

 <b>금융결제원</b> <small>Korea Financial Telecommunications &amp; Clearings Institute</small>	<h1>보도자료</h1>		 <b>전국은행연합회</b>
	<h2>3.14(월) 조간부터 보도 가능</h2>		
작성부서	[금융결제원] 금융정보업무부 [금융위원회] 은행과	[은행연합회] 수신제도부 [금융감독원] 은행감독국	
책 임 자		담 당 자	
[금융결제원]	최영 부장 (531-1700)	문영석 팀장 (531-1720)	
[은행연합회]	박창욱 부장 (3705-5326)	박준범 과장 (3705-5254)	
[금융위원회]	이윤수 과장 (2156-9810)	김윤희 사무관 (2156-9812)	
[금융감독원]	구경모 국장 (3145-8020)	김용태 팀장 (3145-8030)	
배 포 일	2016. 3. 11.(금)	배포부서	대외협력팀 (531-1140) 총 4대

**제목 : “국민 일상 생활에서 금융개혁을 체감”할 수 있는 계좌이동서비스 변경신청 2백만건 돌파**

**I 계좌이동서비스 이용현황**

- 2단계 시행 이후 4개월여 만에('15.10.30~'16.3.10) 257만명이 본인의 자동이체내역을 조회하였고, 203만건의 계좌변경을 신청하였음
- 3단계 시행 2일차부터 8영업일간 일평균 조회 14만명, 변경 16만건 수준을 꾸준히 유지하고 있음(☞ 세부사항 참고)

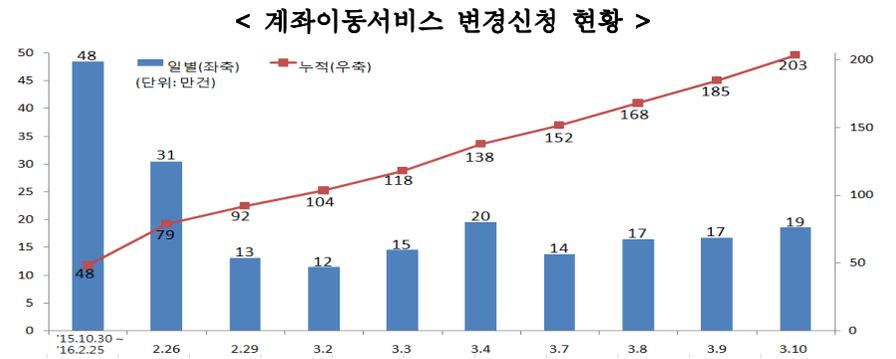
구분(단위: 천명(조회), 천건(변경))	합계(①+②)		은행(①)		Payinfo(②)	
	조회	변경	조회	변경	조회	변경
2단계(80영업일, '15.10.30~'16.2.25)	1,050	484	-	-	1,050	484
3단계(9영업일, '16.2.26~3.10)	1,517	1,550	1,411	1,512	106	38
<b>합계</b>	<b>2,567</b>	<b>2,034</b>	<b>1,411</b>	<b>1,512</b>	<b>1,156</b>	<b>522</b>

- 3단계 시행 이후 은행 창구에서 변경신청의 약 90%가 이루어지고 있으며, 50세 이상 신청자가 45%\* 수준을 차지(2단계: 29%)
- \* 연령대별 분포(%): 30대 이하(22), 40대(33), 50대(31), 60대(11), 70대 이상(3)

- 3단계 시행일 1주일 전부터 오류없고 안정적인 서비스 제공을 위해 모든 은행과 금융결제원이 24시간 비상근무 체계를 갖추어 대응 중
  - 변경신청을 하였으나 처리완료가 되지 않은 경우에는 요금청구기판 또는 변경후 은행이 별도로 고객에게 연락하여 그 사유를 설명하는 등 고객이 만족하는 서비스를 제공하도록 적극 노력하고 있음
  - 이에 따라 아직까지 서비스 이용방법 관련 문의\* 이외에 고객피해 관련 민원은 발생하지 않은 것으로 파악됨
- \* (예) 단위조합 등 은행 이외 금융회사 조회불가, 계약해지된 자동이체내역 조회, 변경 신청 후 익영업일 취소 불가능(☞ '표. 소비자 안내사항' 참고)

**[참고] 계좌이동서비스 이용 세부현황**

- 2단계 시행 후 변경건수가 2일차부터 급속히 감소(일평균 0.6만건)한 반면, 3단계 시행 후 첫날 대비 평균 50% 수준(일평균 16만건)을 꾸준히 유지



구분 (단위: 천명(조회), 천건(변경))	합계(①+②)		은행(①)		Payinfo(②)	
	조회	변경	조회	변경	조회	변경
2단계 (80영업일, A)	1,050	484	-	-	1,050	484
'15.10.30	209	23	-	-	209	23
3단계 (9영업일, B)	1,517	1,550	1,411	1,512	106	38
'16. 2.26	405	305	382	298	23	7
2.29	156	131	140	125	16	6
3. 2	131	115	119	110	12	5
3. 3	145	146	134	142	11	4
3. 4	163	196	155	192	8	4
3. 7	120	138	110	134	10	4
3. 8	134	165	122	161	12	3
3. 9	131	168	124	166	7	3
3.10	132	186	125	184	7	2
<b>합계(A+B)</b>	<b>2,567</b>	<b>2,034</b>	<b>1,411</b>	<b>1,512</b>	<b>1,156</b>	<b>522</b>

## II 소비자 안내사항

※페이인포 홈페이지 및 은행 창구에서 안내 중

1. 자동이체 출금일 확인 후 변경신청!
2. 변경전 은행과의 계약조건은 꼼꼼하게 확인!
3. 계좌이동 대상과 변경후 은행계좌가 맞는지 다시 한 번 체크!
4. 변경처리가 완료되었는지 확인한 후 변경전 계좌 해지!

