

# 국내 인터넷 뱅킹 현황 및 서비스 평가에 관한 실증적 연구

문형남, 안은정

서울시 용산구 청파동 2가 53-12 숙명여자대학교 정보통신대학원

Tel : 710-9963, Fax : 710-9080

moonhn@sookmyung.ac.kr, ecojuli@chollian.net

## Abstract

The Internet banking service, through which customers process their banking-related works, was introduced in July 1997. The service has since spread quickly, and as of the end of June 2000, just one year after its introduction into Korea, its subscribers numbered 1.23 million people. This figure is ten times larger than the 120,000 subscribers recorded over the six months period up to the end of 1999. In addition, since the end of June 2000, subscriptions on average increase by more than 10,000 a day, and by the end of December 2000, it is expected to pass the 3 million mark. There has been no empirical study conducted on the invigorated Internet banking's status and its services. Therefore, this research is designed to conduct a survey on the Internet banking service status, to conduct actual transactions from the viewpoint of customers and then make a empirical evaluation of it. This will indicate directions for improvement and development of the domestic Internet banking service.

We have evaluated ten areas of the Internet banking service including financial service, customers service, users' convenience, and system safety.

As of the end of June 2000, 18 out of 20 commercial domestic banks are providing an Internet banking service, and we have conducted evaluations of all these banks. The evaluation is divided into ten categories with 100 points as a maximum score.

These are then classified into six grades AAA, AA, A, BBB, BB and B. The outcome of this evaluation was featured in the major domestic journals, and the banks, acknowledging the value of the report, declared that they would adopt it as their criteria for evaluation.

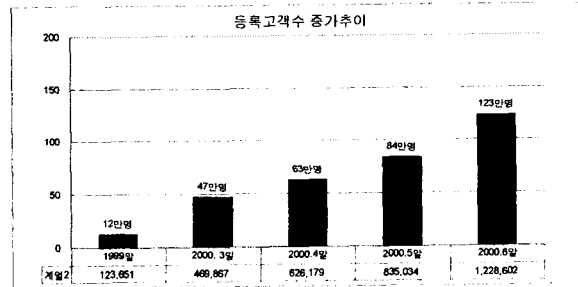
## 서론

99년 7월에 국내에 도입된 인터넷 뱅킹 서비스는 서비스 제공 은행들의 지속적인 투자와 보안, 결제 시스템의 보완, 이용자들의 확산으로 빠르게 성장하고 있다. 본 연구는 이러한 인터넷뱅킹 서비스의 현황을 파악해보고 고객입장에서 사이트의 첫 화면에

서부터 고객 정보보호에 대한 사이트 상에서의 명시에 이르기까지 항목별로 평가하고 분석하였으며, 발전 방향까지 짚어 보았다.

## 1. 국내 인터넷 뱅킹 현황

1997년 7월부터 부분적으로 도입되기 시작한 국내 인터넷뱅킹은 2000년 6월 현재 특수 은행을 제외한 18개 시중은행에서 서비스가 제공되고 있다. 기 서비스 실시 은행은 조흥, 한빛, 제일, 서울, 국민, 주택, 외환, 신한, 한미, 하나, 평화, 대구, 부산, 광주, 전북, 경남, 농협, 기업 등이며, 실시 예정은행은 제주와 수협 등이 있다. 해당은행의 전체 인터넷 뱅킹 등록 고객 수는 2000년 6월 말 현재 123만 명으로 3월말 47만 명에 비해 3개월간 161%가 증가하였다. 이러한 등록 고객 수는 99년 말 12만 명에서 6개월 만에 100만 명으로 급격히 증가하였으며, 최근에는 1일 평균 1만 명 이상 증가하는 등 급성장 하고있다.



인터넷 뱅킹 시스템을 운영하는 모든 은행들이 기본적으로 제공하는 서비스는 자사 금융상품 정보제공, 예금조회, 계좌관리(계좌 조회, 계좌이체) 서비스, 신용카드 (거래내역조회, 현금서비스)서비스 등이 있었으며, 대출의 신청과 실행, 온라인 고지 및 납부, 타기관 연결(증권회사, 쇼핑몰) 서비스, 기업특화 서비스 등의 항목은 일부만 제공하는 경우도 있었다. 전반적으로는 대출, 예. 적금 계좌 개설, 외화 송금, 실시간 금융상담 등의 발전된 형태의 금융서비스는 일부 은행에서만 취급되고 있었고, 대부분의 은행은 비교적 단순한 형태의 기본적인 서비스만을 제공하

는 등 아직까지는 초보적인 단계에 있음을 알 수 있다. 또한 2000년 6월중 18개 은행의 인터넷 뱅킹 시스템을 이용한 각종 조회, 자금 이체 및 대출서비스 이용 건수는 약 1.252만 건으로 지난 3월 이용 실적 대비 159% 증가하였다.

