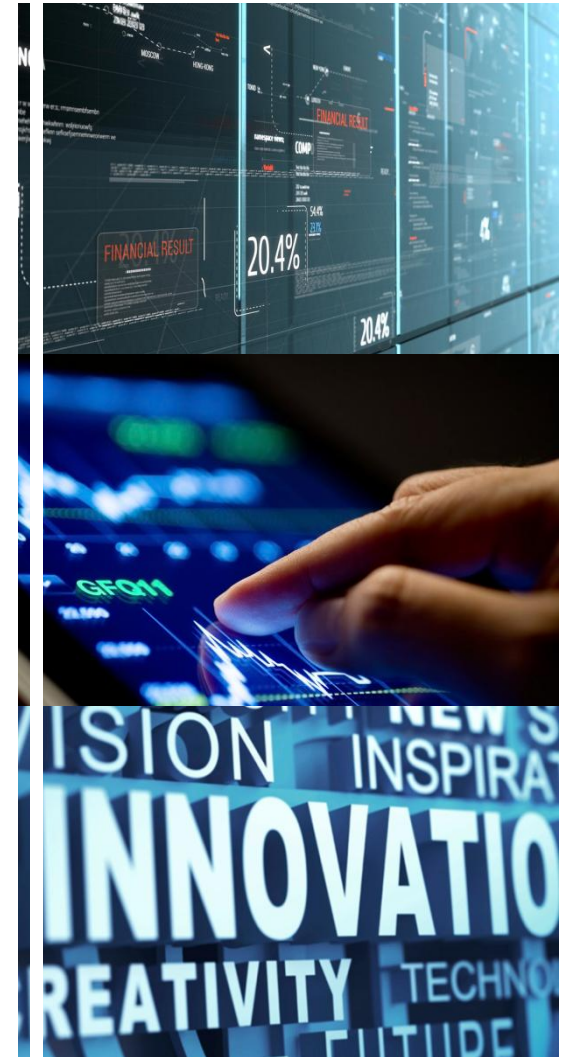

해외 송금·환전 이용 현황 분석

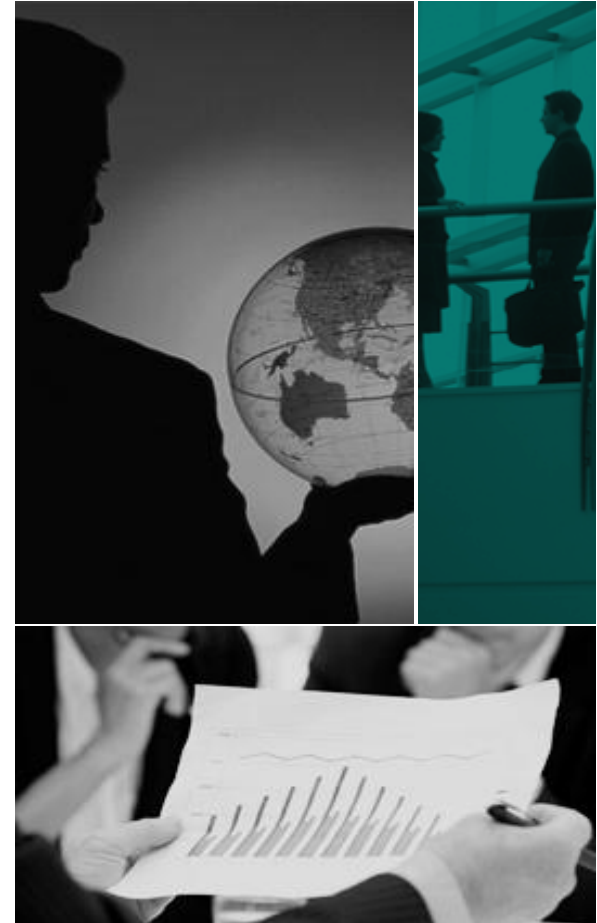
2019년 7월



Contents

- I. 연구 배경
- II. 해외 송금 현황 분석
- III. 환전 채널 현황 분석
- IV. 이메일 문의 현황 분석
- V. 결론 및 시사점

1. 연구 배경

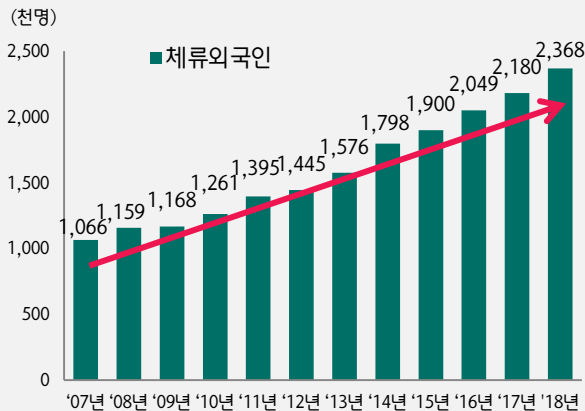


I-1. 연구 배경: 해외 송금 시장 확대

- 해외 송금 한도 상향 조정 등 정부 규제가 완화되고 비은행 금융회사로 해외 송금업 시장 범위가 확대 됨
- 국내 체류 외국인이 매해 빠르게 늘어나고 한국인 해외 유학생이 20만명 이상 유지되며 해외 송금 시장 경쟁 과열

국내 체류 외국인의 증가

- 국내 체류 외국인 노동자가 매년 10만명 이상 증가하면서 해외 송금 금액도 늘어나는 추세

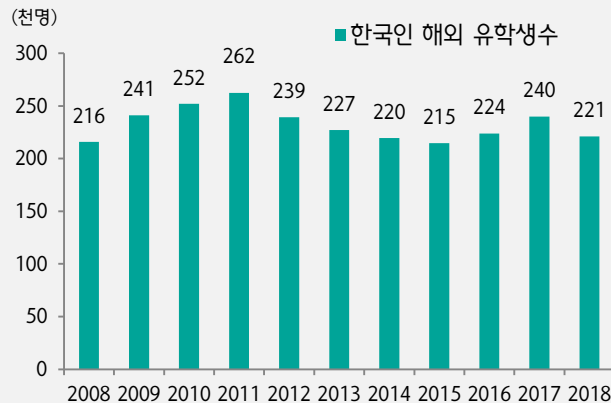


[자료 : 출입국·외국인정책 통계월보, 법무부, 2018.12]

외국인 국내 체류자 매해 증가

한국인 해외 유학생 약 20만명

- 지난 10년간 한국인 해외 유학생이 20만명 이상으로 유지되고 있으며, 유학생 고객의 니즈가 반영된 해외 송금 서비스 강화 필요

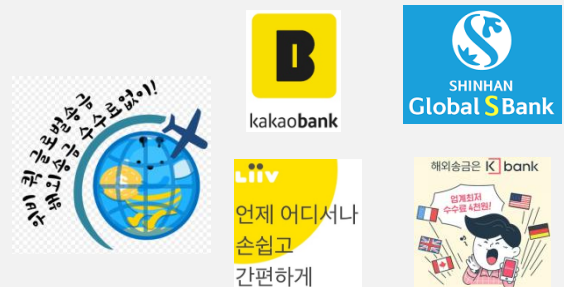


[자료 : 2018년 국외 고등교육기관 한국인 유학생 현황, 교육부]

한국인 해외 유학생
꾸준히 해외 송금 수요자

간편 해외송금 서비스 경쟁 과열

- 카카오뱅크와 같은 인터넷 전문은행을 비롯한 국내 시중 은행의 본격적인 간편한 해외 송금 서비스 출시
- 우리은행(위비퀵), 국민은행(리브) 신한은행(글로벌S뱅크) 등

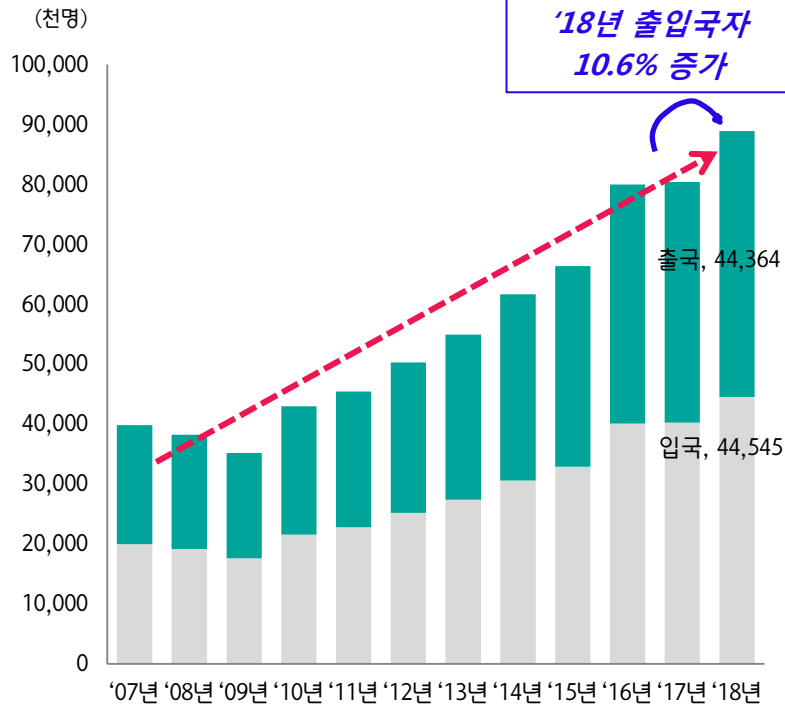


간편 해외 송금 서비스 다량 출시

I-2. 연구 배경: 국내 환전 시장 변화

- 환전 거래가 빈번하게 일어나는 공항 이용 출입국자 수가 작년 10%이상 증가하며 환전 서비스 이용 증가 기대
- 환전 경험률 약 38%로 환전 신청 방법은 연령대에 따라 대면/비대면 채널 양극화가 두드러지는 현상 나타남

환전: 공항 이용 출입국자 증가



자료 : 출입국 · 외국인정책 통계월보, 법무부, 2018.12

환전 경험률

최근 1년 내 외화 환전 경험률 37.8%

- 환전 경험자의 환전 빈도는 대부분 연 1~2회
- 30대의 환전 경험률 40.4%로 가장 높으며, 그 다음은 50대, 20대, 40대 순

비대면 채널 이용률

환전 신청 시 10명 중 3명은 은행 비대면 채널 이용

- 연령대가 낮을수록 은행 비대면 채널을 많이 이용
- 특히 20~30대의 상대적 이용률 높음

환전 은행 선택 기준

연령이 높을수록 평소 거래하는 은행 선택, 비대면 채널 이용자는 조건이 좋은 은행 선택

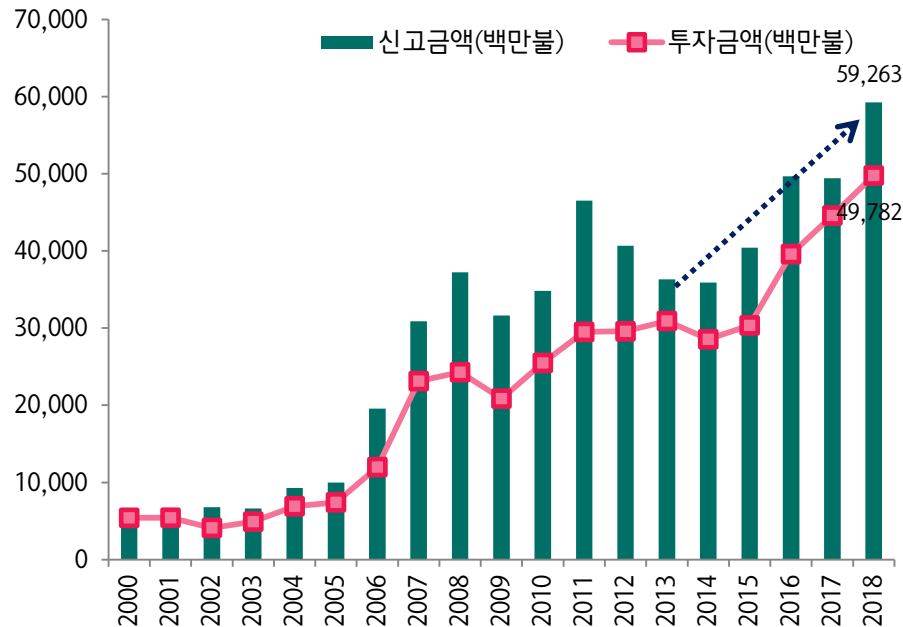
- 특히 50대는 평소 거래하는 은행에서 환전 이용
- 비대면 채널을 통한 환전 이용자는 환율, 수수료 등의 조건을 상대적으로 많이 고려
- 인터넷/스마트폰 앱의 이용 편리성 또한 중시

자료 : 2017 10th 금융소비자리포트, NICE알앤씨, 2017

I-3. 연구 배경: 해외직접투자 연간 최고 경신

- 국내 해외 투자는 매해 증가하는 경향을 보이며 특히 2018년도에는 사상 최고치를 경신하였음
- 해외 투자 금액 기준으로 아시아, 유럽, 북아메리카(미국, 캐나다) 순으로 해외 투자가 신고 됨

대한민국 연도별 해외직접투자현황

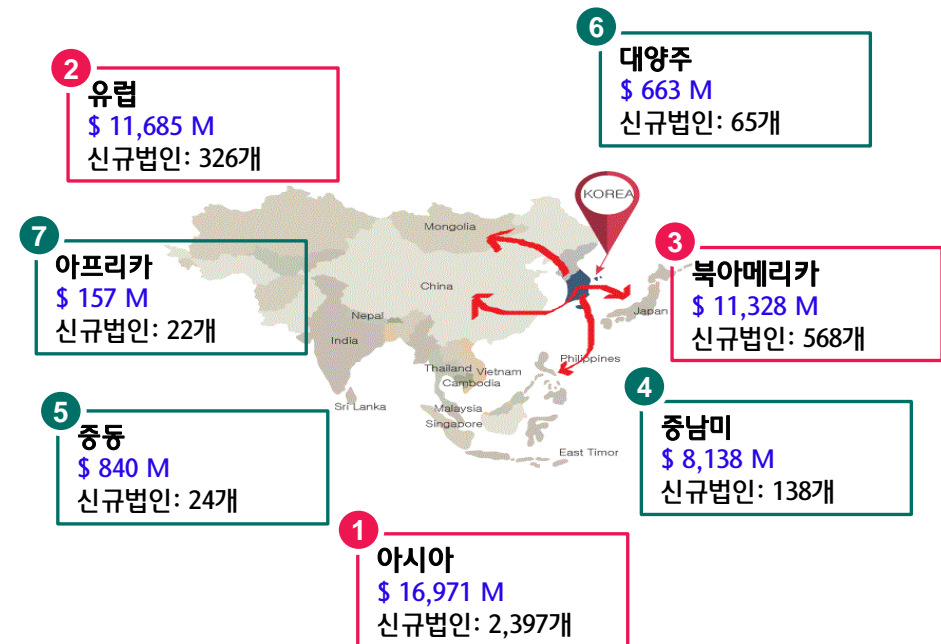


(출처: 한국수출입은행, 해외직접투자통계)

- 최근 5년 사이('13년~'18년) 투자금액 38.9% 증가
- 해외직접투자 규모가 매해 증가폭 상승하며 '18년 최고치 경신

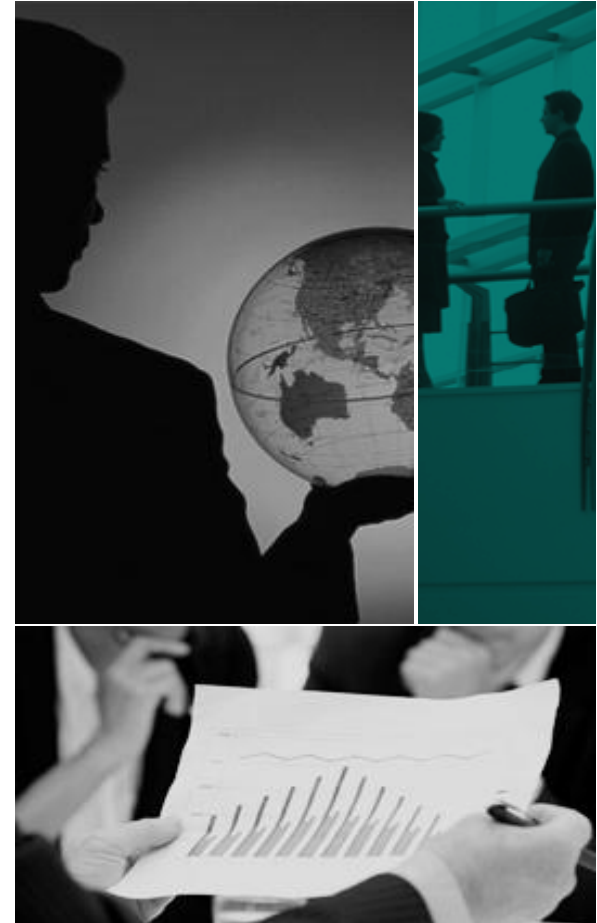
2018년도 해외직접투자 동향

- 2018년도 우리나라 해외직접투자는 전년(446억 달러)대비 11.6% 증가한 497.8억 달러를 기록하며 사상 최고치 갱신
- 신규 투자법인 수는 3,540개사로 전년 대비 3.3% 증가



(주1) 2018년 1~4분기 투자현황, 출처: 한국수출입은행, 해외직접투자통계

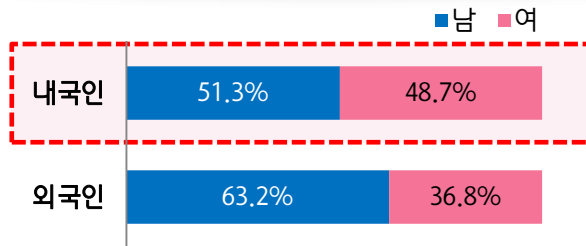
II. 해외 송금 이용 현황



II-1. 내국인: 고객 분석 개요

- 해외 송금 이용자의 66.6%가 외국인이며 내국인은 33.4%에 해당함
- 내국인 해외 송금 이용 고객의 평균 연령은 47세로, 40대 후반과 50대의 이용 고객이 전체 36.6 %를 차지함
- 현 보고서는 해외 송금 경험이 있는 내국인과 기업 고객을 대상으로 분석

