
 금융결제원 <small>Korea Financial Telecommunications & Clearings Institute</small>	<h1>보 도 자 료</h1> <h2>10.29(목) 15:00부터 보도 가능</h2>		 전국은행연합회
작성부서	[금융결제원] 금융정보업무부,	[은행연합회] 수신제도부 [금융위원회] 은행과,	[금융감독원] 은행감독국
	책 임 자		담 당 자
[금융결제원]	송창수 부장 (531-1700)	문영석 팀장 (531-1720)	
[은행연합회]	이병찬 부장 (3705-5326)	박준범 과장 (3705-5254)	
[금융위원회]	이윤수 과장 (2156-9810)	김윤희 사무관 (2156-9812)	
[금융감독원]	류찬우 국장 (3145-8020)	김용태 팀장 (3145-8050)	
배 포 일	2015.10.29.(목) 15:00	배포부서	대외협력팀 (531-1140) 총 16매

“일상 생활에서 금융개혁을 체감” 할 수 있도록
제목 : Payinfo에서 「은행권 계좌이동서비스」가 시작됩니다.
이제 소비자 맘에 드는 은행계좌로 이사가 쉬워집니다.

- ▶ ‘15.10.30. Payinfo에서 자동납부 출금계좌 변경 서비스* 실시
 - * 전체 자동납부 건수 중 서비스 범위: (‘15.10말) 67%(통신·보험·카드사 3개 업종) → (‘15.12말) 90% 내외 → (‘16.6말) 100%(요금청구기관이 특정 은행을 지정한 경우 제외)
- ▶ ‘16.2월중 전국 은행지점에서 계좌이동서비스 전면 실시
 - 창구에서 계좌를 개설하면서 기존계좌에 연결된 자동이체를 끌어올 수 있음
- ▶ 계좌이동서비스 활성화를 위한 시연회 및 은행권 협약식 개최
 - * 일시·장소: ‘15.10.29.(목) 15:00~15:30, 금융결제원(분당센터)
 - 참석자: 금융위 부위원장, 금감원 부원장, 금융결제원장, 은행연합회장, 16개 은행 대표
 - 금융결제원-16개 은행간 「계좌이동서비스 3대 기본원칙*」 협약 체결
 - * ①은행권과 금융결제원의 상호협조, ②소비자 보호, ③건전한 영업활동

I 추진배경

- 금융소비자가 주거래계좌*를 변경하기 위해서는 요금청구기관 (예: 카드사, 보험사, 통신사)별로 기존 자동이체 출금계좌를 일일이 해지하고 새로 등록해야 하는 번거로움 발생

* 월급여 등 주요 소득원 입금, 주요 지출행위 처리 등 사용빈도가 가장 높은 계좌

- ➡ 금융거래 편의 제고 및 은행선택권 확대를 통해 국민들이 “일상 생활에서 금융개혁을 체감”할 수 있도록 계좌이동서비스 도입 추진

* 「은행권 계좌이동서비스 추진계획」 보고(제13차 금융개혁회의, ‘15.10.29.)

II 추진방안

- ◇ 「계좌이동서비스」란 고객이 자동이체 출금계좌를 다른 은행의 계좌로 변경하고자 할 때, 기존 계좌에 연결되어 있던 여러 건의 자동이체 항목을 새로운 계좌로 간편하게 옮겨주는 서비스

- 일반 국민을 대상으로 하는 서비스인 만큼 실현가능한 부분부터 단계적으로 시행하여 원활한 정착 유도
- 은행권 자동이체 계좌변경을 우선 시행하고, 안정화 추이를 보아가며 서비스 수준, 참여 금융회사 범위 등을 단계적으로 확대 추진

* 영국·호주의 경우에도 서비스 개시 후 충분한 기간(4~5년) 경과 후 고도화 추진

1. ‘자동납부’ 조회·해지 (‘15.7.1.)

- Payinfo에서 은행 등 금융회사에 등록된 ‘자동납부’ 목록을 온라인상에서 조회하고, 건별로 선택·해지
- 학교 스쿨뱅킹(급식·교재비), 아파트관리비 등 일부 내역은 Payinfo 오픈 후 전산개발 일정에 따라 순차적으로 실시

2. '자동납부' 변경 ('15.10.30.)

