

1. 뱅크사인 일반

1. 뱅크사인은 무엇인가요?

- 뱅크사인(BankSign)이란 은행권이 공동으로 도입한 블록체인 인증서비스입니다. 뱅크사인은 기존 공개키 기반의 인증기술(PKI)에 블록체인 기술, 스마트폰 기술 등 첨단기술이 융합된 인증서비스로, 전자금융거래를 더 안전하고 편리하게 해 줄 것입니다.
- 블록체인은 전자금융거래를 참가기관이 공동으로 검증, 기록, 관리하는 분산장부 기술로, 각 블록이 이전 블록의 정보를 포함하여 연결되기 때문에 특정 정보를 위·변조가 불가능하여 안전합니다

2. 뱅크사인의 특징은 무엇인가요?

- 뱅크사인은 다음과 같은 특징이 있습니다.
 - 안전성
 - 블록체인의 특성인 합의 및 분산저장을 통해 인증서 위변조 방지
 - 스마트폰의 안전영역에 개인키를 보관함으로써 개인키 도난 방지
 - 1인 1단말기 1인증서 정책으로 인증서 무단 복제 방지
 - 편의성
 - 유효기간 3년으로, 인증서의 잦은 갱신에 따른 불편 경감
 - 6자리 비밀번호, 지문, 패턴 등 간편 로그인 수단 제공
 - 휴대폰 본인확인 등 간단한 본인확인을 거쳐 다른 거래은행도 손쉽게 이용
 - 기타
 - 스마트폰 앱을 통해 모바일과 PC 모두 이용 가능
 - PC 이용 시 액티브X, 보안프로그램 등 추가 프로그램 설치 불필요

3. 뱅크사인은 은행권에서만 이용이 가능한가요?

- 현재는 은행권에서만 이용이 가능합니다. 향후, 고객이 더 많은 기관에서 편리하게 이용할 수 있도록 공공기관 및 유관기관 등으로 사용범위 확대를 추진할 예정입니다.

4. 뱅크사인 이용에 따른 비용이 있나요?

- 뱅크사인은 무료서비스입니다.

5. 뱅크사인 인증서는 유효기간이 있나요? 유효기간이 지나면 어떻게 되나요?

- 뱅크사인 인증서의 유효기간은 발급일로부터 3년입니다. 유효기간이 만료된 경우, 인증서는 다시 발급받아야 하며, 만료일 전에 별도 갱신절차는 없습니다. 인증서 만료일은 뱅크사인앱에서 확인할 수 있습니다.

6. 뱅크사인 인증서는 1인당 몇 개까지 발급받을 수 있나요?

- 뱅크사인 인증서는 1인당 1개만 발급이 가능합니다.

7. 하나의 스마트폰에서 가족이 뱅크사인을 함께 이용할 수 있나요?

- 부정사용 방지를 위해 본인 명의 스마트폰만 이용할 수 있으며, 하나의 스마트폰에서는 하나의 뱅크사인 인증서만 발급이 가능합니다.

8. 본인 명의 스마트폰이 여러 대가 있으면 뱅크사인 인증서를 각각 발급받을 수 있나요?

- 본인 명의 스마트폰이 여러 대가 있어도 그 중 1개에서만 발급가능합니다. 다른 스마트폰에서 인증서 발급 시 기존 인증서는 폐기됩니다.

9. 인증서 복사 기능은 따로 없나요?

- 뱅크사인은 안전한 전자금융거래를 위해 오직 인증서를 발급받은 스마트폰에서만 이용이 가능하며, 다른 기기에 복사는 불가능합니다.

10. 이용신청 시 입력한 개인정보는 어디에 저장이 되나요?

- 뱅크사인 이용신청 시 입력한 개인정보는 안전하게 암호처리 되어 뱅크사인 시스템 참가 은행과 금융결제원의 서버에 저장됩니다. 이는 블록체인의 기술의 특성에 의한 것으로, 참가기관간 정보 공유를 통해 정보의 위·변조를 방지하고 있습니다.

2. 이용대상

11. 법인고객도뱅크사인을 이용할 수 있나요?

- 뱅크사인은 개인만 이용할 수 있는 인증서비스로, 현재 법인, 임의단체, 개인사업자는 이용할 수 없습니다.

12. 미성년자도뱅크사인을 이용할 수 있나요?

- 미성년자도 뱅크사인 이용이 가능합니다. 단, 뱅크사인 이용을 위한 계좌 개설 및 전자금융거래 가입 시 법정대리인의 동의가 필요합니다.

13. 외국인도뱅크사인 이용이 가능한가요?

- 외국인은 뱅크사인 이용조건(계좌 보유, 전자금융거래 가입, 스마트폰 보유)을 충족하고, 외국인등록번호가 있는 경우에 뱅크사인 이용이 가능합니다. 단, 은행 및 통신사에 등록된 정보(성명, 외국인등록번호)가 일치하지 않는 경우, 신원확인 불가로 이용이 제한될 수 있습니다.