해외송금 이용 고객 성별 비중

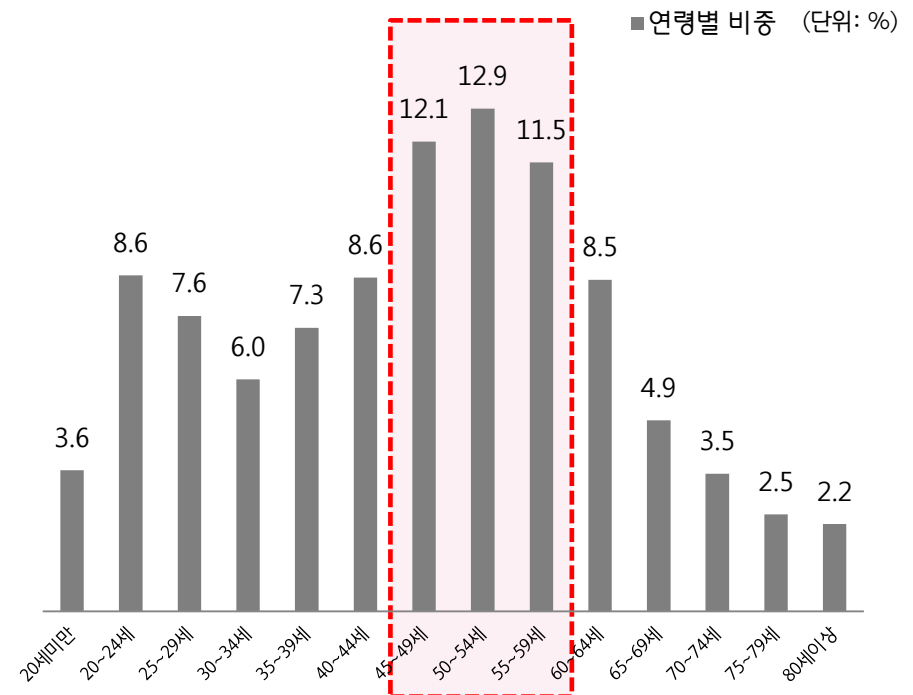


해외송금 이용 고객 평균 연령

	연령			
	고객 비중	평균	중위수	최빈값
내국인	33.4%	47세	48세	51세
외국인	66.6%	36세	34세	29세
전체	100%	39세	36세	29세

(주1) 해당 보고서의 분석 데이터는 2018년도 KEB하나은행 해외송금 이용 고객 거래 데이터를 대상으로 함

연령 구간별 고객 비중

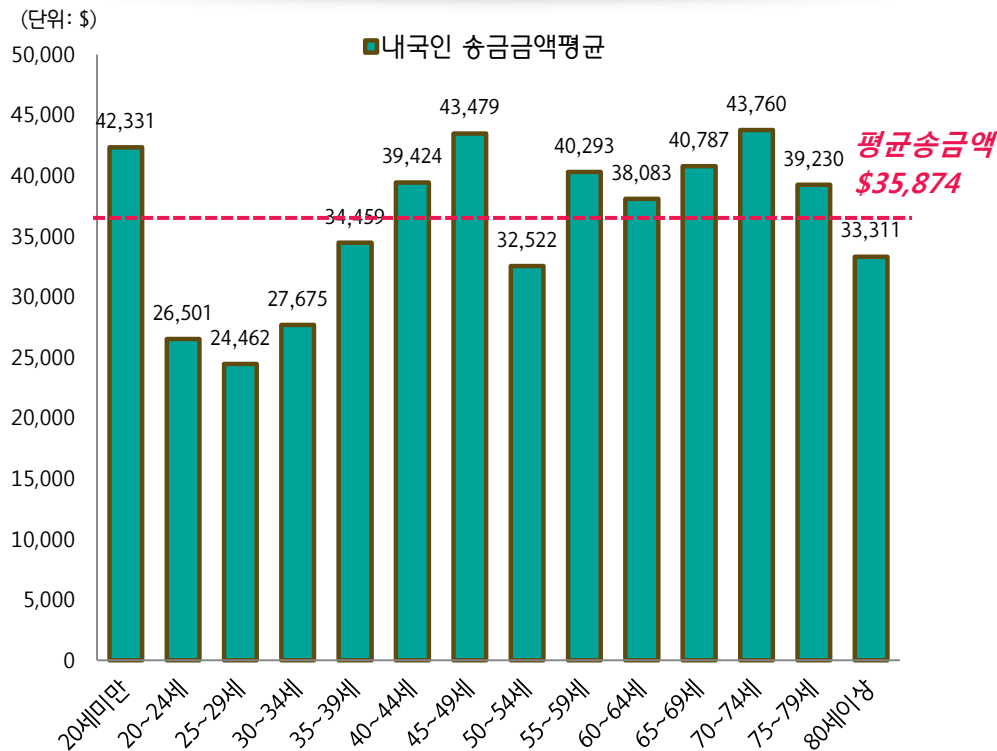


(주2) 20세 미만은 해외 송금을 수취하는 고객 기준임

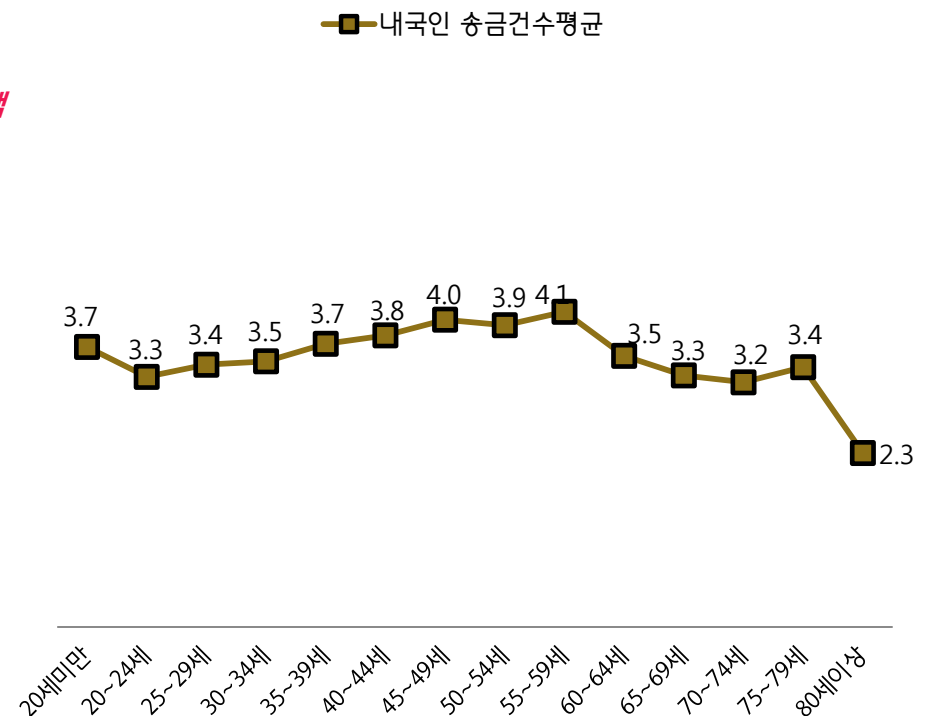
II-2. 내국인: 해외 송금 금액 및 거래 건수

- 해외 송금 금액은 1인당 평균 \$35,874 이며, 70대 초반의 평균 송금 금액이 \$43,760으로 가장 높음
- 내국인은 모든 연령대에서 연 평균 3건의 송금 서비스를 이용하며 20대 미만(송금수취인 기준)의 해외 송금 평균 이용 건수가 3.7건으로 20대보다 높은 편임

'18년도 해외송금 금액 평균

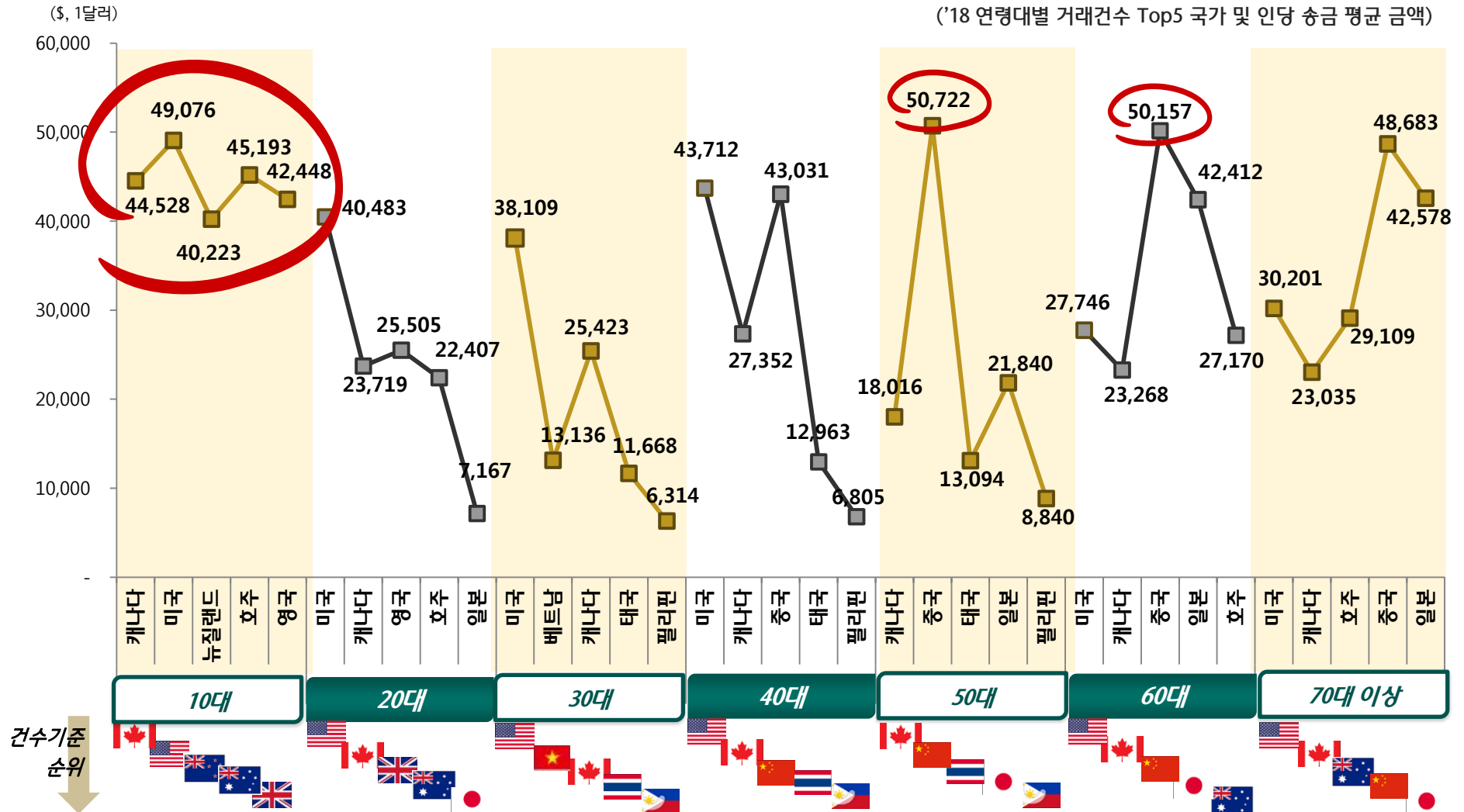


'18년도 평균 해외송금 거래 건수



II-3. 내국인: 연령별 송금 국가 및 금액

- 미국에서 송금 받는 10대 고객의 연 평균 송금 금액이 다른 연령대에 비해 높게 나타나며, 50대 이상 고객이 중국으로 송금하는 금액이 타 국가에 비해 높음



II-4. 내국인: 해외송금 사유 순위

- 내국인 송금 이용 고객의 대부분이 개인 이전거래와 유학/연수를 위한 목적으로 해외 송금 서비스를 이용함.
총 거래 금액 기준으로는 사업가의 사전 송금방식 통관수입대금 지급을 위해 가장 많은 금액을 송금함
- 해외부동산 투자 고객은 많지 않으나 연간 송금 금액이 10위권으로 높은 편임

고객 수 기준

1위. 개인 이전거래 (유학 연수 제외)
2위. 유학 및 연수
3위. 사전 송금방식 통관수입대금 지급
4위. 증빙서류 없는 자본거래 지급
5위. 일반 해외체재자 여행경비(유학생 제외)
6위. 관광, 친지방문 등 일반 여행
7위. 재외동포 국내재산 반출
8위. 기타 사업서비스
9위. 사후 송금방식 통관수입대금 지급
10위. 영리법인 이전거래
11위. 해외이주 지급
12위. 중개수수료, 대행 수수료
13위. 국내기업 지분투자

연간 거래금액 합계 기준

1위. 사전 송금방식 통관수입대금 지급
2위. 개인 이전거래 (유학 연수 제외)
3위. 유학 및 연수
4위. 재외동포 국내재산 반출
5위. 해외이주 지급
6위. 일반 해외체재자 여행경비(유학생 제외)
7위. 국내기업 지분투자 투자
8위. 사후 송금방식 통관수입대금 지급
9위. 투자목적 해외부동산 투자
10위. 증빙서류 없는 자본거래 지급
11위. 법률서비스
12위. 일반해외부동산투자
13위. 기타 사업서비스

1건당 평균 금액 기준

1위. 기타거주자 중장기채권 투자
2위. 비거주자 원화신탁 및 원화계정 대외지급
3위. 비거주자 대출 장기
4위. 기타거주자 펀드투자
5위. 한국은행 신고를 필한 증여
6위. 장기체재주택투자
7위. 해외이주지급
8위. 국내기업 지분투자
9위. 일반해외 부동산 투자
10위. 내국인 비거주자 국내재산반출
11위. 외국인투자기업 대부투자
12위. 과학 및 기타 기술서비스
13위. 기타거주자 예치 장기

II-4. 내국인: 해외 송금 사유 순위별 송금 국가

건수 기준 Top3 국가

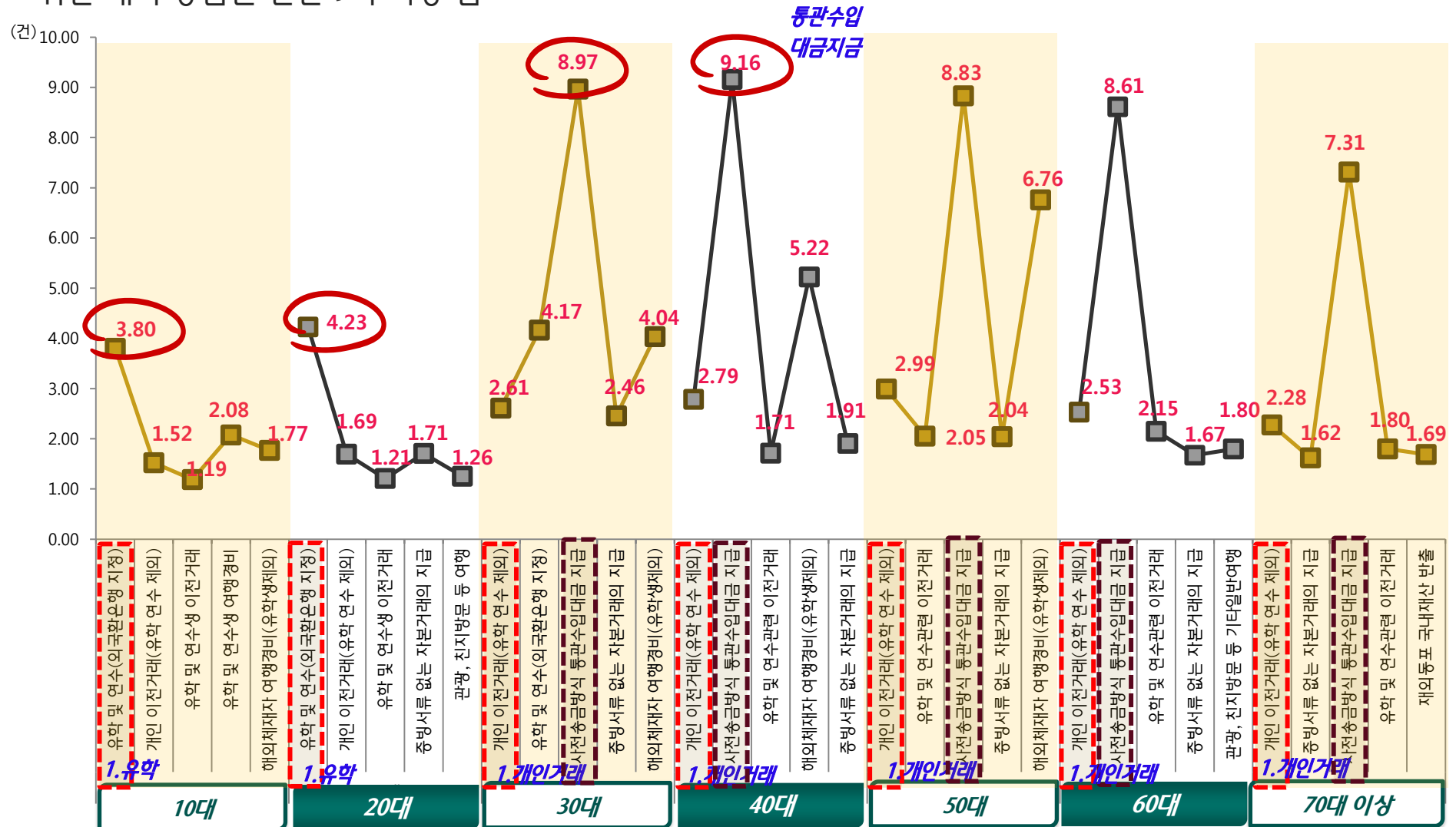
금액 기준 Top3 국가

(2018.12 기준)

개인의 이전거래 (유학 및 연수 제외)	1.미국  2.캐나다  3.호주 	개인의 이전거래 (유학 및 연수거래 제외)	1.미국  2.캐나다  3.호주 
유학 및 연수	1.미국  2.캐나다  3.호주 	유학 및 연수	1.미국  2.캐나다  3.영국 
사전송금방식 통관수입대금 지급	1.중국  2.홍콩  3.미국 	사전송금방식 통관수입대금 지급	1.중국  2.홍콩  3.미국 
일반해외체재자 여행경비 (유학 및 연수생 제외)	1.미국  2.태국  3.인도네시아	재외동포 국내재산 반출	1.미국  2.캐나다  3.호주 
법률서비스	1.미국  2.중국  3.일본 	투자목적해외부동산투자	1.미국  2.베트남  3.태국 
		해외이주 지급	1.미국  2.말레이시아  3.뉴질랜드

II-4. 내국인: 연령별 해외 송금 사유 및 거래 건수

- 10대와 20대 대상 유학 및 연수 목적 해외 송금은 연간 4회 이용되며, 30대 이후 사업가의 통관수입대금 지급을 위한 해외 송금은 연간 9회 이용 됨



II-4. 내국인: 월별 해외 송금 사유

- 1, 8, 12월은 유학 및 연수를 위한 해외 송금 비중이 높으며, 사업가의 통관수입대금 지급을 위한 송금은 10, 11월, 해외체재자 여행 경비 송금은 7월에 가장 많이 이루어짐

내국인 송금 사유별 월별 비중 (%)