자금이체 서비스는 월간 250만 건에 18조 2,416억 원에 달하였으며, 인터넷 대출은 신청 83,000 건 대비 25%의 실제 대출로 이어진 것으로 나타났다. 이러한 인터넷뱅킹 이용실적의 증가속도는 과거의 ARS시스템, CD/ATM 및 타행 환 입출금 이용실적의 증가속도를 훨씬 능가하는 급속한 증가 추세이다.

또한 국내 은행의 모바일 뱅킹 현황을 살펴보면 2000년 6월말 현재 20개 국내은행(산업은행 및 수출입은행 제외)중 9개 은행이 모바일 뱅킹 서비스를 실시중이다.

## 2. 조사 목적 및 대상

조사의 목적은 전문가 입장이 아닌 일반 고객 관점에서 실제 서비스를 이용해 보고 서비스에 대한 실증적인 평가를 통해 국내 인터넷뱅킹 서비스의 실질적인 현황을 파악하고 개선사항과 발전 방향을 제시 하고자 하는 것이다. 이번 조사의 대상은 앞서 밝힌바와 같이 시중은행중현재 인터넷 뱅킹 서비스를 제공 하고있는 18 개 은행을 조사 대상으로 선정하였다. 이 중 주택은행 등 몇 개의 은행은 새로운 메뉴 개편 작업을 앞두고 있었으나 조사 시점을 기준으로 평가, 분석한 것이므로 그러한 사실은 제외 대상에서 제외되었다.

## 3. 조사의 방법

조사방법은 두 가지 방법을 함께 실행 하였다. 우선적으로 해당은행에 설문지를 보내어 은행들의 서비스 시작시기와 제공 서비스, 서비스 전략 등의 일반적인 사항과 은행의 설명이 필요한 부분에 대한 사항을 참고하여 평가하였다. 두 번째로는 세부적인 평가 항목별로 인터넷뱅킹 사이트를 평가 하였다. 평가항목은 크게 10가지로 나누었다. 그리고, 그 10가지 항목마다 또 다른 세부항목을 가지고 있다. 각각의 항목은 사이트 분석 시 조사요원에 의해 있음/없음(그렇다/아니다)으로 평가되며, 있음/그렇다 일 경우는 1점, 없음/아니다 일 경우는 0점을 획득한다. 수수료 줄 수 없는 경우, 예를들면 수수료 비교 부문에서는 정확한 수수료를 입력하였다.

## 4. 평가항목

평가 항목별로 상세히 살펴보면 다음과 같다.

### (1)시스템

시스템 전반에 관한 평가로 다양한 웹사이트 제작기술(CGI/JAVA/Flash/DynamicHTML/SGML/XML/XSL/VRML)의 적절한 사용여부, 장애 발생 시 신속한 복구 여부, 보안(시스템/ 네트워크(방화벽)/사용자의 환경에 대한 사이트 내 명시 여부, 고객정보 보호에 대한 언급의 유무, 백업 센터의 유무, 로그인&로그아웃 메뉴의 유무 등.

### (2) 접근 용이성

기억하기 쉬운 URL의 사용, 처음 사이트를 떠났을 때 혹은 사이트 안에서의 메뉴 이동시에 걸리는 시간을 측정한 로딩 속도(기준 시간 10초: 전용선 기준)를 평가하는 항목이다. 여기에는 초보자도 쉽게 인터넷뱅킹 서비스에 가입하여 계좌이체 등의 서비스를 이용할 수 있는가 하는 점도 평가 대상에 들어갔다.

### (3)사이트구성과 디자인(사이트의 시각적인 효과)

고객 중심의 관점에서의 평가하는 것이므로 전체 사이트의 디자인의 참신함과 일관성, 배너의 적절한 사용, 주기적인 업데이트의 여부, 고객의 관심을 유발하는 이미지, 색상 또는 캐릭터의 사용 유무를 평가하는 항목.

### (4)금융 서비스

기존 지점에서 판매되고 있는 금융상품이 인터넷 뱅킹 시스템 상에서는 어떻게 서비스되고 있는가 하는 점은 가장 흥미로운 평가 대상이었으며 그만큼 배점도 높았다.

우선 자사의 서비스 수수료(당행/ 타행)에 대한 명시가 일목요연하게 잘되었는지를 보았으며, 인터넷상에서 판매되고 있는 금융상품들은 창구 판매상품의 단순 나열인지 인터넷뱅킹을 위한 전용상품이 개발되어 있는지 하는 것과 다양한 관련 서비스들이 도입이 되어있는지의 유무, 뱅킹 서비스이용시간의 한도(연중 24시간 서비스 이용의 가능 여부), 언제 어디서나 서비스가 가능한지의 여부와 만약 은행 업무시간이 아닌 경우에 이용도중 문제 발생 시 취할 수 있는 연락처 명시여부와 그 밖의 제공되는 금융정보의 다양성(재테크를 위한 정보 등)등을 평가하는 항목이다.