14. 해외(외국)에 거주하고 있는데뱅크사인을 이용할 수 있나요?

- 해당은행의 계좌 보유, 전자금융거래 가입, 스마트폰 보유(국내통신사 본인확인 서비스 가입 필요) 등 뱅크사인 이용조건을 충족하면 해외에서도 뱅크사인 이용이 가능합니다. 단, 개별은행 정책에 따라 뱅크사인 이용에 제한이 있을 수 있습니다.

15. **뱅크사인을 이용하려면 은행계좌가 있어야 하나요?**

- 뱅크사인은 기본적으로 은행의 전자금융거래를 위한 것이기 때문에 이용할 은행의 계좌보유와 전자금융거래 가입을 전제로 하고 있습니다.

16. **스마트뱅킹(모바일뱅킹)을 이용하지 않는데 뱅크사인을 이용할 수 있나요?**

- 뱅크사인은 스마트폰 앱에서만 이용이 가능한 인증서비스이므로, 스마트뱅킹(모바일뱅킹)을 이용하지 않으면 뱅크사인을 이용할 수 없습니다.

3. 지원 채널

17. 뱅크사인을 이용할 수 있는 스마트폰에 대한 제한이 있나요?

- 뱅크사인은 안드로이드(Android) 4.1, 아이폰(iOS) 9.0 이상 스마트폰에서 이용이 가능하며, 버전이 낮은 스마트폰의 경우 뱅크사인 앱 다운로드 및 실행이 불가능합니다.
 - 버전체크 방식
 - 안드로이드 : 설정 메뉴→시스템→디바이스 정보→“안드로이드 버전” 확인
 - 아이폰 : 설정 메뉴→일반→정보→“버전” 확인
- 또한, 일부 외산단말기는 이용이 제한될 수 있습니다.

18. 뱅크사인 인증서를 PC에서도 이용할 수 있나요?

- 뱅크사인은 스마트폰 앱에서만 이용신청이 가능하지만, 스마트폰과 PC를 연계하여 PC 인터넷뱅킹도 이용할 수 있습니다.
(인터넷뱅킹 화면에 표시된 QR 또는 인증코드를 뱅크사인앱에 입력하여 인증절차를 진행)
- 본 서비스는 은행별로 제공 시기가 다를 수 있습니다.
 - 2020년말 기준 이용 가능 은행 : 산업은행, 우리은행, SC제일은행, 하나은행, 기업은행, 국민은행, 수협은행, 전북은행, 경남은행, 케이뱅크은행

19. 뱅크사인을 오프라인에서 이용할 수 있나요?

- 뱅크사인은 온라인에서만 이용이 가능하고, 오프라인 매장에서는 이용할 수 없습니다.

4. 발급절차

20. **뱅크사인 이용신청(인증서 발급)은 어디서 할 수 있나요?**

- 뱅크사인 이용신청(인증서 발급)은 뱅크사인 서비스 참여은행의 스마트폰 앱을 통해 합니다. 다만, 해당은행의 계좌를 보유하고, 전자금융거래에 가입되어 있어야 합니다.

21. **뱅크사인 이용신청(인증서 발급)은 어떻게 하나요?**

- 뱅크사인 이용신청(인증서 발급) 절차는 아래와 같습니다.
 - ① 이용중인 은행앱의 인증센터 또는 로그인 화면 메뉴에서 “뱅크사인” 선택
 - ② 뱅크사인앱 설치(플레이스토어, 앱스토어)
 - ③ 서비스 이용 약관, 개인정보 수집·이용·제3자 제공 동의
 - ④ 본인 확인
 - 휴대폰 본인 확인
 - 계좌번호/계좌비밀번호 확인
 - 보안매체(OTP 또는 보안카드) 확인
 - ⑤ 인증수단 설정
 - (필수) 비밀번호
 - (선택) 패턴 또는 지문 (추가안함도 가능)
 - ⑥ 뱅크사인 이용등록(인증서 발급) 완료

22. **뱅크사인 인증서를 은행 창구에서 발급받을 수 있나요?**

- 뱅크사인 인증서는 스마트폰 앱으로 발급하는 것으로, 은행창구 등에서 대면하여 발급하는 절차는 따로 없습니다.

23. **뱅크사인 이용신청을 위해 필요한 서류가 있나요?**

뱅크사인 이용신청에 필요한 제출서류는 없습니다.

24. **뱅크사인 이용신청(인증서 발급) 시 본인확인을 어떻게 하나요?**

뱅크사인은 안전한 전자금융거래를 위해 휴대폰 본인 확인, 계좌번호/계좌비밀번호 확인, 보안매체(OTP 또는 보안카드) 확인 3가지 확인사항을 통해 본인확인을 하고 있습니다.