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
개인의 이전거래(유학 및 연수관련 거래 제외)	48.75	48.21	46.67	46.00	47.35	47.72	46.20	44.63	45.09	46.50	45.35	45.40
유학 및 연수관련 이전거래	24.03	23.7	22.9	22	21.6	20.6	22.1	26.5	24.2	21.8	22.6	24.3
통관수입대금 지급	14.22	13.92	15.73	17.11	16.71	16.78	16.97	15.11	16.59	17.35	17.56	15.44
(유학/연수생 제외) 해외체재자 여행경비	3.68	4.22	4.11	3.88	4.03	4.00	4.25	3.83	4.17	3.90	4.09	3.94
법률서비스	2.53	2.80	2.81	3.21	2.82	2.98	3.09	3.14	3.06	3.26	3.34	3.67
증빙서류 없는 자본거래의 지급	2.30	2.23	2.15	1.96	1.99	2.00	1.89	1.97	1.97	2.10	1.87	2.02
사업 서비스	1.22	1.53	1.55	1.65	1.40	1.61	1.56	1.28	1.50	1.67	1.63	1.95
관광, 친지방문 등 기타일반여행	1.51	1.39	1.38	1.45	1.68	1.64	1.42	1.27	1.18	1.33	1.34	1.29
재외동포 국내재산 반출	0.63	0.71	0.83	0.79	0.81	0.67	0.73	0.72	0.75	0.63	0.79	0.78
기타 지식재산권 사용료	0.65	0.85	1.29	1.41	1.00	1.38	1.22	1.03	1.08	0.91	0.94	0.74
중개수수료, 대행수수료 등	0.21	0.26	0.23	0.25	0.27	0.27	0.26	0.21	0.20	0.28	0.26	0.30

II-5. 내국인: 유학 및 연수생 해외 송금 현황

- 유학생 송금 이용 비중으로는 대학생이 가장 많으나, 고등학생 이하 유학 및 연수생 자녀에게 가장 많은 금액인 \$3.8만불 송금하며 연간 3.6건 해외송금 서비스를 이용
- VIP 고객은 자녀 유학 자금을 미국으로 가장 많이 보내며 평균 \$5.2만불 로 일반 고객보다 1.4배 높은 금액임

학생 분류별 유학생 송금 이용 현황

(2018년도 기준)

학생	비중(%)	송금건수		송금금액	
		평균	최대	평균	최대
대학원생	9.5	3.09	29	\$29,317	\$1,585,820
대학생	55.8	3.02	46	\$22,859	\$790,000
고등학생 이하	32.3	3.60	51	\$38,719	\$1,407,420
국제학생	2.4	3.46	32	\$32,083	\$363,482

(주: 2018년도 1건이라도 송금 경험이 있는 고객 대상)

- 대학생 해외 송금 고객이 55.8%를 차지하는 반면, 고등학생 이하 유학생 자녀 고객의 송금 이용 횟수는 3.6건으로 대학생 송금 횟수 3건보다 많음
- 고등학생 이하 유학생 자녀 고객은 연 평균 약 \$3.8만불 을 송금하며, 대학생은 약 \$2.2만불 송금

VIP 고객 유학생 송금 이용 현황

(2018년도 기준)

No	송금국가	VIP고객		일반 고객	
		고객수 비중(%)	송금금액(\$)	고객수 비중	송금금액(\$)
1	미국	63.5	52,036	38.8	37,581
2	캐나다	10.7	40,283	21.8	29,581
3	영국	8.0	34,609	7.9	26,294
4	호주	3.1	40,443	6.4	24,599
5	일본	2.6	16,553	5.6	9,673
6	독일	1.9	17,440	2.9	14,999
7	싱가포르	1.6	34,744	1.3	27,664
8	홍콩	1.3	19,507	0.9	15,724
9	프랑스	1.3	19,164	2.5	14,273
10	뉴질랜드	1.2	37,961	2.6	30,435
11	중국	0.5	16,216	1.0	15,334







- VIP 고객은 자녀 유학을 미국으로 가장 많이 보내며 1년간 평균 약 \$5.2만불 송금함. 일반 고객이 \$3.7만불 보내는 금액에 비해 약 1.4배 더 높은 금액임
- 일반 고객의 중국 유학생 비중이 홍콩과 비슷한 반면, VIP 고객의 중국 유학자금 송금 고객 비중은 낮은 편임

II-6. 내국인: 해외부동산투자자 / 해외이주 송금 현황

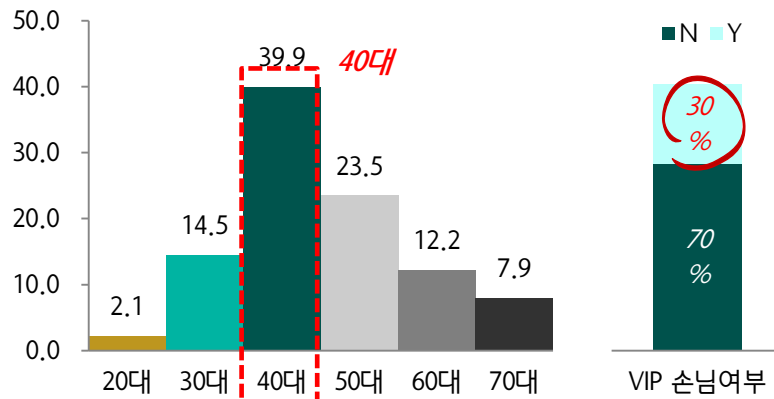
- 2018년도 말레이시아로 해외이주를 가는 고객의 비중이 30%로 캐나다 이주 고객보다 많으며, 40대가 해외이주 송금 이용자의 40%로 가장 많이 이용
- 해외부동산투자 국가로 미국, 말레이시아에 이어 베트남이 3위로 평균 \$15만불 송금 함

해외이주 고객 이용 현황

(2018년도 기준)








송금 국가	고객 비중(%)	1인 평균송금금액
미국 	55.0	\$ 496,639
말레이시아 	30.1	\$ 134,762
캐나다 	8.0	\$ 267,843
필리핀 	4.7	\$ 20,987
호주 	1.6	\$ 440,330
영국 	0.7	\$ 188,414

(단위: 비중%)

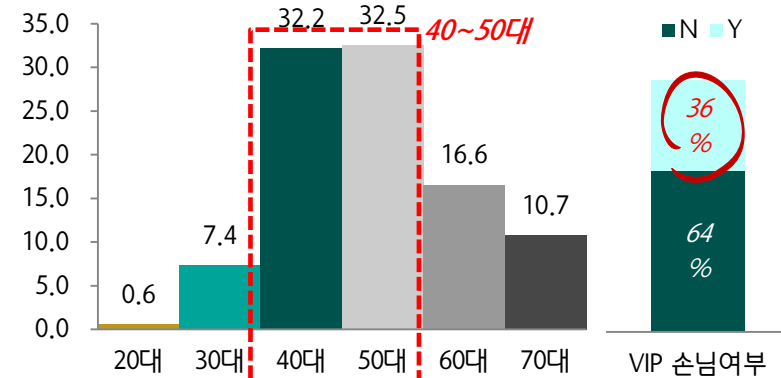


해외부동산투자자 고객 이용 현황

(2018년도 기준)

송금 국가	고객 비중(%)	1인 평균송금금액
미국 	31.9	\$ 976,905
말레이시아 	24.9	\$ 128,754
베트남 	21.6	\$ 156,691
캐나다 	8.1	\$ 503,751
필리핀 	5.9	\$ 45,004
태국 	4.8	\$ 111,929
영국 	2.9	\$ 651,022

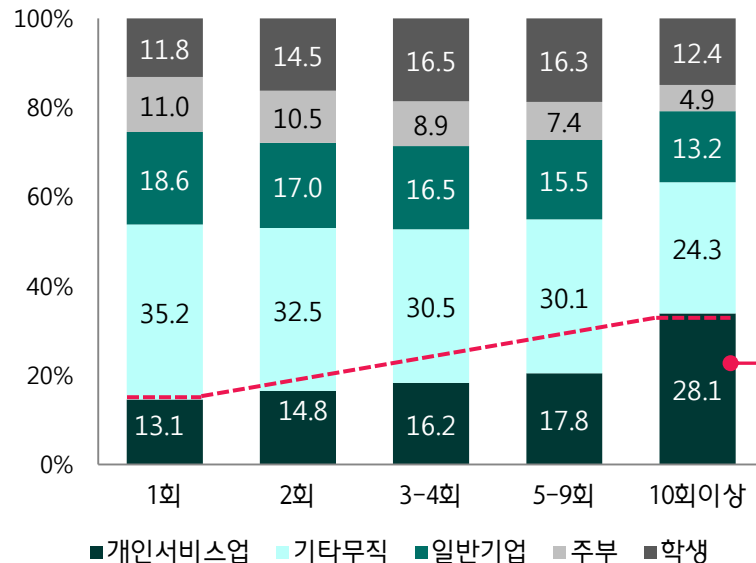
(단위: 비중%)



II-7. 내국인: 개인서비스업자 송금 현황

- 해외 송금 서비스를 다회 이용하는 고객은 개인서비스 종사자로 연간 10회 이상 이용하는 고객 비중이 28%임
- 전문서비스업(사업/경영, 법무/회계)에 종사하는 고객은 해외송금 서비스를 연간 20건으로 다회 이용하며 송금 금액도 평균 \$17만불로 다른 업종 고객에 비해 높은 편임

직업 분류별 송금 이용 현황



- 개인서비스업을 하는 고객은 해외송금을 10회 이상 이용하는 경우가 많음

‘개인서비스업’ 업종 고객 송금 현황

개인서비스	비중(%)	송금건수		송금금액	
		평균	최대	평균	최대
부동산	18.12	2.7	97	\$53,643	\$29,388,467
의료약국	7.14	3.1	44	\$33,192	\$1,771,976
임대업	0.78	5.1	94	\$90,907	\$2,868,791
전문서비스	3.26	20.5	1,577	\$175,635	\$27,356,712
정보통신	1.89	6.1	116	\$73,931	\$3,162,931
오락산업	0.53	2.5	13	\$41,993	\$2,226,655
기타서비스업	68.3	7.3	2,729	\$83,510	\$14,846,336

- 전문서비스 종사자의 해외 송금 이용 횟수가 연 평균 20건으로 가장 높으며 평균 송금 금액이 \$17만불로 거래 금액 가장 큼
- 개인서비스업의 해외송금 이용 최대 금액이 \$2,938만 로 부동산 업종 종사자임

(주1) 전문서비스업: 법무/회계, 사업경영/건축/광고/디자인 관련

II-8. 내국인: 거래 이용 채널

- 2018년도 영업점 이용률이 약 4.5% 줄어든 반면, 모바일뱅킹 채널을 통한 송금 서비스 이용률은 약 3.2% 증가
- 내국인 20~30대의 경우 인터넷과 모바일뱅킹 이용 비중이 높으며, 영업점과 ATM 이용은 50대가 높음

17~18년도 해외송금 채널 이용 비중

채널 구분	상세 유형	'17년도 건수 비중(%)	'18년도 건수 비중(%)
대면 채널	영업점	22.02	17.51
배치성 거래	배치성 거래 (C.C)	67.33	70.58
비대면 채널	인터넷뱅킹	3.00	2.28
	모바일뱅킹	6.61	8.93
	ATM	0.75	0.51
	콜센터	0.00	0.00
기타	기타	0.29	0.20

주) 배치성거래는 영업점 첫 방문 후 송금계좌 개설을 통해 추후 영업점 방문 없이 주기적으로 거래되는 채널임

연령별 해외송금 채널 이용 비중

(단위: %)

연령	영업점	배치	인터넷뱅킹	스마트폰	콜센터 ATM	기타
10대	2.8	6.7	7.8	6.7		
20대	12.5	23.7	25.3	23.7	2.1	0.6
30대	11.1	22.3	13.9	22.3	30.1	61.3
40대	21.6	26.9	23.7	26.9	31.5	19.4
50대	28.8	16.5	20.2	16.5	35.7	18.7
60대	14.7	3.5	7.0	3.5	0.7	
70대 이상	8.4	0.4	2.1	0.4		

주) '18년도 송금 이용 채널 유형별 이용 비중

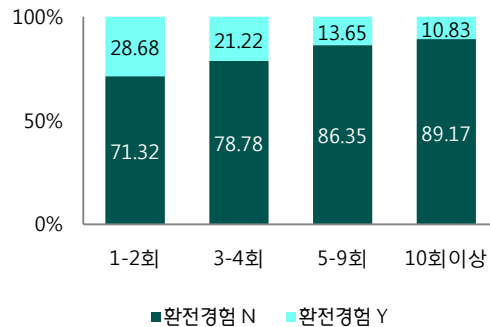
II-9. 해외 송금 및 환전 이용 현황

- 해외 송금을 다회 이용하는 고객일수록 환전 서비스를 함께 이용하는 비중 감소하며 외국인 송금 이용 횟수 많음
- 약 90%의 고객이 환전을 1년 동안 1~2회 이용하며 환전 경험률 높을수록 송금 이용률도 높음

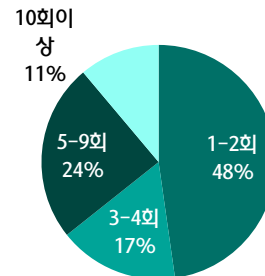
2018년도 개인 고객 송금 및 환전 이용

송금
이용
고객

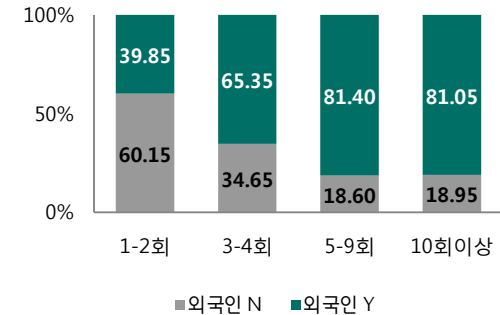
송금 횟수별 환전 이용 여부



연간 송금 횟수 고객 비중

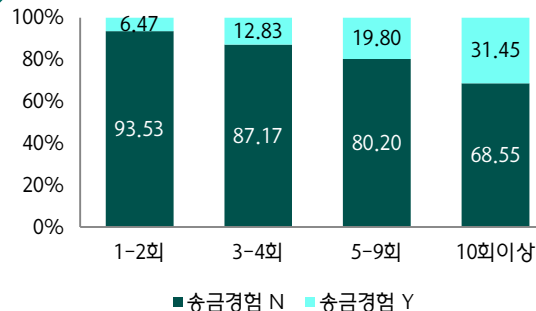


송금 이용 횟수별 외국인 비중

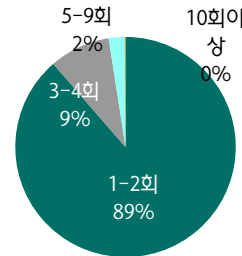


환전
이용
고객

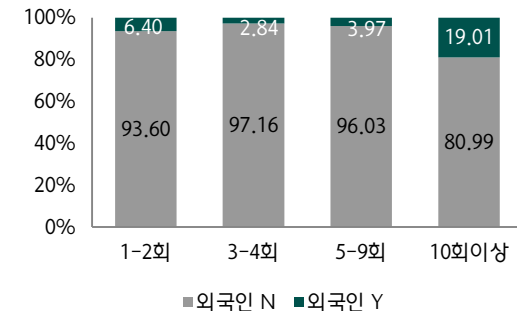
환전 횟수별 송금 이용 여부



연간 환전 횟수 고객 비중



환전 이용 횟수별 외국인 비중



II-10. 개인/기업: 해외 송금 사유

- 해외송금 이용비중의 78%가 국내 취업자 외국인 근로자의 임금 송금을 위한 것으로 외국인 국내 체류자가 매년 증가하면서 해외송금 서비스 경쟁이 심화될 것으로 보임
- 개인 고객의 경우 건수 대비 금액 비중이 높은 용도로는 재외동포 재산반출(10%), 해외부동산 투자 목적(1.8%)
- 기업 고객의 경우 통관수입대금 지불이 약 43%로 가장 높으며 투자를 위한 송금은 건수 대비 금액 비중이 높음

개인

2018.12 기준, (%)

개인 고객 송금 사유	해외송금	
	건수 비중 (%)	금액 비중 (%)
국내취업자	78.3	33.4
국내 장기취업자의 임금	71.04	29.5
국내 단기취업자의 임금	7.26	3.9
개인 이전거래	8.98	10.1
유학 및 연수	4.92	14.2
거래외국환은행 지정	4.28	13.1
유학/연수관련 이전거래	0.64	1.1
통관수입대금	2.90	14.2
여행 경비	1.31	2.4
일반 해외체재자	0.79	1.8
관광, 친지방문 등 여행	0.52	0.6
법률서비스	0.73	1.1
사업서비스	0.39	0.7
해외부동산투자	0.04	1.8
투자 목적	0.03	1.0
일반	0.01	0.8
재외동포국내재산 반출	0.4	10.0
기타	2.44	

기업

2018.12 기준, (%)

기업 고객 송금 사유	해외송금	
	건수 비중 (%)	금액 비중 (%)
통관수입대금	43.41	45.9
사전송금	36.44	28.8
사후송금	6.97	17.1
사업서비스	7.85	1.3
해상경비	8.67	2.5
해상화물운임	4.87	1.1
해상운항경비	3.80	1.4
법률서비스	4.05	0.2
여행 경비	1.91	0.3
관광, 친지방문 등 여행	1.91	0.3
투자	0.59	11.9
기관투자가 중장기채권투자	0.39	4.0
기관투자자 주식 투자	0.1	6.2
기타거주자 중장기채권투자	0.1	1.7
국내기업 지분투자	0.2	4.7
기타	33.72	

















(주1) 내국인 및 외국인 이용자 전체 대상

II-11. 기업: 송금 국가와 통화

- 기업은 중국, 미국, 홍콩 순으로 해외송금 이용 빈도가 높으며 미국이 약 29%로 가장 많은 금액이 송금되며 그 다음이 영국, 싱가포르, 중국 순임
- 기업은 달러(미국) 통화로 해외 송금 서비스를 가장 많이 이용함











기업 해외 송금 국가 비중

(2018.12 기준)

상대국가	해외송금	
	건수 비중(%)	금액 비중(%)
 중국	18.46	8.41
 미국	15.03	29.24
 홍콩	9.68	4.81
 일본	9.03	6.28
 독일	4.89	2.31
 싱가포르	4.59	9.60
 영국	4.02	18.50
 베트남	3.64	2.94
 대만	2.53	0.59
 이태리	2.08	0.38
 프랑스	1.85	1.22
 인도네시아	1.64	0.49
 필리핀	1.52	0.17
 인도	1.52	0.33
 태국	1.16	0.37
 스위스	1.07	1.42
기타	17.27	12.94