### (5)고객서비스

이 항목에서는 사이트 상에서 제공되는 금융정보 외에 대 고객 서비스를 어떠한 방식으로 하고 있는가 하는 점을 평가하기 위해 게시판에 올라오는 여러 종류의 고객의견에 대한 은행측의 성실한 답변 여부와 불만에 대한 신속한 대응 상태,

담당자의 연락처 표기 여부와 다양한 경로를 통한 고객 의사 전달 창구가 있는지를 평가한 항목이다.

(6)맞춤서비스

이 항목의 경우는 데이터베이스를 이용한 개별적인 맞춤 서비스가 제공되고 있는 지에 대한 항목과 창구 고객의 경우 제공되는 각종 특화된 서비스가(수수료 면제, 이 메일을 통한 각종 안내 메일 발송 등)있는지의 여부와 타 은행과 대비될 만한 특별한 서비스나 정보가 제공되고 있는가에 대한 항목이다.

(7)고객 흡인력

고객의 재 방문과 지속적인 인터넷뱅킹 서비스의 이용을 유도하거나 고객 감동을 이끌어 낼 수 있는 서비스의 유무와 사이트를 이용하면서 체감하게 되는 전반적인 만족 도를 평가하는 항목이다.

(8) 사용편의성

고객이 쉽게 필요한 메뉴로 찾아가 다양한 서비스를 이용할 수 있도록 돕기 위한 첫 화면에서의 사이트 맵 제공 유무, 검색의 용이성, 타 메뉴로의 이동의 편리성 등을 평가하는 항목이다.

(9) 고객보호

약관상에 고객의 정보보호에 대한 명시가 되어있는지, 또는 금융사고 발생시 책임의 한계는 어디까지 인지에 관한 표시여부 등을 평가하는 항목이다.

(10) 발전가능성

우선적으로 교포나 외국인들의 서비스이용이 가능하도록 영문사이트를 제공하는가와 인터넷뱅킹 활성화를 위한 발전 방안(은행의 인터넷뱅킹 서비스 전략 소개, 은행 소개 등)등에 대한 노력을 엿볼 수 있는 가에 대한 평가항목과 타 금융사나 다른 사이트와의 연계성 여부 등에 대한 평가 항목이다. 위에서 나열한 열 가지 평가항목을 간단히 표로 작성하면 다음과 같다.

<인터넷뱅킹 사이트 평가 항목>

평가항목(총 배점)	내용(배점)
시스템안정성(11)	백업장치(3) 복구시간(3) 보안시스템(3) 로그인&아웃(2)

접근용이성(3)	로딩 속도(2) URL(1)
사이트구성과 디자인(11)	신선도(2) 몰입성(2) 배너(2) 업데이트(2) 통일성,체계성(2) 신기술(1)
금융서비스(24)	수수료(4) Off-line차별화(4) Off-line도입(4) 사이버전용상품(4) 이용시간(4) 금융정보다양성(4)
고객보호(4)	책임보호(2) 고객정보보호(2)
발전가능성(3)	Globalization(1) 활성화노력(1) 타금융사연계성(1)
고객서비스(14)	게시판활용(3) 고객대응신속성(3) 답변의 충실성(3) 다양매체활용(2) 담당자표기(3)
맞춤서비스(12)	개별서비스(4) 맞춤서비스(4) 특별서비스(4)
고객흡인력(12)	이벤트(3) 기념일서비스(3) 전체만족도(3) 기타정보제공(3)
사용편의성(6)	사이트맵(2) 검색용이성(2) 타 메뉴연계(2)

5. 평가 결과

해당 은행에 대한 설문조사와 통계를 바탕으로 항목별 평가 후 분석한 결과 인터넷 뱅킹 서비스의 은행별 평가에서 조흥, 국민 은행이 평점 AAA로 가장 우수한 것으로 나타났으며 기업, 신한, 한미, 한빛, 대구 은행이 평점 AA로 2위 그룹을 형성했다.

항목별로 보면 가장 높은 배점을 부여한 금융 서비스 분야에서는 조흥, 신한, 기업 은행 순으로 높은 평가를 받았고 고객 서비스 분야에서는 하나 은행이 높게 평가되었다.