25. **뱅크사인 이용신청(인증서 발급) 시 본인확인에 실패하였습니다. 무엇 때문인가요?**

본인확인은 아래의 조건이 모두 만족되어야 합니다.

- **이용신청 은행의 계좌 보유, 전자금융거래 가입**
- **스마트폰 보유(Android 4.1, iOS 9.0 이상), 통신사 휴대폰 본인확인 서비스 가입**

그리고, 은행에 등록된 고객정보와 통신사에 등록된 고객정보(성명, 주민등록번호 등)가 일치하지 않는 경우에도 본인확인이 되지 않습니다.

26. **은행계좌가 거래중지계좌, 압류계좌인 경우에도 뱅크사인 이용신청이 가능한가요?**

개별은행 정책에 따라 뱅크사인 이용신청이 제한될 수 있습니다.

27. 본인 명의의 휴대전화번호가 없으면 뱅크사인을 이용할 수 없나요?

- 뱅크사인은 안전한 전자금융거래를 위해 휴대폰 본인 확인을 통해 신청인이 본인임을 확인하고 있기 때문에 본인 명의의 휴대전화번호가 없으면 뱅크사인을 이용할 수 없습니다.

28. 보안매체(OTP 또는 보안카드)가 없으면 뱅크사인을 이용할 수 없나요?

- 뱅크사인은 안전한 전자금융거래를 위해 보안매체를 통해 신청인이 본인임을 확인하고 있기 때문에 보안매체가 없으면 뱅크사인을 이용할 수 없습니다.

5. 타 행 등록

19. 한 은행에서뱅크사인 이용신청을 하면 다른 은행에서도뱅크사인을 이용할 수 있나요?

- 뱅크사인은 블록체인 기술이 적용되어 한 은행에서 이용신청을 하면 인증서 발급 정보가 참가은행 전체에 전파되므로 다른 은행에서는 간단한 본인확인절차를 거쳐 이용은행을 추가한 후 바로 이용이 가능합니다.
- 다만, 이용은행 추가 시에도 해당은행의 계좌를 보유하고, 전자금융거래에 가입되어 있어야 합니다.

30. 한 은행에서뱅크사인 이용신청 후 다른 은행에서는 어떻게 이용하나요?

- 다른 거래은행에서는 다음과 같이 이용은행을 추가하여 뱅크사인을 이용할 수 있습니다.
 - ① 은행앱 인증센터 또는 로그인 화면 인증수단 중 '뱅크사인' 선택
 - ② 서비스 이용 약관 동의
 - ③ 휴대폰 본인 확인
 - ④ 비밀번호 등 인증수단 확인
 - ⑤ 이용은행 추가 완료

6. 갱신

31. 뱅크사인 갱신을 어떻게 하나요?

- 뱅크사인은 별도의 갱신 절차가 없습니다. 뱅크사인 인증서는 잦은 갱신이 필요 없도록 스마트폰 교환주기 등을 감안하여 유효기간을 3년으로 책정하고, 유효기간 만료 후에는 다시 신청하여 이용하도록 하고 있습니다.

32. 뱅크사인을 변경하고 싶은데 어떻게 하면 되나요?

- 은행앱의 인증센터에서 뱅크사인 이용해지 후 다시 이용등록을 하면 됩니다.

33. 뱅크사인 인증서의 갱신 또는 재발급은 어떻게 하나요?

- 뱅크사인 인증서는 갱신 또는 재발급 절차가 따로 없고, 모두 신규발급으로 처리됩니다. 뱅크사인 인증서가 새로 발급된 경우 기존 인증서는 자동으로 폐기됩니다.

7. 해지

34. **뱅크사인을 더 이상 이용하고 싶지 않은데, 어떻게 해야 하나요?**

- 뱅크사인을 이용중인 은행의 앱을 통해 뱅크사인 이용해지(인증서 폐기)를 하면 됩니다.
- 다만, 뱅크사인은 블록체인 기술이 적용되어 한 은행에서 이용해지를 하면 다른 은행에도 해지가 적용되며, 뱅크사인을 다시 이용하려면 새로 이용 신청 하셔야 합니다.

35. **뱅크사인 이용해지(인증서 폐기)는 어떻게 하나요?**

- 뱅크사인 이용은행 앱의 인증센터에서 이용해지 신청을 통해 즉시 이용해지가 가능합니다. 또는, 이용은행의 고객센터를 통해 본인확인 후 이용해지가 가능합니다.