기업 해외 송금 통화 비중

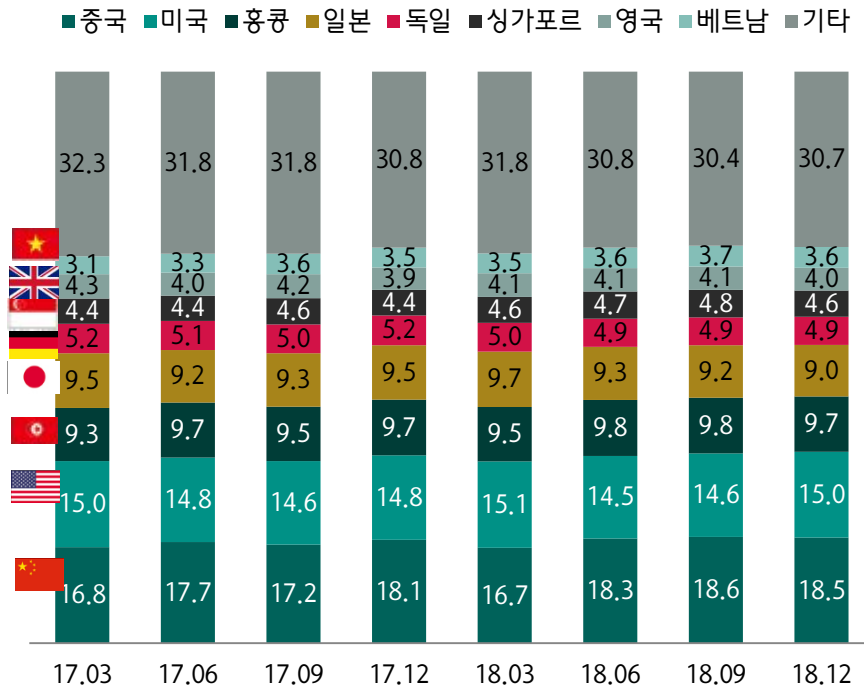
(2018.12 기준)

통화종류	해외송금	
	건수 비중(%)	금액 비중(%)
 달러(미국)	74.5	84.35
 유로(유럽연합)	12.1	7.63
 100엔(일본)	6.8	4.19
 위안(중국)	1.4	0.97
 파운드(영국)	1.3	0.65
 달러(호주)	0.6	0.30
달러(싱가포르)	0.6	0.20
 달러(캐나다)	0.5	0.78
 달러(홍콩)	0.4	0.17
 프랑(스위스)	0.4	0.18
 바트(태국)	0.2	0.06
기타	1.13	0.54

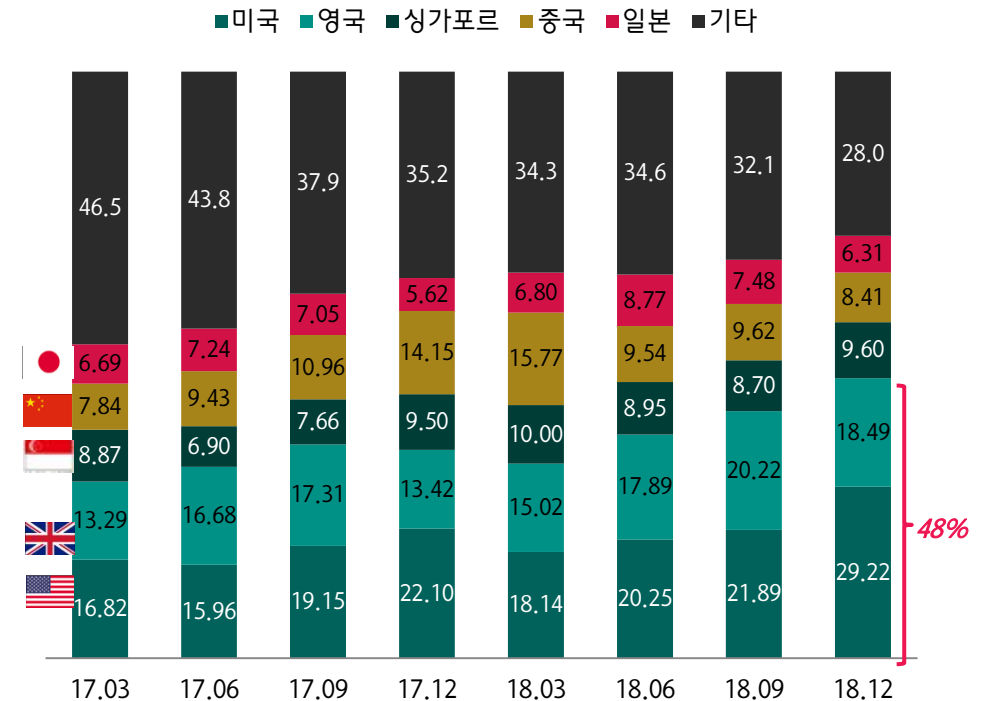
II-11. 기업: 송금 국가 추이

- 기업 고객의 경우 최근 2년간 큰 변동 없이 중국, 미국, 홍콩, 일본 순으로 해외 송금을 보내고 있음
- 총 거래금액 기준으로 미국이 '17.03 대비 '18.12에 약 1.72배 증가하였으며 영국은 약 1.39배 증가하는 추이를 보이며 전체 송금액의 약 48%('18.12 기준)의 비중을 차지함

주요 해외 송금 국가 건수 비중



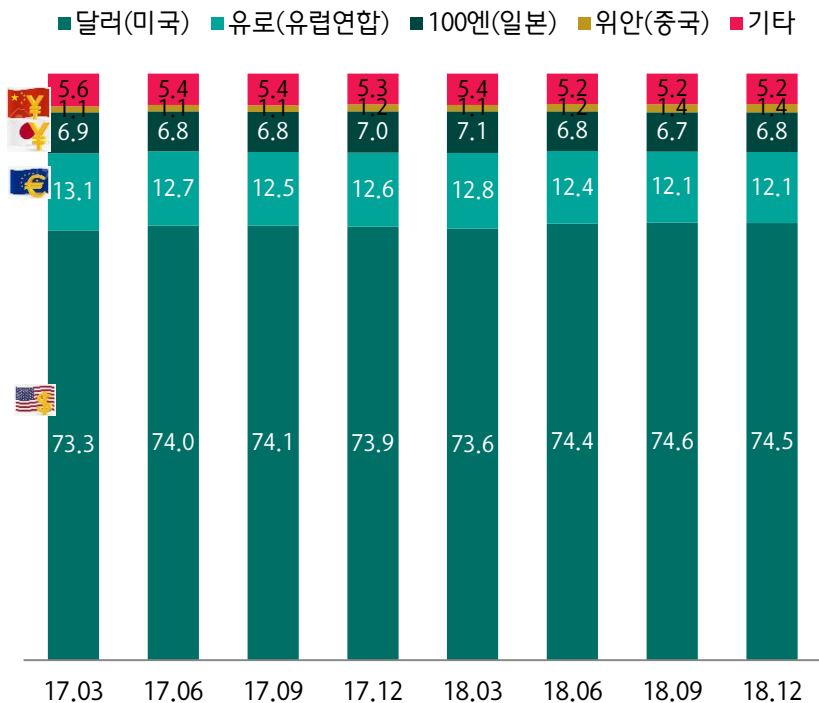
주요 해외 송금 국가 금액 비중



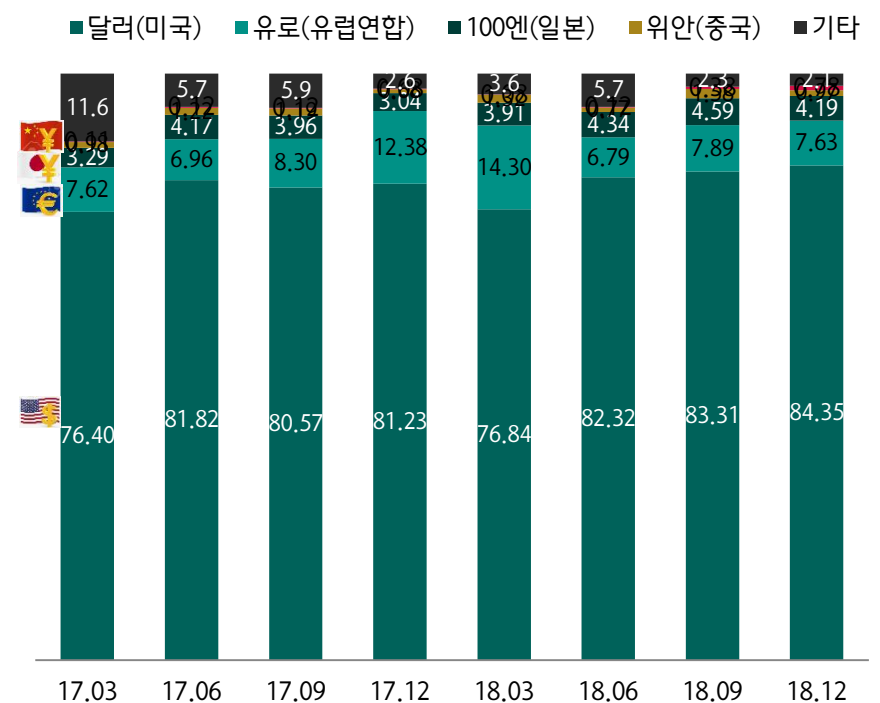
II-11. 기업: 송금 통화 차이

- 기업 고객의 송금 이용 통화는 달러(미국), 유로(유럽연합), 엔(일본) 순으로 최근 2년간 변동 없이 동일함
- 송금 거래 금액 역시 거래 건수 이용과 유사한 비중으로 추세 변화 없이 동일한 양상을 보임

주요 해외 송금 통화 건수 비중



주요 해외 송금 통화 금액 비중



II-12. 기업: 송금 국가별 사유 비중

- 중국으로 해외 송금을 하는 기업은 통관수입대금 지불을 위함이 약 57%으로 가장 큰 비중을 차지하며, 미국으로의 해외 송금은 통관수입대금과 사업/법률서비스를 위한 송금이 약 50%를 차지함

(2018.12 기준, %)



II-12. 기업: 사유별 송금 국가 순위

건수 기준 Top3 국가

사전송금방식 통관수입대금 지급	1.중국  2.미국  3.홍콩 
사후송금방식 통관수입대금 지급	1.중국  2.일본  3.미국 
기타 사업서비스	1.미국  2.중국  3.필리핀 
해상화물운임	1.중국  2.홍콩  3.미국 
법률서비스	1.미국  2.중국  3.일본 
해상운항경비	1.중국  2.싱가포르  3.미국 
외환수급통계 대상외거래	1.중국  2.홍콩  3.미국 
중개/대행수수료 등	1.중국  2.미국  3.홍콩 

금액 기준 Top3 국가

(2018.12 기준)

사전송금방식 통관수입대금 지급	1.미국  2.싱가포르  3.영국 
사후송금방식 통관수입대금 지급	1.영국  2.미국  3.일본 
기타 수입관련 대금 지급	1.일본  2.미국  3.중국 
업무상 여행	1.싱가포르  2.일본  3.중국 
관광, 친지방문 등 여행	1.미국  2.일본  3.중국 
여행경비(신용카드)	1.홍콩  2.태국  3.말레이시아 
여행 알선료	1.미국  2.필리핀  3.싱가포르 

II-13. 기업: 해외직접투자 지역/업종 송금 비중

- 17년도 대비 18년도에 아시아로의 해외직접투자가 증가하였으며, 금융보험업과 부동산업에 대한 투자가 급증 함

투자 지역별 송금 금액 비중

	2017년 송금 금액 비중	2018년 송금 금액 비중
아시아	42.5%	57.5% (▲)
북미	33.1%	23.9%
유럽	16.8%	16.4%
중남미	5.3%	1.1%
중동	1.9%	0.6%
대양주	0.0%	0.1% (▲)
오세아니아	0.2%	0.4% (▲)
아프리카	0.1%	0.0%

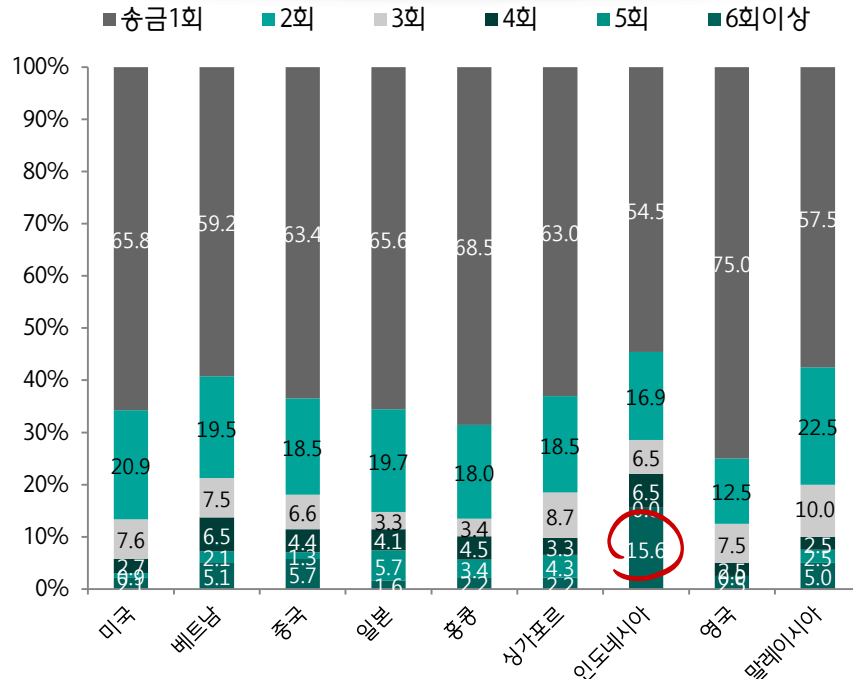
투자 업종별 송금 금액 비중

	2017년 송금 금액 비중	2018년 송금 금액 비중
제조업	43.9%	27.0%
금융보험업	17.9%	52.5% (▲)
정보통신업	18.5%	3.3%
운수창고업	7.9%	1.5%
건설업	2.3%	0.2%
광업	3.0%	0.0%
사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	1.7%	0.9%
전문, 과학 및 기술 서비스업	1.5%	2.5% (▲)
부동산업	1.4%	5.5% (▲)
도매 및 소매업	1.1%	2.5% (▲)
기타	0.8%	4.1% (▲)

II-13. 기업: 해외직접투자 송금 빈도 분석

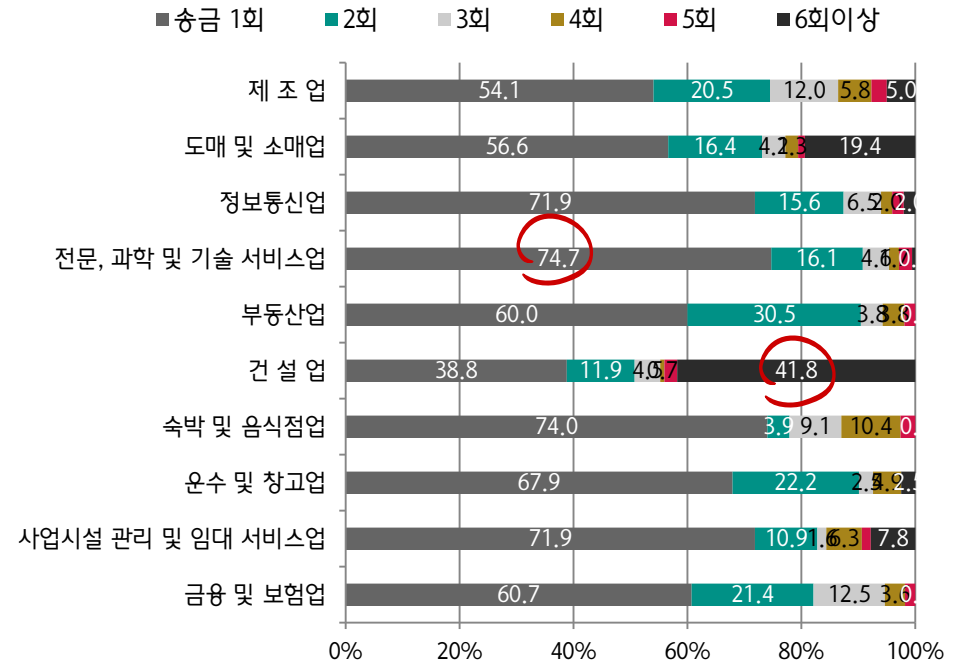
- 미국으로 투자가 되는 건은 약 66%가 1번의 송금으로 종결되며, 투자 국가가 인도네시아인 경우 6회 이상 송금을 보내는 경우가 약 16%로 높음
- 전문 과학 기술 서비스 업종에 대한 투자는 1회로 종결되는 경우가 많으며 건설업은 다 회 송금을 보냄

투자 국가별 송금 빈도 비중



- 해외직접투자가 1번의 송금으로 끝나는 경우는 약 66%임
- 인도네시아로 투자된 해외 투자 건은 5회 이상 송금되는 비중이 16%로 타 국가에 비해 다수 송금 비중이 높은 편

투자 업종별 송금 빈도 비중

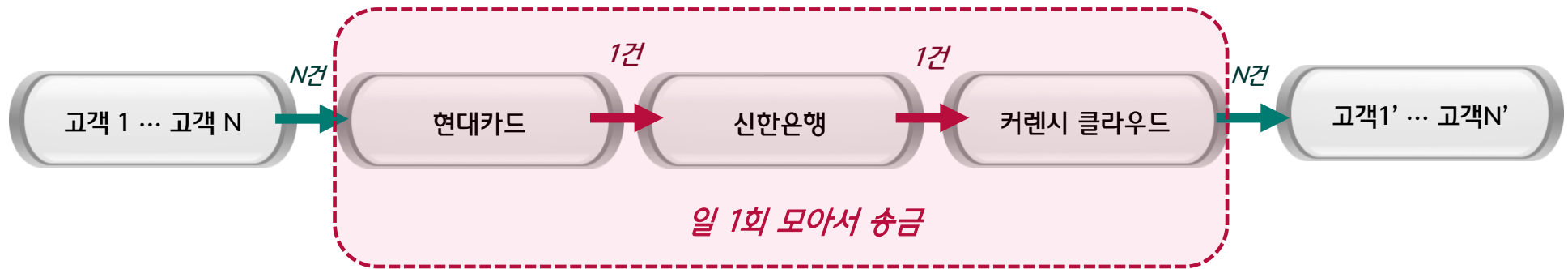


- 투자 업종별로 송금 이력 횟수가 상이함
- 건설업 투자의 경우, 6회 이상 송금되는 투자 건이 많음

[참고] 사례 : ‘풀링(Pooling)’ / 프리펀딩

- 풀링 송금은 해외 송금이 많은 고객의 수수료를 분담해주는 방식으로, 일종의 공동구매(묶음배송)와 같은 개념
- 프리펀딩 송금은 해외 현지의 은행 또는 송금 업체와 손잡고 미리 목돈을 보내두는 방식으로, 이후 고객의 요청에 따라 현지 협력 업체를 통해 돈을 지급하므로 빠른 속도의 이점 있음