- Payinfo를 통해 '개인 수시입출금식 예금계좌'('15.9월말 잔액 242.8조원, [참고1](#))에서 출금되는 이동통신·보험·카드 3개 업종 자동납부를 대상으로 출금계좌 변경서비스를 개시

* 전체 자동납부 건수 중 서비스 범위: ('15.10월) 67%(통신·보험·카드사 3개 업종) → ('15.12월) 90% 내외 → ('16.6월) 100%(요금청구기관이 특정 은행을 지정한 경우는 제외)

< 계좌이동서비스 주요 특징 >

- ① Payinfo를 통해 여러 계좌에 분산되어 있는 자동이체정보를 일괄 조회·변경

< 자동이체의 유형 >

- (자동납부) 요금청구기관이 물품·서비스 제공 계약에 따라 발생한 이용 요금을 고객이 지정한 계좌에서 출금(예: 보험료, 휴대폰요금)
- (자동송금) 고객이 스스로의 필요에 따라 직접 설정한 입금계좌·이체금액·주기 등 이체조건에 따라 출금(예: 적금·펀드 납입금, 회비, 월세)

< 자동이체 통합관리시스템(Payinfo) 개요 >



- 자동이체정보를 하나의 계좌로 통합하거나, 다른 은행의 계좌로 이동이 가능 (선택적 출금계좌 변경 가능)
- 계좌이동서비스 신청시 5영업일(신청일 제외)내 변경
- 계좌이동의 결과를 고객에게 문자로 통지
- 계좌이동서비스를 이용하는 고객의 과실이 없는데도 미납·연체 등의 피해가 발생하였을 경우 신속하게 구제
- 은행권 계좌간 계좌이동서비스를 제공
- 요금청구기관이 납부자의 출금동의 없이 자동이체정보를 금융회사에 등록하거나 계약 종료된 정보를 해지하지 않아 발생할 수 있는 부정출금을 방지

3. 자동송금 조회·해지·변경 ('16.2월~)

- Payinfo(온라인) 및 전국 은행지점(오프라인) 어디서나 자동납부 뿐만 아니라 자동송금에 대해서도 조회·해지·변경서비스 이용 가능

- 주거거래좌 변경 희망 고객은 주로 이용하고자 하는 은행의 지점에서 타은행 계좌에 연결되어 있는 자동이체 내용을 끌어올 수 있음

4. 전체 요금청구기관에 대한 자동납부 변경 (~'16.6월)

- Payinfo 및 전국 은행지점에서 신문사·학원 등을 포함한 '모든 요금청구기관'에 대한 자동납부 변경 가능

- 다만, 고객이 은행 및 요금청구기관과의 계약에 따라 특정 은행을 통해서만 자금이체 거래가 가능한 경우에는 계좌변경이 어려움

< 자동이체 변경서비스 일정 >

		Payinfo(온라인)	전국 은행지점(오프라인)
자동이체 유형	자동납부	'15.10.30.	'16.2월
	자동송금		

- 1) 전체 자동납부 건수 중 서비스 범위: ('15.10월) 67%(통신·보험·카드사 3개 업종) → ('15.12월) 90% 내외 → ('16.6월) 100%(요금청구기관이 특정 은행을 통해서만 납부토록 지정한 경우는 제외)

< 자동납부 유형 >

구분	항목	요금청구기관	구분	항목	요금청구기관
통신료	휴대폰요금	이동통신사 등	주거비	전기요금	한국전력공사
	케이블TV, IPTV			수도요금	상수도사업소
	인터넷요금			가스요금	도시가스사
	유선전화요금			아파트관리비	관리사무소
보험·연금	생명·손해보험	보험사	교육비	스쿨뱅킹	학교(초·중·고교)
	건강보험	국민건강보험공단		학습지·학원비	학습지회사
	국민연금(입의가입)	국민연금공단	대출	보험약관대출	보험사
	공제회	노란우산 등		카드론	카드사
카드	신용카드	카드사	세금	지방세·세외수입	지방자치단체
	백화점카드	백화점		신문·우유대금	신문사 및 우유회사 등
할부금	리스·렌탈료	일반회사	기타	후원금	종교단체 등