36. **한 은행에서 뱅크사인 이용해지를 하면 다른 은행에서는 이용이 가능한가요?**

- 한 은행에서 뱅크사인 이용해지를 하면 다른 모든 은행에서도 뱅크사인이 해지되어 이용할 수 없게 됩니다. 뱅크사인은 블록체인 기술이 적용되어 한 은행에서 이용해지를 하면 인증서 폐기 정보가 참가은행 전체에 곧바로 전파되기 때문에 다른 은행에서도 이용이 불가능합니다.
- 뱅크사인을 다시 이용하려면 다시 이용신청을 하면 됩니다.

8. 인증수단

37. **뱅크사인 비밀번호를 변경하고 싶은데 어떻게 하나요?**

- 은행앱 내 인증센터의 뱅크사인 인증수단 관리 메뉴에서 등록된 비밀번호, 지문 또는 패턴을 변경할 수 있습니다.

38. **비밀번호는 제한 없이 등록할 수 있나요?**

- 비밀번호는 안전한 전자거래를 위해 제3자가 쉽게 추정할 수 있는 숫자 조합은 등록을 제한하고 있습니다.
- 동일한 숫자 연속 3자리 (예 : 111, 222, 333 등)
 - 연속되는 숫자 3자리 (예 : 123, 234, 345 등)
 - 생년월일, 휴대전화번호 등

39. **비밀번호를 잘못 입력한 경우 몇 회까지 재입력이 가능하며, 입력오류 횟수가 초과되면 어떻게 해야 하나요?**

- 설정한 인증수단별로 5회까지 재입력이 가능하며, 입력오류 횟수 초과 시 뱅크사인 인증서는 자동 폐기되므로, 다시 이용신청을 해야 합니다.

40. **뱅크사인 인증수단으로 지문, 안면인식(FaceID) 등 생체정보도 활용가능한가요?**

- 현재 뱅크사인은 비밀번호 및 패턴 외 지문으로 이용이 가능합니다, 또한 안면인식 등 다양한 생체정보 활용이 가능하도록 확대를 추진할 예정입니다.

9. 정보 조회

41. 내 명의의뱅크사인 인증서 발급 이력을 확인할 수 있나요?

- 발급 이력 확인이 필요하신 경우, 거래은행의 고객센터를 통하여 확인이 가능합니다.

42. 뱅크사인의 이용내역을 확인 할 수 있나요?

- 뱅크사인 이용내역은 확인이 불가능 합니다. 인증서 발급이력은 뱅크사인 이용은행 고객센터에서 확인할 수 있습니다.

43. 뱅크사인 인증서 유효기간을 확인하고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?

- 뱅크사인 인증서의 유효기간은 발급일로부터 3년간이며, 인증서의 만료일자는 스마트폰의 뱅크사인앱에서 확인할 수 있습니다.

10. 기타

44. 성명 또는 주민등록번호가 변경된 경우, 기존 뱅크사인 인증서를 계속 이용할 수 있나요? 뱅크사인을 계속 이용하려면 어떻게 해야 하나요?

- 성명 또는 주민등록번호가 변경된 경우, 기존 뱅크사인 인증서는 이용할 수 없게 됩니다. 이용자 보호를 위한 조치이오니, 통신사와 은행에 변경사항을 신고하고, 뱅크사인 인증서를 신규로 발급받아 이용하시기 바랍니다.

45. 뱅크사인앱이 삭제되었는데, 뱅크사인을 계속 이용하려면 어떻게 해야 하나요?

- 뱅크사인앱이 삭제된 경우, 뱅크사인앱을 다시 다운받고 은행앱을 통해 뱅크사인 이용신청을 하면 됩니다. 단순히 앱을 다운받는 것만으로는 뱅크사인 이용이 불가능합니다.

46. 스마트폰을 분실, 파손 또는 교체한 경우 뱅크사인의 이용해지는 어떻게 하나요?

- 뱅크사인을 이용중인 은행의 고객센터를 통해 본인확인 후 이용해지가 가능합니다. 또는, 본인 명의의 새 스마트폰으로 뱅크사인 이용신청(인증서 발급)을 다시 하면 기존에 발급된 뱅크사인 인증서는 자동 폐기됩니다.

47. 뱅크사인을 이용하다가 은행앱이 삭제되어 재설치한 경우 뱅크사인도 다시 이용신청 해야 하나요?

- 은행앱이 삭제되어 재설치한 경우에는 이용중인 뱅크사인을 계속 이용할 수 있습니다. 다만, 뱅크사인앱을 삭제한 경우에는 은행앱을 통해 뱅크사인을 다시 신청해야 합니다.

48. 뱅크사인을 이용중인데, USIM 칩을 바꿔도(해외 방문 등) 뱅크사인을 계속 이용할 수 있나요?

- 이미 뱅크사인을 이용중이면 USIM 칩을 바꾸어도 뱅크사인 이용에는 지장이 없습니다. 다만, 해외에서는 은행 보안정책에 따라 이용에 제한이 있을 수 있습니다.