풀링 방식: 삼성페이, 현대카드, 센트비 등

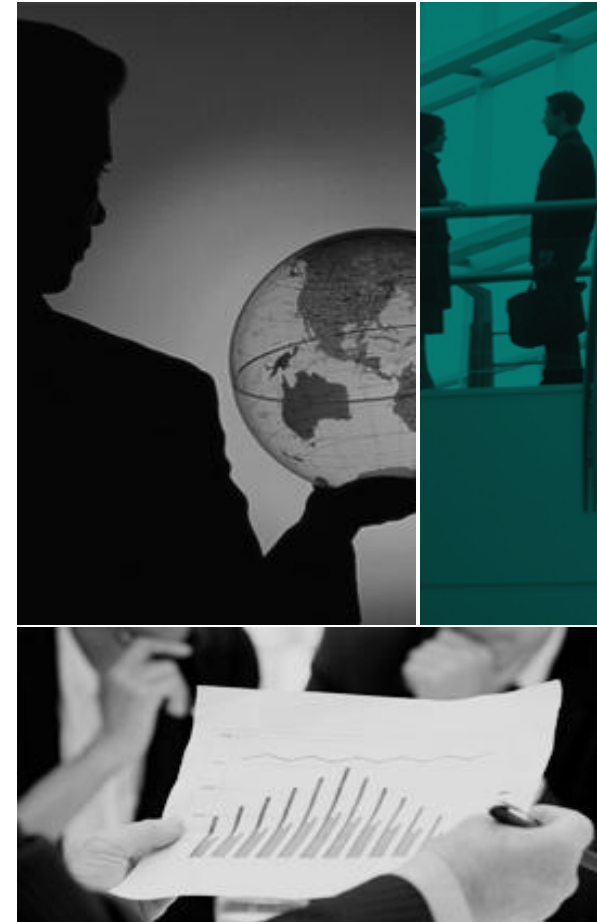


프리펀딩 방식: 코인원 등



자료 : 현대카드 블로그

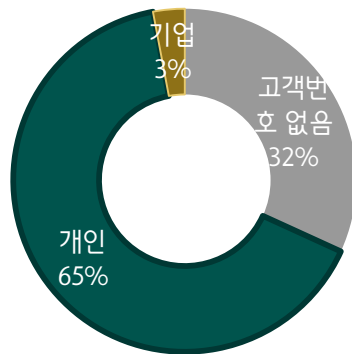
Ⅲ. 환전 채널 현황 분석



III-1. 분석 고객 개요

- 환전 서비스를 이용하는 고객의 65%가 개인 고객이며 3%가 기업 고객이며 개인 고객은 연 평균 1.9건의 환전 거래를, 기업 고객의 경우는 연 평균 11.3건의 환전 거래를 함
- 환전 서비스는 내국인 이용 비중이 높으며 30~40대 이용자가 주요 이용 고객임

'18년도 환전 개인/ 기업 이용 비중



개인/ 기업 연간 환전 평균 이용 건수



개인 **평균 1.9건**

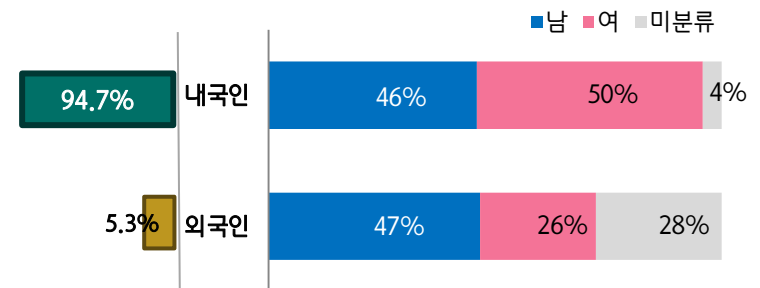


기업 **평균 11.3건**

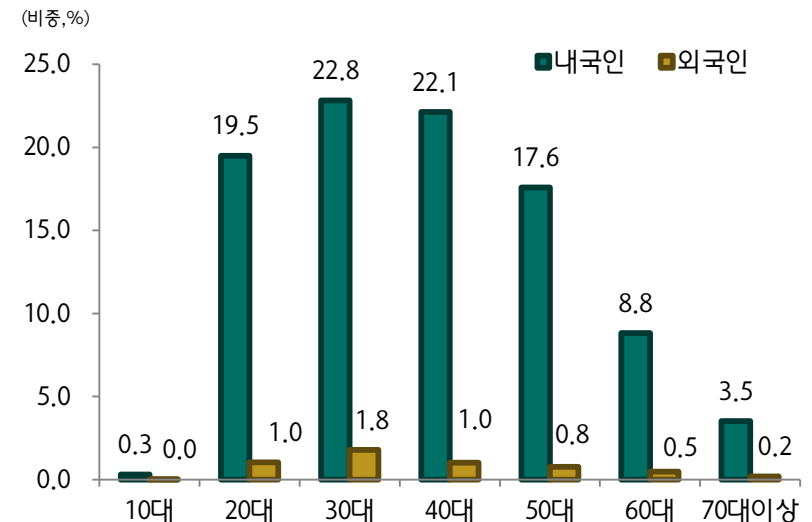
(주1) 해당 보고서의 분석 데이터는 2018년도 KEB하나은행 환전 이용 고객 거래 데이터를 대상으로 함

(주2) 대면 채널의 고객 분석은 100만원 이상 환전 거래를 위해 등록한 고객 대상

성별 비중



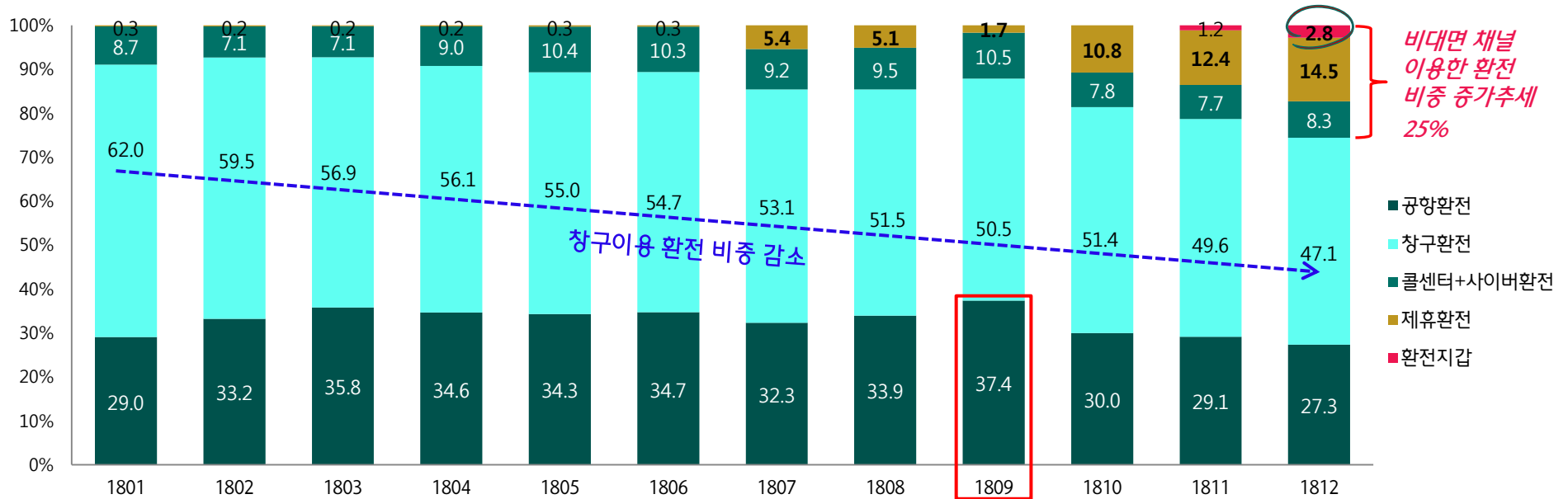
연령 비중



III-2. 환전 거래 채널 이용 변화

- 창구를 이용한 환전 거래는 점점 감소하고 있으며 토스(Toss)제휴가 시작된 6월 이후 제휴환전 거래량이 급상승
- 18년도 9월 이후부터 비대면 채널 이용한 환전 비중 빠르게 증가

'18년도 환전 거래 채널 구분별 이용 비중 추이



비대면 채널강세

- 제휴 환전 거래의 약 98%를 차지하는 Toss(토스) 환전 거래가 '18.06 제휴 이후 급격히 증가하며 '18.12 기준 14.5% 비중을 차지함
- 환전지갑('18.11 이후) 이용도 꾸준히 늘어나면서 비대면 채널을 이용한 환전 거래 증가 추이

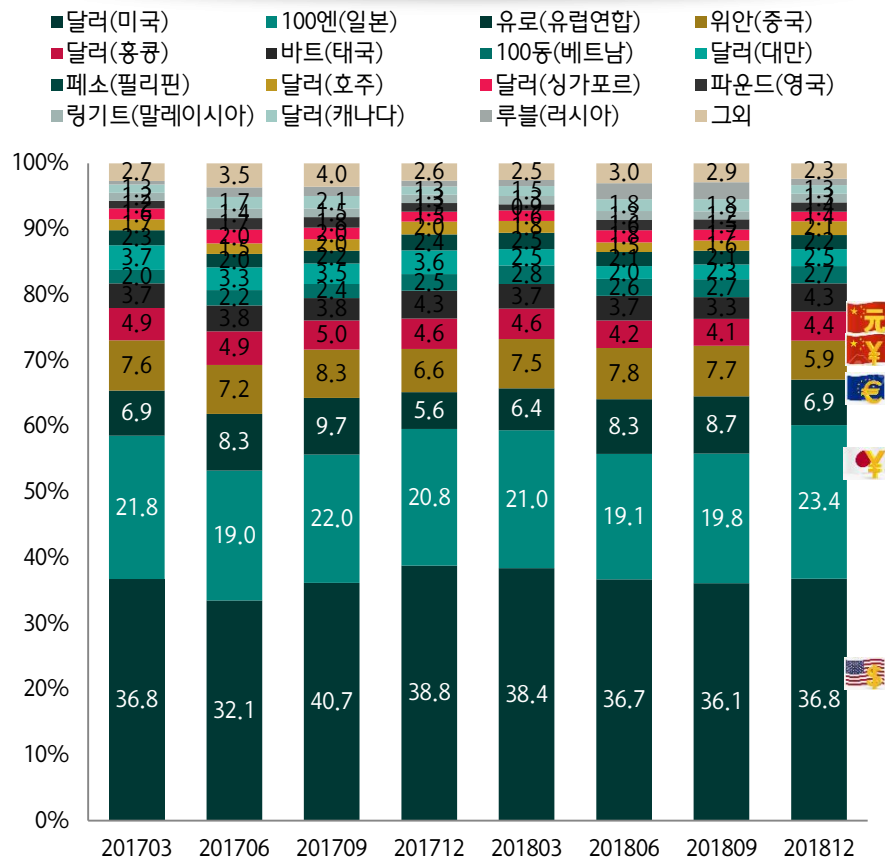
공항 환전 이용 변화

- 공항 환전은 '18년도 추석 연휴가 있었던 9월에 가장 많은 거래가 이루어졌음
- '18.12 기준으로 공항 환전 비중이 최저 27%를 나타내며 비대면 채널을 이용한 고객이 빠르게 늘어나고 있음

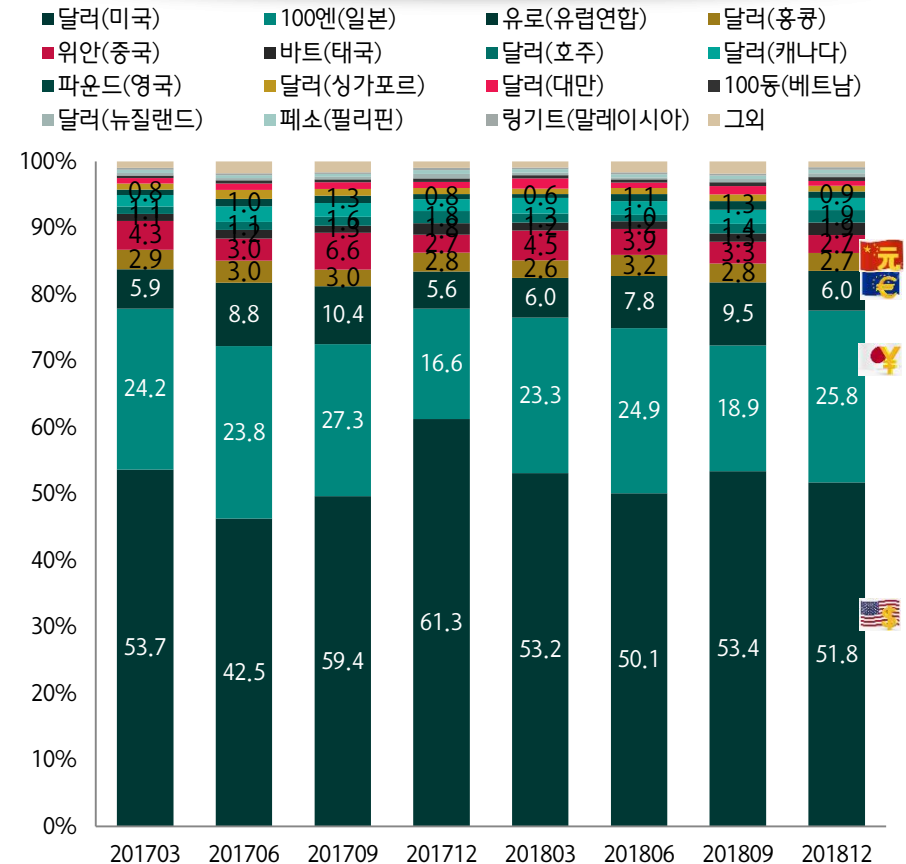
III-3. 환전 통화 종류

- 달러(미화) 환전 거래가 최근 2년간 큰 변동 없이 가장 많이 이루어지며 그 다음 순으로는 엔화, 유로, 위안 임
- 환전 거래 금액 기준으로 달러(미화)와 엔화가 약 77%('18.12월 기준)를 차지함

17~18년도 환전 통화 건수 비중



17~18년도 환전 통화 금액 비중

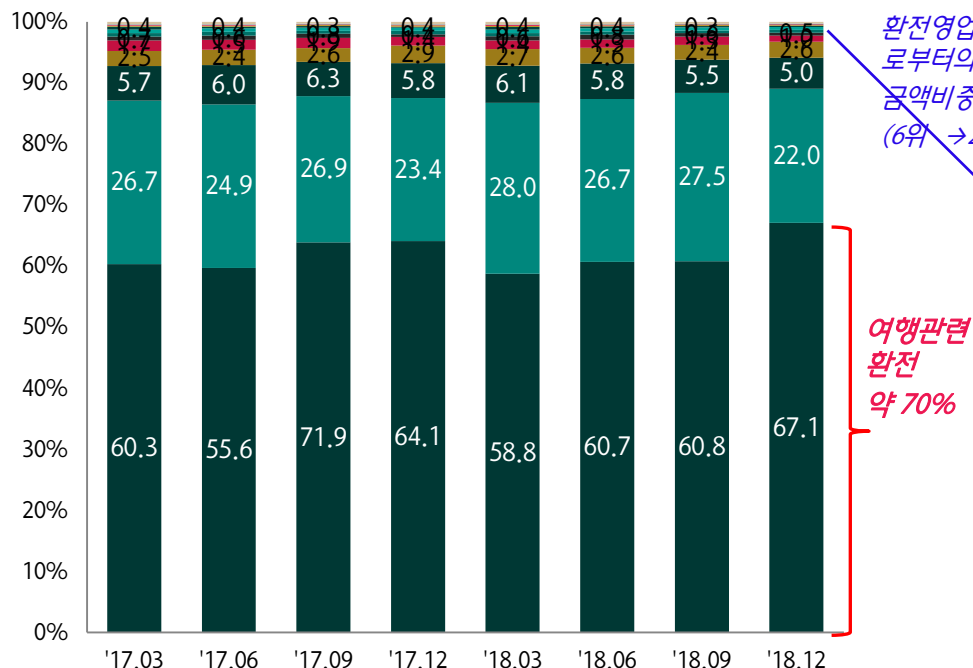


III-4. 환전 거래 사유

- 환전 거래 사유 1, 2위는 1)여행 2)여행 후 재매입이며, 거래 금액은 1)여행 2)환전영업자로부터의 매입('18.12 기준)순으로 거래 건수 대비 금액 비중이 큼
- 환전 건수 비중은 17년도와 18년도 분기별 구분에 큰 변화가 없지만, 거래 금액 비중은 월별 다소 차이를 보임

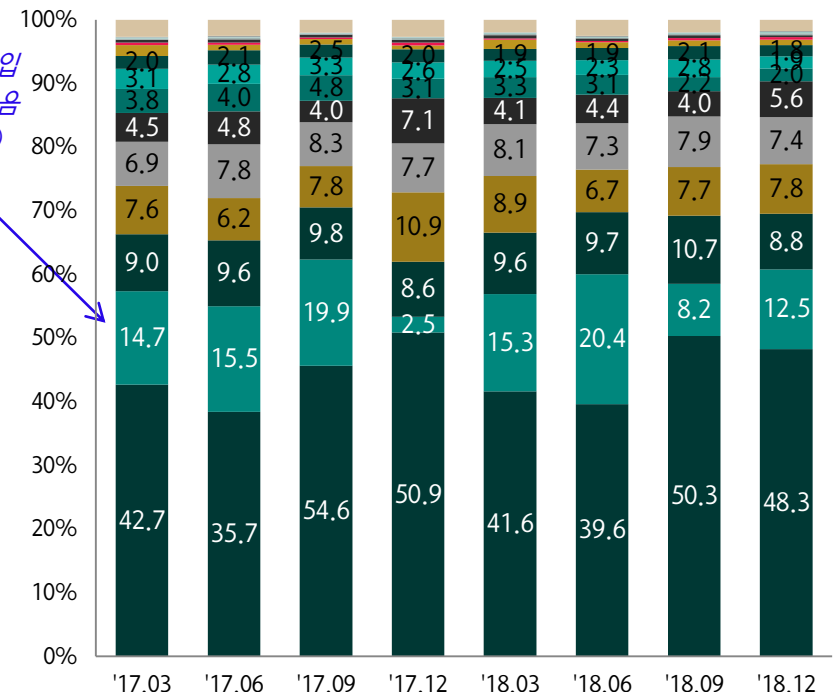
17~18년도 환전 사유 건수 비중

순위 1.여행 2.여행 후 재매입 3.개인거래 4.소지목적 재매입
(‘18.12) 5.업무상 여행 6. 환전영업자매입 7.비거주자개인거래 8.영리법인
9.단기해외취업자 10.해상경비 11.해외재산반입 12.문화오락



17~18년도 환전 사유 금액 비중

순위 1.여행 2. 환전영업자 매입 3.여행 후 재매입 4.소지목적 재매입
(‘18.12) 5.개인거래 6.비거주자간 거래 7.영리법인 8.업무상 여행
9.해상경비 10.단기해외취업자 11.해외재산반입:영주귀국