	페이인포 홈페이지 (www.payinfo.or.kr)	각 은행(총 16개) <sup>1)</sup>		
		창구	인터넷뱅킹	모바일뱅킹
본인인증	공인인증서	신분증	공인인증서	
조회	51개 금융회사 <sup>1)</sup> (우체국, 저축은행, 증권사 등)	은행(16개)		
변경	은행 → 은행	은행→은행 * '변경후 은행'에서 신청		
해지	51개 금융회사	은행 * '해당계좌 개설은행'에서 신청		

1) 농·수협 단위조합은 은행이 아님 → 페이인포에서 조회 가능한 51개 금융회사에는 포함

### 1. 자동이체 출금일을 확인 하세요

- 계좌변경을 신청하였으나 요금청구기관이 이미 변경전 은행에 자동이체 출금을 요청한 경우(통상 출금일로부터 3~7영업일 전) 변경처리 곤란
  - 페이인포 시스템에서 소비자의 자동이체내역은 파악되지만, 건별 출금일 정보는 보유하고 있지 않음(추후 가능하도록 시스템 개선 예정)
- ➔ 자동이체 출금일이 지난 직후 변경신청을 하시면 성공 처리율이 높아짐('16.3월 현재 98% 이상)

### 2. 변경前 은행과의 계약조건을 확인 하세요

- 변경前 은행과 대출 또는 예·적금 거래 중인 고객은 출금계좌 변경시 금리우대혜택 소멸 등 의도치 않은 불이익이 발생할 수 있음
- ➔ 자동이체 연결 여부가 대출 금리인하 또는 예·적금 금리우대 조건이었는지 여부를 확인 후 신청

#### < 변경前 은행과의 계약조건에 따른 불이익 사례 >

- ① 변경前 은행 대출상환의 금리 인상(주택담보 대출, 전세금관련 대출, 신용대출 등)
  - \* (예) 매월 2건 이상의 자동이체가 출금될 경우 0.3%p의 금리를 감면해주는 조건의 대출을 이용 중인 고객의 경우 계좌이동 이후에는 금리감면이 되지 않을 수 있음
- ② 변경前 은행 계좌에서 이체 거래시 수수료 발생
  - \* (예) 3건의 자동이체가 연결되어 있어 이체수수료를 면제받던 고객의 경우, 계좌이동 이후에 변경전 계좌에서 이체시 수수료가 발생할 수 있음

### 3. 계좌이동 대상과 변경후 은행계좌를 확인 하세요

- 이동대상 자동이체내역 또는 변경후 은행계좌를 잘못 작성하여 신청한 경우 의도와 달리 엉뚱한 변경이 이루어질 가능성
- ➔ 신청서를 제출하기 전에 작성한 내용이 맞는지 다시 한 번 점검

### 4. 변경전 계좌를 해지하시려면 변경완료 확인 후에 하세요

- 계좌이동 처리 중인 상태에서 변경전 계좌를 해지하면 미납·연체 등의 피해가 발생할 가능성이 있음
- ➔ 변경처리가 완료되었는지를 확인(변경신청은행에서 처리결과를 휴대폰 문자로 발송 중 → 페이인포 홈페이지에서도 세부내역 확인 가능)한 후에 더 이상 쓰지 않을 구계좌를 해지하는 것이 안전

#### < 변경처리가 되지 않을 경우 대처방법 >

- ① 요금청구기관이 이미 변경전 은행에 자동이체 출금을 요청한 경우(통상 출금일의 3~7영업일 전) ➔ 해당 자동이체 출금일 이후 변경 신청
- ② 요금청구기관과의 거래종료로 더 이상 유효하지 않은 자동이체(예: 통신사를 A→B사로 변경시, A사 자동납부 내역)인 경우 ➔ 변경전 은행이나 페이인포에서 해당 자동이체 "해지"(자동이체 유효성 여부가 불분명한 경우 요금청구기관에 확인)
- ③ 소비자가 요금 미납·연체 상황이어서 요금청구기관이 계좌이동을 허용하지 않는 경우 ➔ 요금청구기관에 연락하여 미납·연체 해소 후 변경 신청
- ④ 특정 요금청구기관이 변경후 은행을 통해서도 직접 이체만 받고, 자동이체는 할 수 없도록 한 경우 ➔ 자동이체 가능한 은행이 어디인지 요금청구기관에 확인 후 변경 신청여부 결정

#### < 계좌이동서비스 소비자 보호 방안 >

- ◆ 소비자는 본인과실 없이 계좌이동서비스 관련 피해가 발생한 경우, '변경 후 은행 고객센터'에 구제신청 가능(은행권 공동 구제방안 시행 중, '15.10.30~)
- \* (예) ▪ 미납·연체 → 연체이력 삭제 및 연체수수료 非부과  
▪ 이종출금 → 이종출금자금 즉시 환급