조흥은행의 경우에는 인터넷뱅킹을 위한 사이버 상품을 개발하여 가산 금리를 제공하고 있었으며 일부대출상품에 대해서는 인터넷 상에서 대출신청이 가능하도록 되어 있었다. 보안 부분에서는 시스템상의 보안 외에 고객이 가정의 PC에

서 서비스를 이용할 때마다 인증서 비밀번호와 인터넷 뱅킹 서비스 비밀번호 이외에도 매번 다른 임의의 비밀번호를(난수표 방식의)입력하도록 하는 패스워드 카드를 제공하는 은행들이 높은 점수를 받았다. 고객 개인에 대한 맞춤서비스 분야에서는 신한. 주택은행 등이 상대적으로 돋보였고 사이트 구성 및 디자인 항목에서는 국민. 조흥은행이 눈에 띄었다. 조사 결과 조흥. 국민. 신한은행 등의 경우 조회. 대출 등 금융서비스 항목과 서비스가 안정돼 있고 다국어 화면지원. 맞춤 서비스. 접속 상태 좋은 평가를 받았다.

<전체 종합 순위>

종합순위			
순위	은행명	URL	등급
1	조흥은행	www.chb.co.kr	AAA
2	국민은행	www.kookminbank.co.kr	AAA
3	기업은행	www.kiupbank.co.kr	AA
4	신한은행	www.shinhanbank.co.kr	AA
5	한미은행	www.korambank.com	AA
6	한빛은행	www.hanvitbank.co.kr	AA
7	대구은행	www.daegubank.co.kr	AA
8	서울은행	www.seoulbank.co.kr	A
9	하나은행	www.hanabank.co.kr	A
10	주택은행	www.hcb.co.kr	A
11	평화은행	www.pbk.co.kr	A
12	부산은행	www.pusanbank.co.kr	BBB
13	외환은행	www.koexbank.co.kr	BBB
14	경남은행	www.kyongnambank.co.kr	BBB
15	광주은행	www.kjbank.com	BBB
16	제일은행	www.kfb.co.kr	BBB
17	전북은행	www.jeonbukbank.co.kr	BBB
18	농협	nacf2.banktown.com	B

그러나 이번 연구 결과 대부분의 은행의 인터넷 뱅킹 서비스는 창구 업무 영역을 인터넷상에 나열한 듯이 기초적인 수준에 머물러 있으며 단순한 계좌이체, 자/타행 간 송금, 잔고 조회 등이 대부분이었다. 데이터베이스를 이용한 고객별로 일대일 서비스나 총체적인 재무상담이 가능한 은행도 거의 없었다. 또한 고객의 급격한 증가를 미리 예상치 못하여 서비스 이용건수가 폭주 하였을 때 원활히 대처하지 못하고 시스템이 다운되는 상황이 빈번하게 일어나기도 하였다.

## 6. 결론 및 향후 과제

앞서 제시한 자료에서 본 것과 같이 국내 인터넷뱅킹 이용자의 폭발적인 증가세는 그 편리성과 비용절감 효과를 고객들이 인식한 이후 급성장하고

있다. 고객은 인터넷뱅킹을 이용하면 금리 혜택뿐만 아니라 수수료도 절약할 수 있으며, 각 은행은 인터넷 고객이 늘어날수록 인건비 등의 비용 절감효과를 얻을 수 있기 때문에 인터넷뱅킹으로 고객을 유도하고 있다. 그러나 아직까지 인터넷뱅킹 서비스 제공 은행들은 일 부분의 서비스만을 활발히 진행시키고 있을 뿐 고객의 다양한 요구를 충족시키지 못하고 있다.

그러므로 우선적으로 다양한 인터넷 전용상품과 서비스의 개발이 선행되어야 하며, 앞으로의 인터넷뱅킹 서비스는 단순한 예금,적금거래만이 아닌 고객에 대한 거래 패턴 및 성향 분석을 통한 개인별 또는 세분화된 집단별 맞춤 서비스가 제공되어야 하며, B2C와 B2B모두를 포함하는 금융 포털 사이트로서의 역할도 지향하여야 할 것이다.

## 참고문헌

1. 김병연, "금융 거래 전자화를 위한 하부 구조 정책: 현황 및 과제", 한국금융연구원, 1997년 7월.
2. 이연호, "최종 사용자 요구의 PC/Internet Banking 구현", 대구대학교 산업정보 대학원 석사학위논문, 1998년 12월.
3. 한유경, "인터넷 뱅킹 시대의 도래", 신한리뷰, 2000년, 여름호.
4. 한국은행, "국내은행 인터넷뱅킹서비스 이용현황", 2000년 7월 18일.
5. 한국금융연구원. 한미재무학회, "은행구조조정 및 사이버 뱅킹", 2000년 6월.
6. 한국금융연구원, "인터넷 금융의 영향과 대응 과제", 2000년 2월 18일.
7. 함유근, "금융산업 정보화의 과제와 전략", 한국 금융연구원, 1996년 11월.