III-5. 환전 거래 사유 월별 추이

- 1,12월에 여행을 목적으로 환전하는 비중이 가장 높으며 3월 여행 후 재매입 거래가 많음
- 여름 휴가를 계획하는 6월 환전영업자로부터의 매입 금액이 약 20%를 차지하며 높은 거래 보임

'18년도 월별 환전 사유 건수 비중

2018년, 비중(%)

환전 사유 ('18.12 건수기준)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
여행 1. 일반 여행	65.8	60.5	58.8	60.7	61.9	60.7	62.8	61.5	60.8	62.9	64.4	67.1
여행 2. 여행 후 재매입	21.5	26.6	28.0	26.2	25.8	26.7	25.4	27.2	27.5	25.1	24.0	22.0
개인거래 3. 개인 이전거래	5.9	6.0	6.1	5.9	5.7	5.8	5.6	5.5	5.5	5.7	5.5	5.0
소지목적 4. 소지목적 재매입	2.9	2.7	2.7	2.6	2.5	2.6	2.4	2.4	2.4	2.5	2.6	2.6
여행 5. 업무상 여행	1.6	1.4	1.4	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.3	1.2	1.2	1.0
환전영업자 6. 환전영업자로부터 매입	0.3	0.6	0.6	0.7	0.6	0.8	0.6	0.5	0.6	0.7	0.5	0.5
개인거래 7. 개인 비거주자 거래	0.4	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.4	0.5	0.4	0.5	0.5
법인 8. 법인 거래	0.5	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.4
해외취업자 9. 단기 해외취업자	0.3	0.5	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2

'18년도 월별 환전 사유 금액 비중

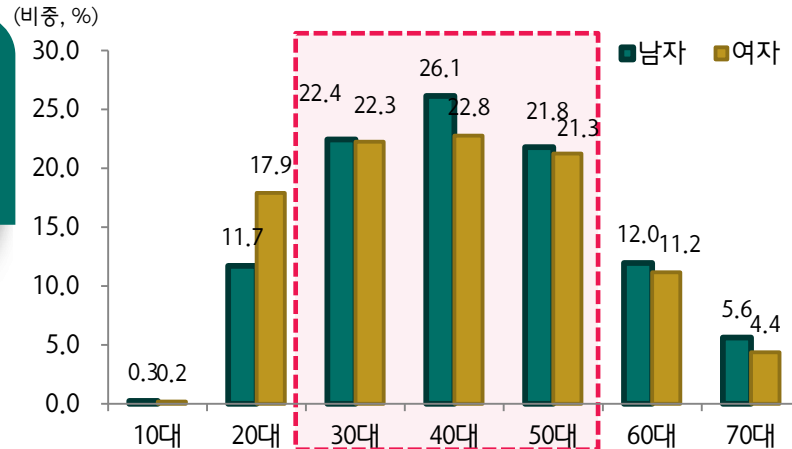
2018년, 비중(%)

환전 사유 ('18.12 금액기준)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
여행 1. 일반 여행	54.2	45.1	41.6	41.6	47.4	39.6	45.6	49.1	50.3	42.8	48.9	48.3
환전영업자 2. 환전영업자로부터 매입	0.9	11.5	15.3	14.4	9.1	20.4	14.8	9.0	8.2	16.8	6.2	12.5
여행 3. 여행 후 재매입	8.2	10.2	9.6	9.6	10.2	9.7	10.3	10.6	10.7	10.7	9.6	8.8
소지목적 4. 소지목적 재매입	11.1	8.0	8.9	7.1	7.0	6.7	6.9	7.7	7.7	6.9	9.8	7.8
개인거래 5. 개인 이전거래	8.2	7.9	8.1	7.4	7.7	7.3	7.9	8.3	7.9	7.7	8.1	7.4
개인거래 6. 비거주자간 거래	5.3	4.3	4.1	6.3	4.9	4.4	3.2	4.6	4.0	4.2	5.8	5.6
법인 7. 법인 거래	2.9	3.3	3.3	3.2	3.4	3.1	2.6	2.1	2.2	2.2	2.6	2.0
여행 8. 업무상 여행	2.9	2.7	2.5	2.7	2.5	2.3	2.3	2.5	2.8	2.5	2.5	1.9
해상경비 9. 해상 경비	1.9	2.1	1.9	2.3	2.3	1.9	2.0	2.1	2.1	2.0	2.2	1.8

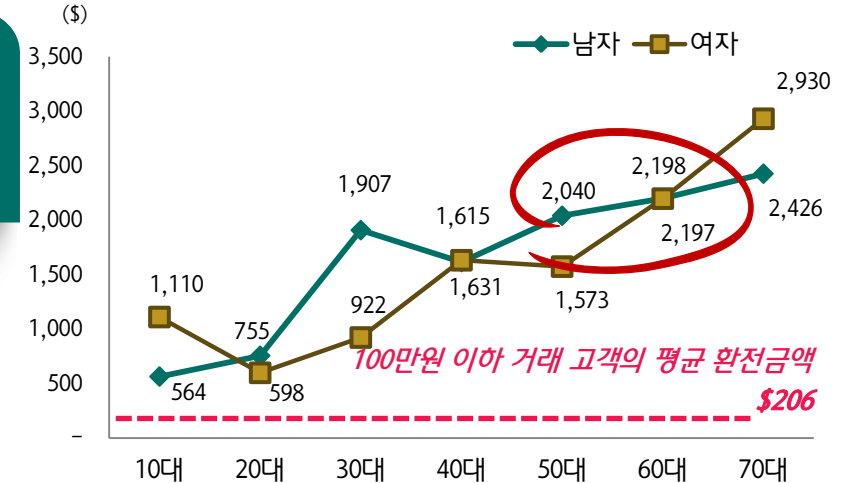
III-6. 채널별 이용 현황: ① 영업점 환전

- 영업점을 방문하여 환전을 하는 고객은 30~50대에 골고루 분포하고 있으며 여행 후 남은 통화를 재매도 위한 거래 비중이 51%임. 60대 고객의 평균 환전 금액이 약 \$2,200으로 성별 구분 없이 높은 금액 거래함

고객 분포



평균 환전 금액



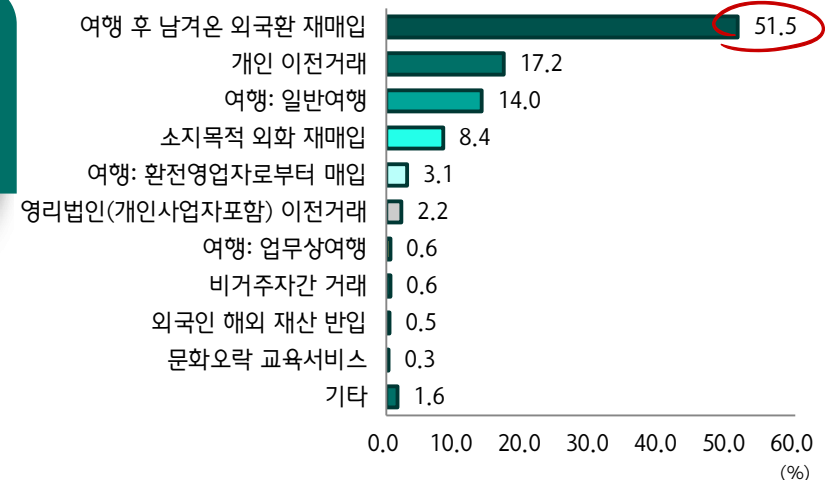
환전 우대

적용우대율구간	미화(\$)		非미화	
	매도	매입	매도	매입
0%	31.3	44.4	47.0	65.9
10%이하	2.9	4.4	2.1	1.9
20%이하	5.4	8.7	4.6	4.2
30%이하	15.3	20.7	14.8	10.1
40%이하	0.8	0.7	2.4	1.1
50%이하	4.3	4.8	5.4	3.8
60%이하	1.4	0.8	1.5	1.1
70%이하	7.3	3.8	4.3	2.9
80%이하	23.6	9.4	13.2	6.9
90%이하	6.8	1.9	3.9	1.6
100%이하	1.0	0.4	0.7	0.4

미화 매도
30% 이하
우대
"비중
55%"

非미화 매도
30% 이하
우대
"비중 70%"

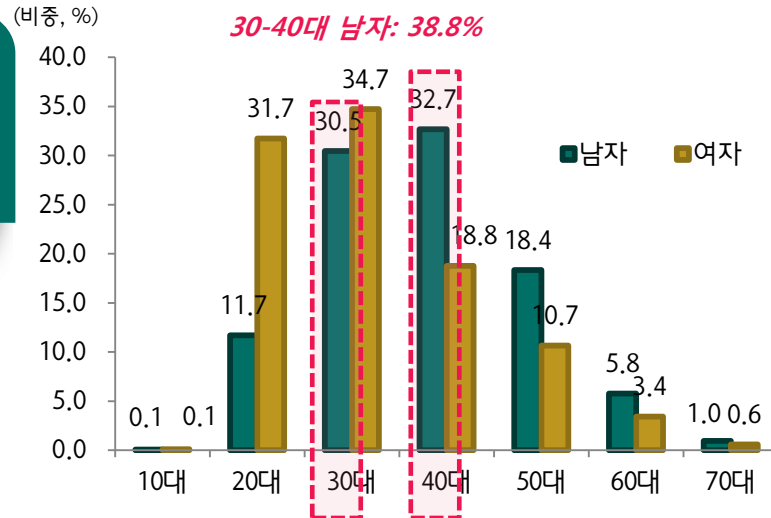
환전 사유



III-6. 채널별 이용 현황: ② 공항 환전

- 30~40대의 남자 고객이 약 39%를 차지하고 있으며 여행을 위한 환전과 여행 후 남은 통화 재매도가 1:1 비율임
- 비고객의 평균 환전 금액은 \$340으로 영업점 환전(\$206)보다 높으며, 연령대가 높아질수록 환전 금액도 커짐

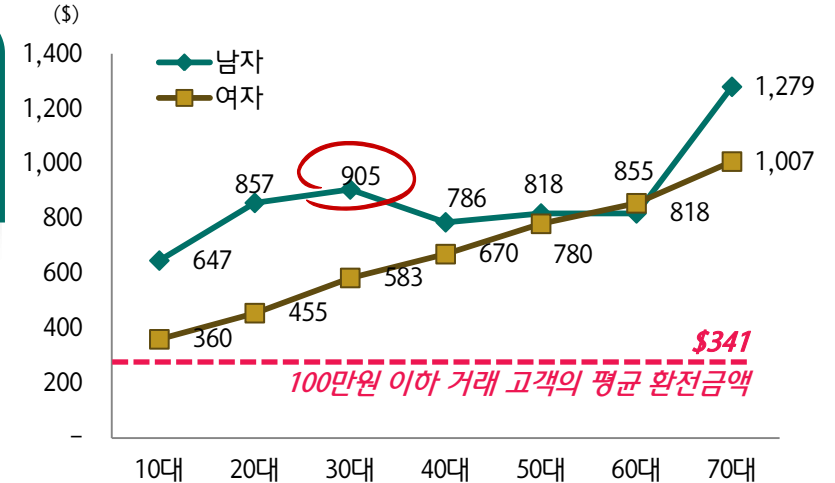
고객 분포



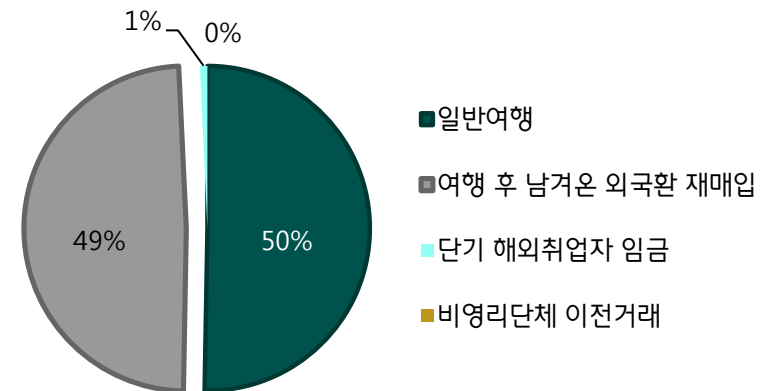
환전 우대

“공항 환전은 우대율 적용 없음”

평균 환전 금액



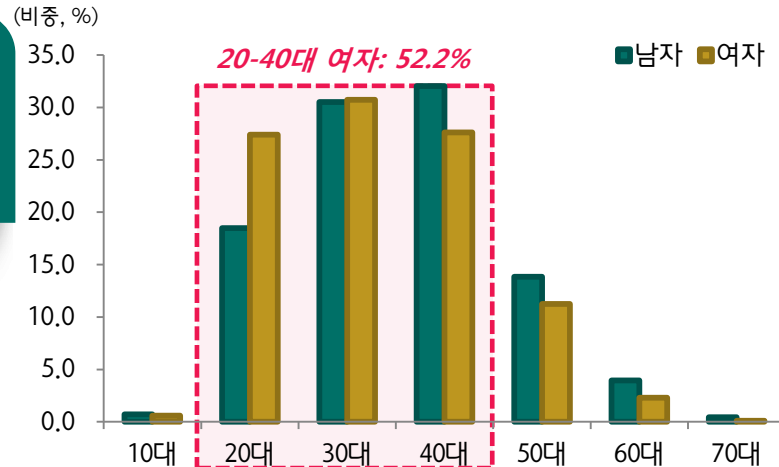
환전 사유



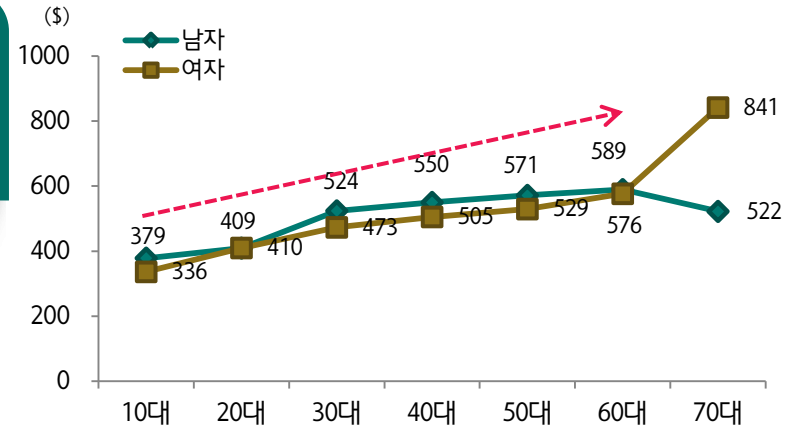
III-6. 채널별 이용 현황: ③ 환전 지갑(KEB하나은행)

- 환전지갑 이용의 약 52%가 20~40대 여자이며 남자보다 여자의 이용률이 약 1.5배 높음
- 연령대가 높아질수록 평균 환전 금액이 높아지며 남자의 평균 환전금액이 여자보다 높고(70대 제외), 환전 우대율 은 미화의 경우 90%를 모두 적용하고 있으며 非미화의 경우는 이보다는 낮게 적용 됨

고객 분포



평균 환전 금액

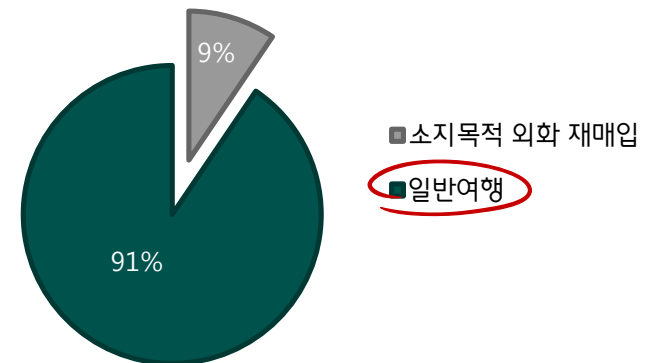


환전 우대

적용우대율구간	미화(\$)		非미화	
	매도	매입	매도	매입
0%				
10%이하				
20%이하				
30%이하				
40%이하			32.1	18.6
50%이하				
60%이하				
70%이하				
80%이하			67.9	81.4
90%이하	100.0	100.0		
100%이하				

미화
매도/매입
90% 우대
"비중 100%"

환전 사유



III-6. 채널별 이용 현황: ④ 제휴 환전(Toss)

- 제휴 환전 중에서도 토스가 98%의 거래율을 보이며, 달러(미국)보다 엔화 거래가 더 많이 이루어짐
- Toss는 80%의 환전 우대율을 모두 적용하고 있으며 다른 거래와 달리 우대율이 대체로 높은 편임

제휴 환전우대율

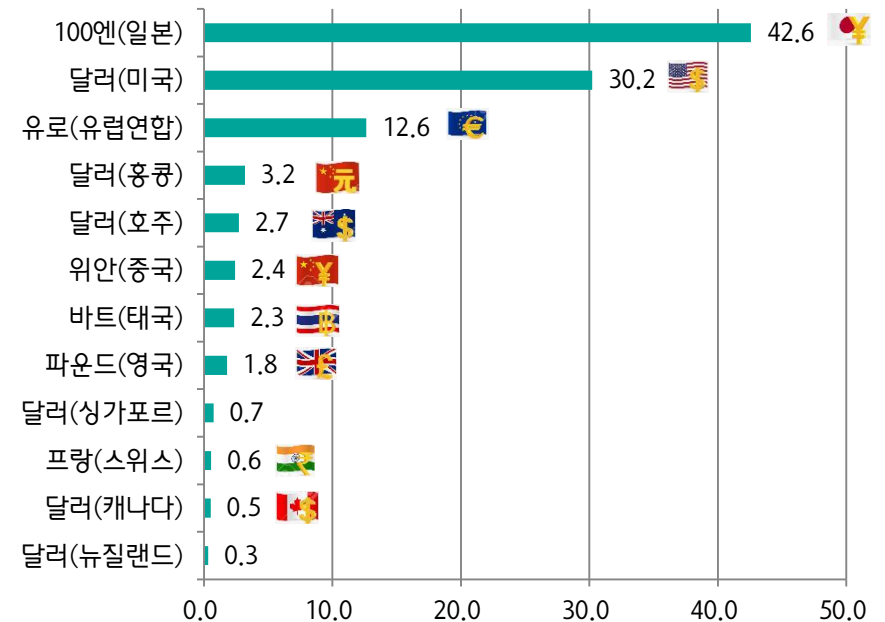
적용우대율구간	미화(\$)			非미화		
	Toss	우체국	그외	Toss	우체국	그외
0%	0.0	48.3	0.0	0.0	58.9	0.1
10%이하	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
20%이하	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30%이하	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0
40%이하	0.0	0.0	0.0	20.9	0.0	43.9
50%이하	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
60%이하	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
70%이하	0.0	51.7	5.8	0.0	41.1	4.6
80%이하	100.0	0.0	17.6	79.1	0.0	45.7
90%이하	0.0	0.0	76.6	0.0	0.0	0.1
100%이하	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

'18.12 환전 우대율 구간별 비중

환전 통화 빈도

Toss

(2018. 12월 기준)

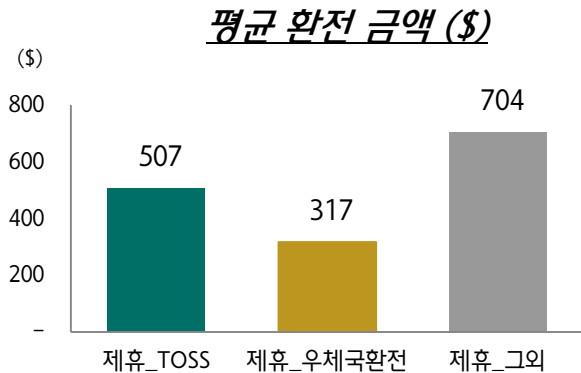


III-6. 채널별 이용 현황: ⑤ 제휴환전, 사이버/콜센터 환전

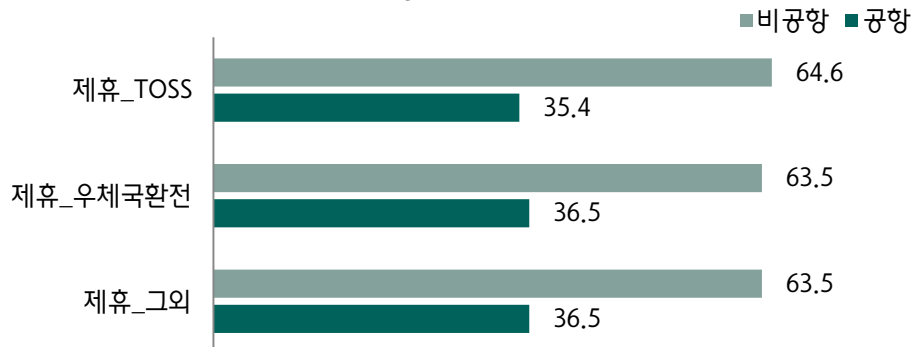
- 제휴 환전의 평균 환전 금액은 Toss 거래 \$507, 우체국 거래 \$317, 그 외 \$704이며 사이버 평균 환전 금액은 \$836, 콜센터 거래 \$421 으로 사이버 환전을 통한 거래 금액이 가장 높음
- 콜센터 환전의 약 78%가 공항에서 수령을 하는 반면, 제휴 환전과 사이버 환전은 영업점에서의 수령이 2배 많음

제휴 환전 환전 금액 및 수령점

(2018. 12월 기준)

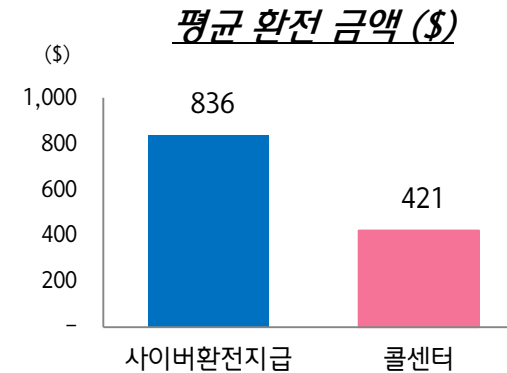


통화 수령점

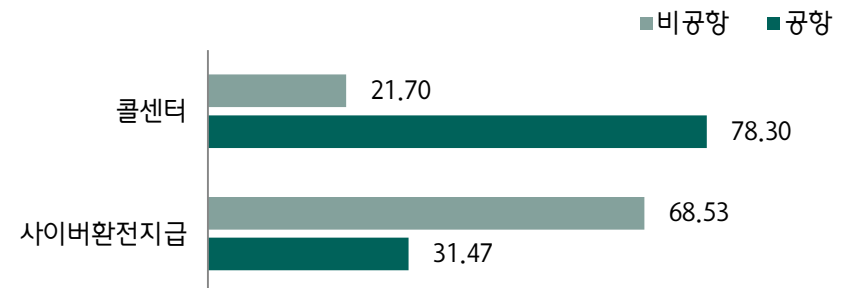


사이버/콜센터 환전 금액 및 수령점

(2018. 12월 기준)



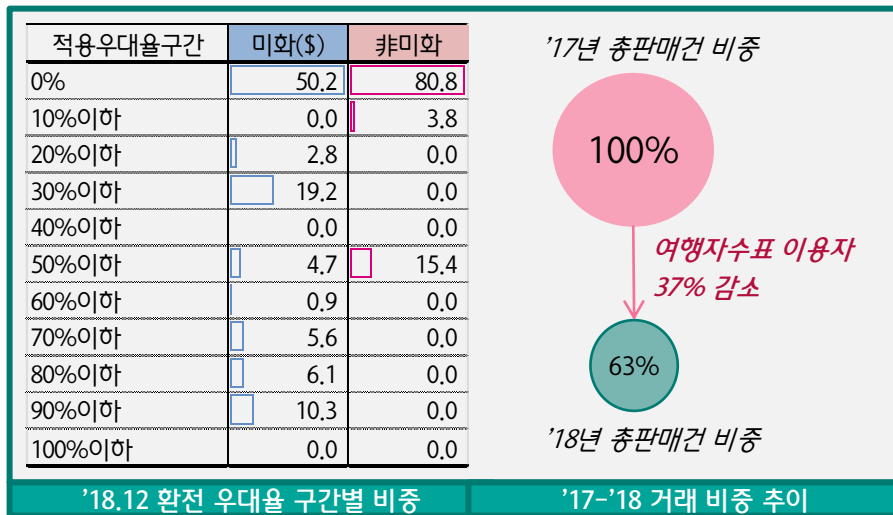
통화 수령점



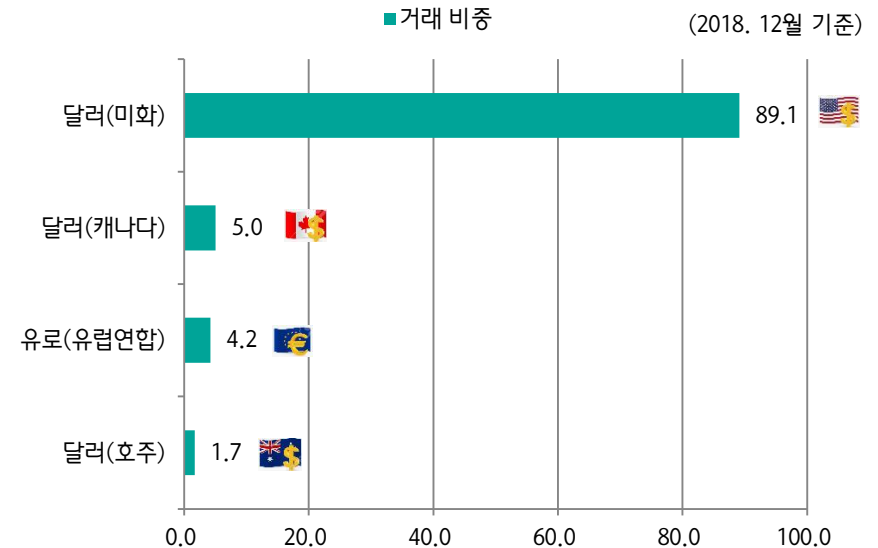
III-6. 채널별 이용 현황: ⑥ 여행자수표

- 여행자 수표 이용자는 전년 대비 37% 감소하여 전체 이용 낮은 편임
- 달러(미화) 이용률이 가장 높으며 환전 적용 우대율은 달러 기준으로 50%의 거래가 0%로 적용됨

여행자수표 우대율



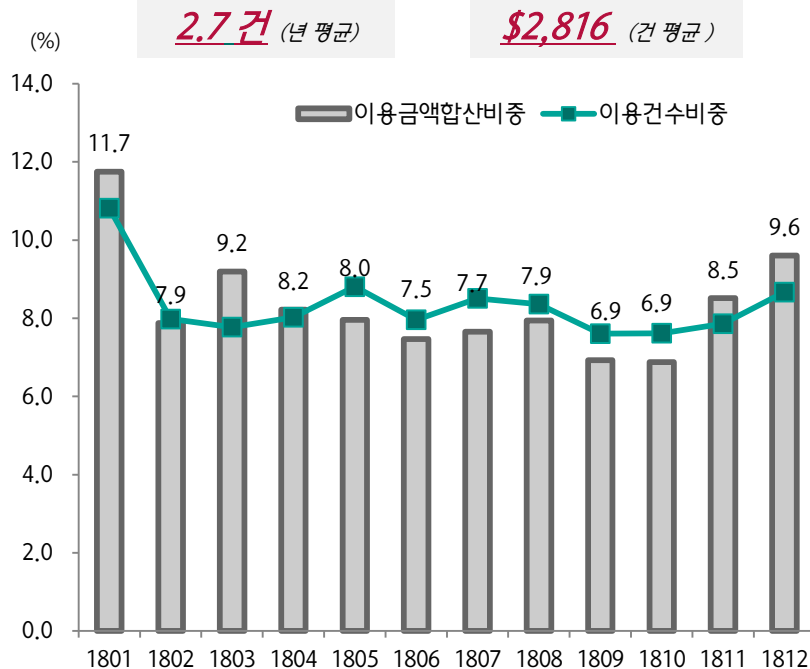
환전 통화 빈도



III-7. VIP 고객 이용 현황

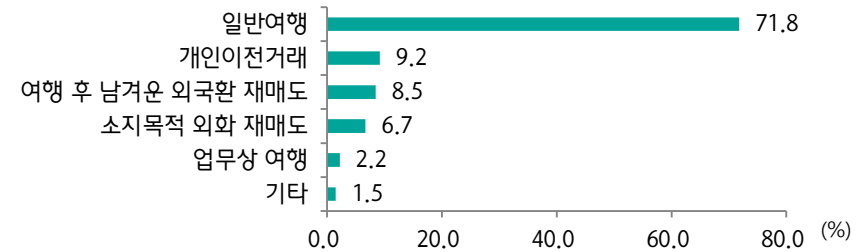
- VIP 고객은 연간 2.7회, 1건당 \$2,816 의 높은 금액을 환전 하며, 1월에 환전 서비스를 가장 많이 이용 함
- 여행을 위한 환전 거래가 주 목적이며 달러(미화), 엔화, 유로, 위안 순으로 환전 거래를 많이 함

VIP 고객 환전 이용 현황 (비중)

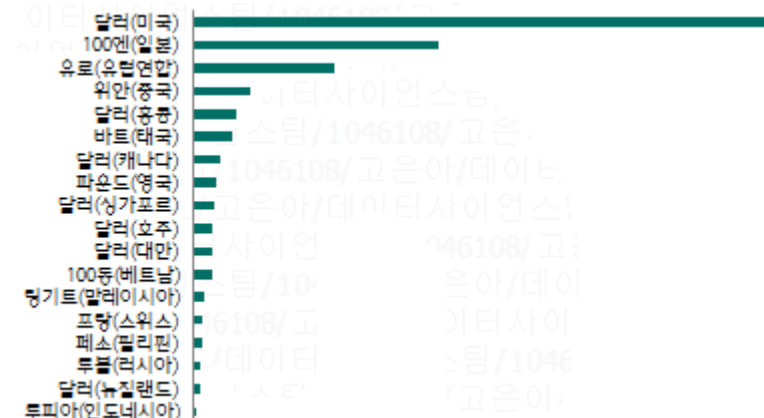


1월 VIP고객 환전 이용률 가장 높음

환전 거래 사유 고객 비중

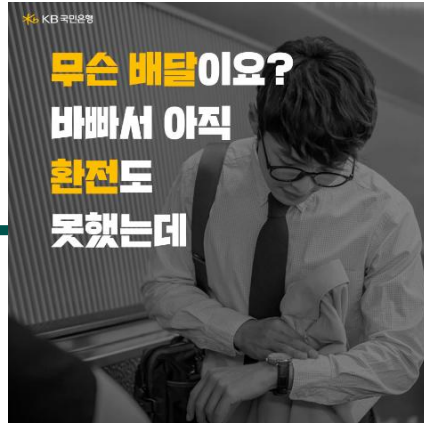


환전 거래 통화 순위



[참고] 외화 배달 서비스

- 예금 개설 개인 고객에 한하여 신청일 포함한 선택한 날짜에 지정한 장소로 우체국 우편 서비스를 통해 배달
- 바쁜 직장인들이 편리하게 외화를 환전할 수 있도록 도와주면서 계좌 개설을 유도하는 환전 서비스



KB-POST 외화 배달서비스

환전신청통화

USD(미국 달러)

외화환할신청금액

0 USD

관종을 선택하시면 외화환할 신청금액이 자동합산 됩니다.

최소금액 USD 400이상

100	0
20	0
10	0
1	0

KB-POST 외화 배달서비스

※ 환전금액이 1일 최대 150만원 상당액 초과한 경우 거래가 제한됩니다.

출금계좌번호

출금가능금액

계좌비밀번호

숫자 4자리

배송희망일(최대 10영업일 이내 선택)

선택

KB-POST 외화 배달서비스

☒ 귀 행이 위와 같이 본인의 개인(신용)정보를 제공하
는 것에 동의합니다

신청(수령)인

배송지

우편번호검색

기본주소

휴대전화

010

신청 방법 간단

배송비가
비싸진 않나요?



2월 28일까지 무료 배달 이벤트 중!
무료 배송 이벤트 종료 후에는 환전 금액에 따라
무료 또는 3천원의 배달수수료가 발생할 수 있습니다.

배송비 무료 또는 3천원

외화는 달러만
배달하나요?



미달러(USD), 유로(EUR), 일본엔(JPY), 중국위안화(CNY), 홍콩달러(HKD), 대국버트(THB),
캐나다달러(CAD), 호주달러(AUD), 싱가포르달러(SGD), 영국파운드(GBP)

총 10개 통화 배달 가능 합니다!

총 10개 통화 배달

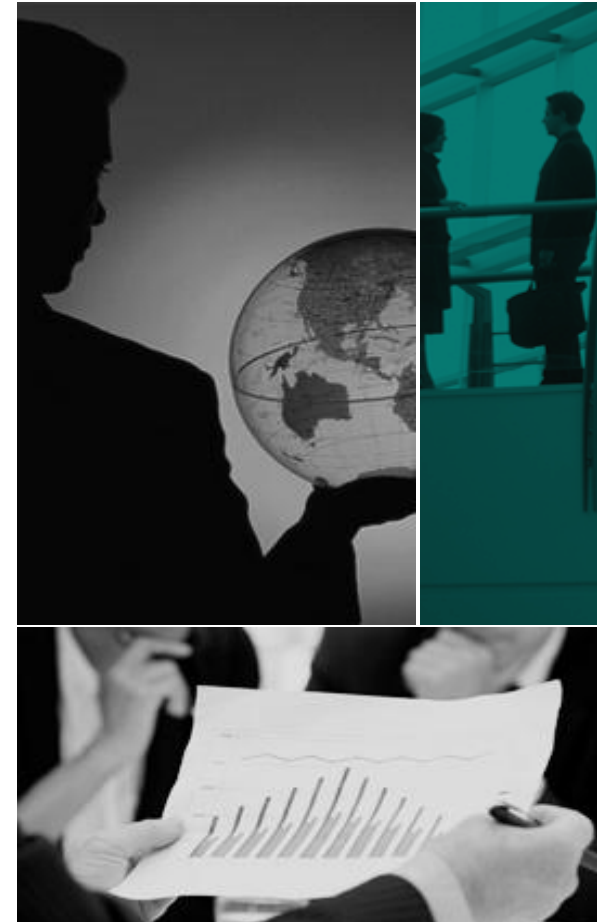
어디서
받을 수 있나요?



제주를 포함한 전국으로 외화배달 가능!

제주 포함 전국 배달

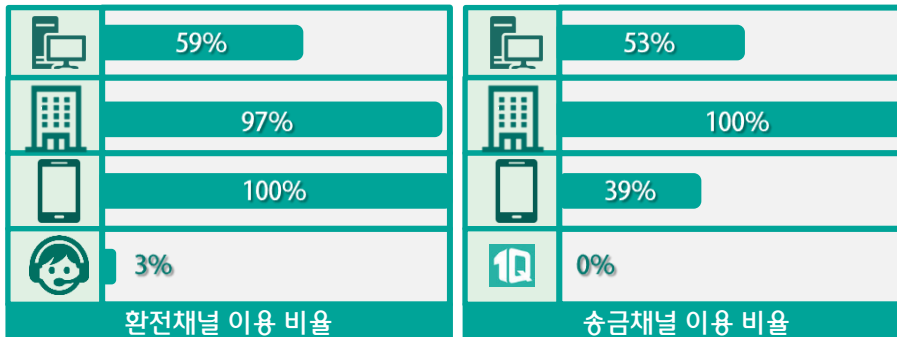
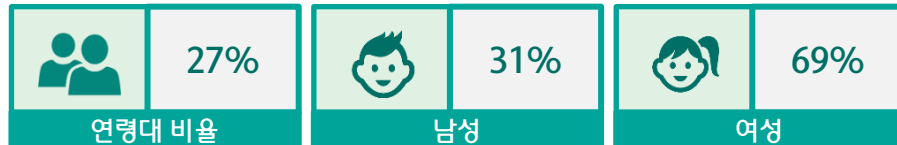
IV. 이메일 문의 현황 분석



IV-1. 20대 고객 주요 문의

- 여성 고객의 비중이 전 연령대에서 유일하게 높으며, 연평균 환전액과 송금액은 낮은 편임
- 30대 고객 대비 환전, 송금시 인터넷 뱅킹 이용 비율 대비 스마트폰 뱅킹 채널 이용 비율이 높음
- 해외 유학생이 자신 앞으로 외화 송금을 하기 위한 재학증명서 제출 문의와, 해외 송금 정보 등록 중 영문명 미등록 에러로 영업점을 방문하라는 안내를 받고 문의하는 경우가 많음

20대 상담 고객 개요



20대 고객이 특히 많이 묻는 상담 세부 주제

[송금] 해외체류 관련 상담 예

해외유학생 등록	재학증명서 기간만료?
미국에 체류중이어서 영업점 방문이 어려운 유학생인 경우에는 인터넷으로 재학증명서나 성적증명서를 통해서 등록이 가능한가요?	현재 미국에서 유학중이라 송금을 하려고 하는데, 제 계좌에서 돈을 보내려니 재학증명서가 만료 됐다고 군요. 혹시 어떻게 제출하면 되는지 알고 싶습니다.

[송금] 송금 정보 관련 상담 예

해외송금	영문 성명 미등록
영문이름이 등록되어 있지 않다고 알람창이 떠서 문의 드립니다. 해외송금을 위해 영문이름 등록 부탁드릴게요!	출국하기 전에 외국환거래 은행으로 지정했는데, 와서 송금을 하려고 송금정보 등록을 하니 영문 성명을 등록하지 않았다고 가까운 지점을 방문하라는 창이 뜹니다.

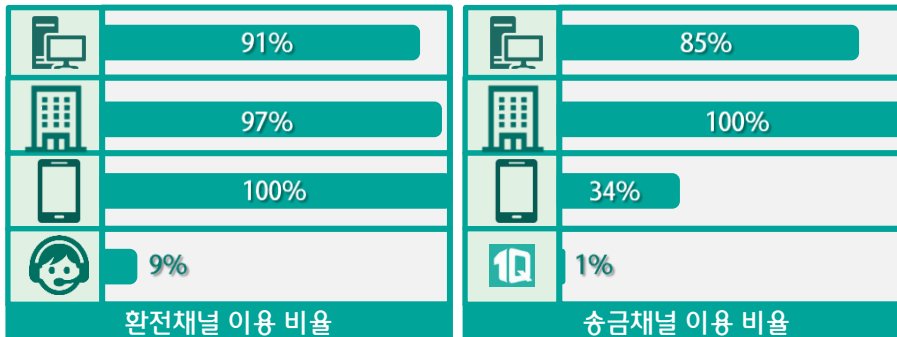
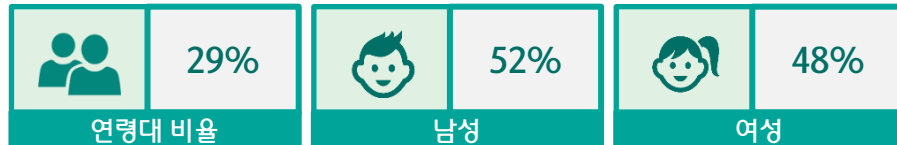
요약

- [해외체류]에서는 송금 관련 사전 절차를 처음 혹은 갱신하기 위해 재학증명서를 어떻게 보낼 수 있는가에 대한 문의가 많음
- [송금 정보]에서는 송금 관련 사전 절차를 안거치고 송금 정보를 등록하다가 영문명 미등록으로 오류를 겪는 문의가 많음

IV-2. 30대 고객 주요 문의

- 고객 성별 비율이 비슷하며, 연평균 환전 및 송금 금액은 20대와 40대의 중간 정도에 속함
 - 전 연령대에 비하여 인터넷 뱅킹, 영업점, 스마트폰 뱅킹, 콜센터 채널들을 모두 고르게 활용함
- 20대 고객이 많이 문의한 해외체류, 송금정보 및 환전 시 가입하는 여행자보험 관련 문의가 많음
 - 여행자보험의 보장 범위, 약관 및 여행지에서 물품 도난이나 사고 등으로 보험금을 청구하는 방법에 대한 문의가 많음

30대 상담 고객 개요



30대 고객이 특히 많이 묻는 상담 세부 주제

[환전] 여행자보험 관련 상담 예

여행자보험

최근 환전을 하면 무료 여행자보험 가입조건이 되어서 가입을 했는데 관련 여행자보험 내역이나 증서 등은 어디서 확인하면 될까요?

외환 환전 후 보험 관련

외환 환전 후 보험 관련 건 여행 중 물품을 도난당했습니다. 보험 회사 연락처 부탁드립니다.

[송금] 해외체류

외화송금

저번에 상담드린 후 말씀해 주신 이메일로 여권사본과 재학생증서 보냈습니다. 처리가 되었는지 알아봐 주시고 연락 주시면 감사하겠습니다.

[송금] 송금정보

송금정보등록 신청

송금정보등록 신청을 했는데 송금정보번호를 아직 받지 못했어요. 제가 지금 외국에 있어서 메일로 보내주시길 바랍니다.

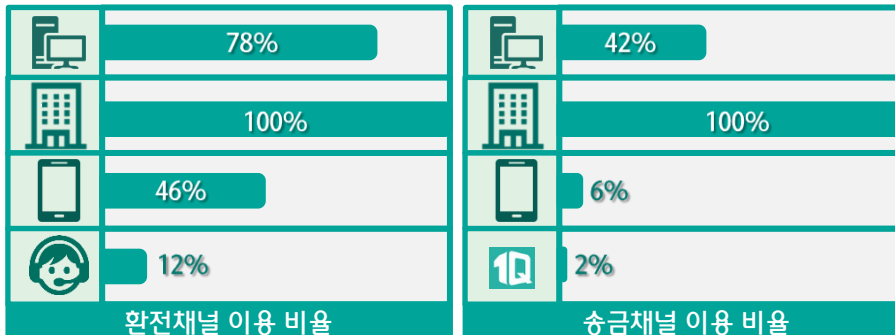
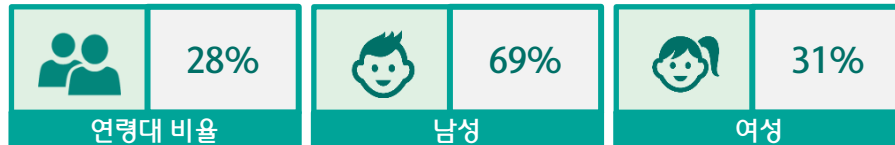
요약

- [여행자보험]에서는 환전 후 가입한 여행자보험 약관 확인 및 보험 신청 방법에 대한 문의가 많음
- [해외체류]에서는 20대보다 해외체류 연장 관련 문의의 비중이 늘어남
- [송금정보]에서는 20대보다 송금정보 등록시 겪는 문제에 대한 문의 비중이 늘어남

IV-3. 40대 고객 주요 문의

- 남성 고객 비중 높으며, 연평균 환전 및 송금 금액이 전 연령대에서 2번째로 높음
 - 환전 시 콜센터 이용 비율이 전 연령대에서 제일 높고, 본 연령대 이후부터 스마트폰 뱅킹 채널 이용 비율 크게 감소
- 30대 고객들이 많이 문의한 여행자보험 외에 외화예금, 송금확인, 환전 시 환율 등에 대한 문의가 많음
 - 외화예금의 경우 상품별로 통화 입금 여부와 입출금 가능 여부, 현물 인출 수수료 등에 대한 문의가 많음

40대 상담 고객 개요



40대 고객이 특히 많이 묻는 상담 세부 주제

[기타] 외화예금

외화다통화예금 통장

외화다통화예금 통장을 개설해서 갖고 있는데, 이 통장에는 외화(예, USD) 동전도 입금이 가능한지, 입출금시 별도 수수료가 들어가는지 궁금합니다.

[송금] 송금확인

타발송금 통지

안녕하세요. 외환 입금 처리 요청드립니다. 감사합니다.

[환전] 환율

환전우대

한화 50만원을 엔화로 환전하려합니다. 제가 받을 수 있는 환전우대가 얼마나 될까요? 전화로 부탁드립니다.

[환전] 여행자보험

여행자보험 확인

사이버환전을 하고 인천 공항점에서 수령했는데요. 그때 여행자보험을 가입해 주셨는데 보험가입정보를 알고 싶습니다. 가입 증명서 등이 있으면 부탁드립니다.

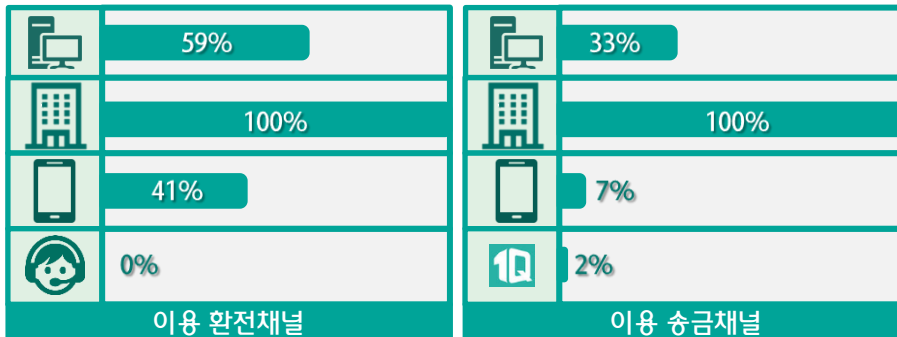
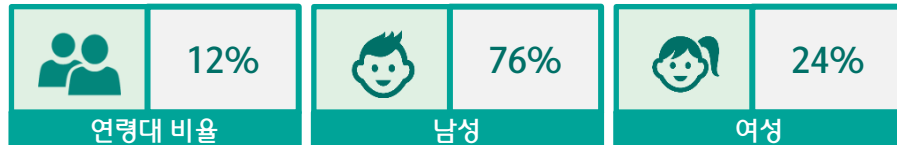
요약

- [외화예금]에서는 입금 가능한 외화 종류와 입출금 여부, 수수료 등에 대한 문의가 많음
- [송금확인]에서는 타발송금 수령 현황, 외화송금 진행 등의 문의가 많음
- [환율]에서는 우대 및 환전 수수료에 대한 문의가 많음
- [여행자보험]은 30대와 유사하게 가입 범위 및 보험금 청구 방법에 대한 문의가 많음

IV-4. 50대 고객 주요 문의

- 남성 고객의 비중이 특히 높고, 문의 비율은 적은 편이나 연평균 환전 금액이 제일 높은 연령대
 - 영업점 이용 비율 대비 비대면채널 이용 비율이 40대에 비해 전체적으로 감소함
- 40대 고객들이 주로 문의한 송금 확인, 환율, 외화예금 외에 연간 송금 한도에 대한 문의가 타 연령대 대비 많음
 - 연간 송금 한도 관련하여 해외 체류 고객들이 본인의 소득을 외화 송금할 때 한도 초과가 되는지 등에 대해 문의

50대 상담 고객 개요



50대 고객이 특히 많이 묻는 상담 세부 주제

[송금] 송금한도

송금한도

제가 급여를 미국 제 통장에 송금을 매년하고 있는데, 이번달은 송금 한도 초과라는 안내를 받았네요. 어떻게 무엇을 해야하는지 안내 부탁드립니다.

[송금] 송금확인

미국송금

미국에서 제가 한국 계좌로 송금했는데 언제 제 계좌에 입금액이 표시가 되나요. 송금되었음을 알리는 메일 안내문은 받았습니

[기타] 외화예금

외화 통장 인출 송금

현재 엔화로 외화 저축을 하고 있는데 현재 엔화를 엔화로 찾을수 있는지와 자녀가 일본에 유학중인데 엔화 송금 가능한지 문의드립니다. 송금 불가능하면 송금용 다른 외화 저금 통장을 만들어야 하는지요?

[환전] 환율

외화를 팔고자 합니다

얼마전 은행에서 대만화를 환전으로 샀었습니다. 이번엔 대만화를 팔고자 하는데, 환율우대를 받고 팔고자 하는데 어찌하면 되는지 알고싶습니다. 제 개인에게 유리한 방법으로 부탁드립니다

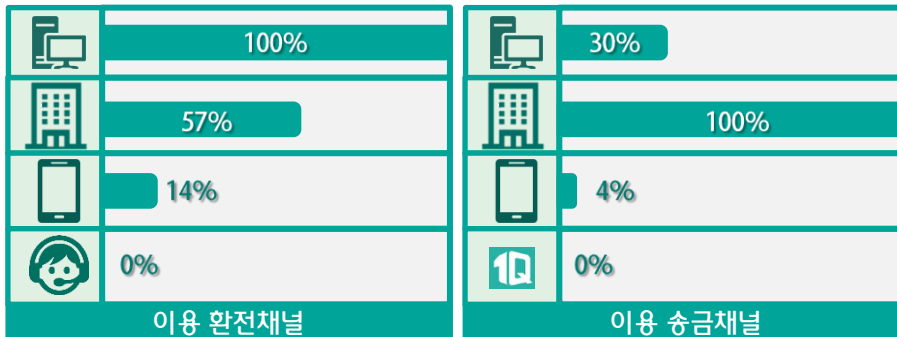
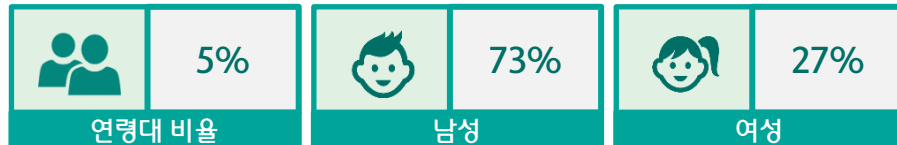
요약

- [송금한도]에서는 해외 체류 고객들이 연간 송금액이 몇 만 불이 넘어가는 경우 추가로 송금할 수 있는지에 대한 문의가 많음
- [송금확인], [환율], [외화예금]의 경우 40대의 문의와 유사함

IV-5. 60대 이상 고객 주요 문의

- 남성 고객의 비중이 높으며, 연령대 비율은 매우 적으나 연평균 송금액이 제일 높은 연령대
 - 타 연령대에 비하여 상담 고객 중 재외동포로 추정되는 외국인 비율이 18%로 매우 높음
- 50대 고객이 주로 문의한 송금한도, 송금확인 외 송금을 받기 위한 송금코드 관련 문의가 타 연령대 대비 많음
 - 송금코드에서는 SWIFT 코드 외에 당행에 존재하지 않는 IBAN 코드, Routing Number 등을 문의하는 사례가 많았음

60대 이상 상담 고객 개요



60대 이상 고객이 많이 묻는 상담 세부 주제

[송금] 송금코드 관련 상담 예

Wire info

Wire 정보가 필요합니다
전에 사용했던 swift code
가 되지 않습니다
은행주소와 swift code를
보내주세요
제가 사용한 swift code는
HNBKRSEXXX.

송금받기 위한 절차

미국에서 가족으로부터
송금받기 위해 계좌번호
와 라우팅 넘버를 알려달
라는데 라우팅 넘버가 어
떻게 되는지요?

[송금] 송금한도

외화 송금문의

미국에 살고있는 누님(미
국시민권자)에게 금주 개
인 송금하려고 합니다.
본인의 외화예금 계좌에서
누님 미국구좌로 인터넷
송금하려는데, 송금한도가
얼만지요?

[송금] 송금확인

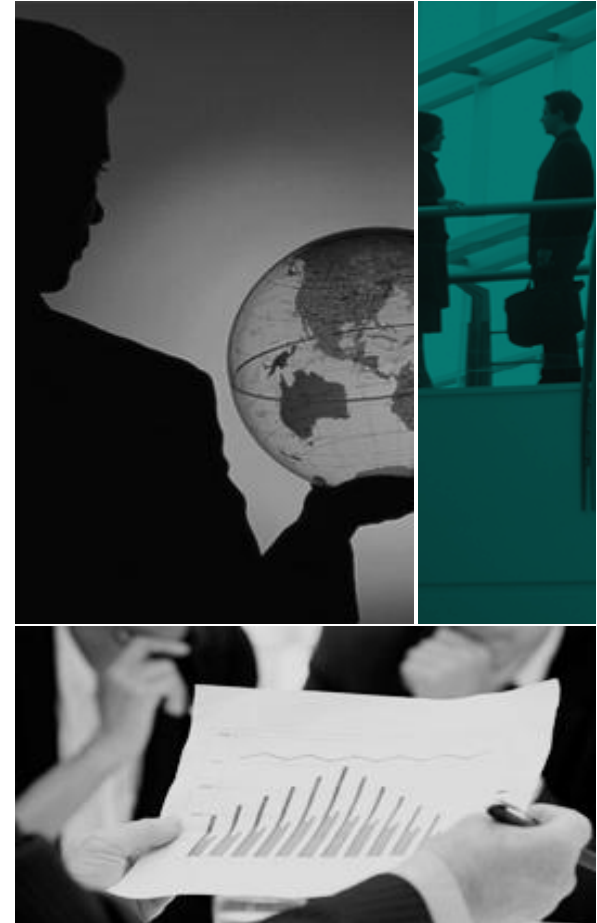
외화 도착 이메일

안녕하세요?
이메일로 외환이 도착했다
해서 12시간이 지난후
통장을 확인해보니 안
들어왔어요? 왜 그런가
요?

요약

- [송금코드]에서는 해외에서 외화 송금을 받기 위해 당행의 SWIFT 송금 코드 및 영문주소를 요구하는 문의
- [송금한도], [송금확인]에서는 50대와 유사하나 친지 간 송금 관련 문의가 소수 나타남

V. 결론 및 시사점



결론 및 시사점

- 정부 규제 완화로 해외 송금과 환전 시장 경쟁이 치열해지면서 외화 이용 고객에 대한 데이터 분석을 통한 대비 필요
- 내국인은 1.개인 이전거래, 2.유학 및 연수, 3.통관수입대금 지급 (이용고객 수 기준)을 위해 해외 송금 서비스를 이용
 - 10대와 20대는 유학 및 연수 자금 이체를 위해 연간 4회 해외송금 서비스를 이용하며, 고등학생 이하 자녀의 유학 및 연수 자금으로 연간 \$3.8만을 송금하며 대학생은 연간 \$2.2만을 유학 및 연수 자금으로 송금 함
 - VIP 고객은 미국(63%)으로 유학 자금을 송금하는 비중이 가장 높으며 평균 \$5.2만을 송금 함
 - 개인 사업가는 통관수입대금 지불을 위해 연간 9회 해외송금 서비스를 이용하며 1.중국, 2.홍콩, 3.미국 순으로 송금 함
 - 유학 및 연수관련 해외송금은 8월 이용 비중이 가장 높으며 통관수입대금 지급은 11월 이용 비중이 가장 높음
- 해외 이주를 위해 말레이시아로 송금을 하는 고객이 약 30%로 캐나다 이주 고객(8%)보다 많음
- 1.미국(32%), 2.말레이시아(25%), 3.베트남(21%) 순으로 해외부동산투자 고객이 분포하며 베트남으로 \$15만 송금 함
- 해외 송금 건수 기준으로는 개인 고객의 경우, 국내 취업자 임금 송금을 위한 이용이 약 78%를 차지하며 매년 증가하는 외국인 노동자 추이를 규명하고 있음

결론 및 시사점

- 영업점을 이용한 환전 거래 비중은 감소, Toss 제휴 환전 등과 같은 비대면 채널을 이용한 환전 거래 비중은 증가 추이
 - 일반 고객(100만원 이하 거래 고객)의 영업점 환전 금액은 \$206, 공항에서의 환전은 \$341이며 VIP 고객의 1건당 평균 환전 금액은 \$2,816임
 - 영업점에서 환전을 하는 사유 1위는 여행을 위한 외국환 매입이 아닌, “여행 후 남겨온 외국환 재매도”를 위한 거래임
 - Toss 제휴 환전으로 가장 많이 거래되는 통화는 미화(\$)가 아닌 엔화(¥)임
 - 여행자수표 이용 비중은 17년도 대비 18년도에 37% 급감함
- Toss 제휴 환전은 80% 우대율이 적용되는 반면, 환전지갑(KEB하나은행 환전 비대면 채널)은 미화(\$) 통화 모든 환전 거래에 대하여 90% 우대율로 비대면 채널 중에서도 가장 높은 환전 우대율 적용 됨

감사합니다

고은아 수석연구원 eunahko@hanafn.com

김기태 연구원 kimkitae@hanafn.com