III 시연회 및 은행권 협약식

< 행사일정 >

- ◆ 일시·장소 : '15.10.29.(목) 15:00 ~15:30, 금융결제원(분당센터)
- ◆ 행사내용 : ① 계좌이동서비스 개요 및 시연 (금융결제원)
② 계좌이동서비스의 은행시장 영향 (금융연구원 김우진 박사)
③ 계좌이동서비스 활성화 협약식 (16개 전체 은행, 금융결제원)
- ◆ 주요참석자 : 금융위원회 부위원장, 금융감독원 부원장,
금융결제원장, 은행연합회장, 16개 은행장(또는 부행장)

1. 계좌이동서비스 시연 (금융결제원)

01 공인인증서를 이용하여 로그인

02 본인명의 은행 계좌에 등록된 자동납부 항목 중 출금계좌 변경을 원하는 항목을 선택

03 이동해가려는 신규 은행명과 계좌번호를 입력

04 휴대폰 인증으로 신청인 본인 여부에 대해 추가 확인

05 자동납부 출금계좌 변경에 대한 안내사항에 대해 꼼꼼히 확인한 다음 변경 신청을 완료

06 Payinfo가 휴대폰 인증시 입력한 전화번호로 변경결과를 통지 → Payinfo에서 세부 처리결과 조회 가능(신청 후 5영업일 이내)

2. 은행시장 영향 분석 발표 (금융연구원, 별첨)

- 계좌이동서비스는 장기적으로 은행의 **가격경쟁력 제고**를 통한 **효율성** 및 **비가격경쟁력 제고**를 통한 **혁신성**을 향상시킬 것으로 기대
 - 시장원리에 따른 투명하고 합리적인 가격체계가 형성되는 계기 마련
 - 충성고객 확보를 위한 맞춤형 상품 및 서비스 개발 노력 촉진
- 고객 유치를 위한 당장의 **손쉬운 경쟁수단**은 **수신금리 인상**이나,
 - 은행간 **금리경쟁이 격화**될 경우 조달비용의 급격한 증가를 수반함으로써 '승자의 저주(winner's curse)'에 직면할 가능성

3. 금융결제원과 16개 은행간 협약식

- 금융결제원과 16개 은행(예금이 없는 수출입은행을 제외한 전은행)간 협약 체결을 통해 은행권 계좌이동서비스의 **원활한 서비스 제공**을 약속
 - '①은행권과 금융결제원의 상호협조, ②소비자 보호, ③건전한 영업활동'이라는 「계좌이동서비스 3대 원칙」에 합의
- 특히, 본인과실이 없는 계좌이동서비스 이용 고객이 미납·연체 등 피해를 입지 않도록 「**소비자피해 구제 및 사전예방 방안**」을 마련하고 세부사항을 **은행내규, 금융결제원 업무규약** 등에 **충실히 반영**
 - (피해구제) 계좌이동서비스를 이용한 고객에게 **미납·연체, 신용등급 하락, 이중출금** 등 피해가 발생할 경우, 이를 신속하게 **구제**할 수 있는 **은행권 공동 구제방안**을 마련

< 소비자 피해 구제방안 >

소비자 피해	구 제 방 안
미납·연체발생	연체이력 삭제 및 연체수수료 미부과 요청
신용등급 하락	신용정보회사에 연체정보 삭제 또는 수정 요청
이중출금	이중출금자금의 즉시 환급

- (사전예방: 리다이렉션) 계좌이동이 완료되었음에도 요금청구기관이 오조작 등으로 인해 기존 계좌에 출금을 요청할 경우, 변경전 은행이 요금청구기관에 계좌가 변경되었음을 통지



IV 소비자 주의사항

1. 변경전 은행의 대출 및 예·적금 상품의 조건을 확인 하세요

- 변경전 은행과 대출, 예·적금 거래 중인 고객은 출금계좌 변경시 금리우대 혜택 소멸 등 의도치 않은 불이익이 발생할 수 있음
- ➔ 자동납부 출금이 대출상품의 금리인하 또는 예·적금 상품의 추가 금리 등 금리우대 적용조건이었는지 여부를 확인할 필요

< 계좌이동으로 불이익이 발생할 수 있는 사례 >

- ◆ 변경전 은행 대출상품의 적용 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 이후 금리감면이 되지 않을 수 있음(→ 0.3%p 대출금리 상승)
- ◆ 변경전 은행 계좌에서 이체 거래시 수수료 발생
 - * (예) 자동이체 출금으로 이체수수료를 면제받던 고객의 경우 계좌이동 이후 변경전 계좌에서 이체시 이체수수료가 발생할 수 있음

2. 계좌이동서비스의 취소는 당일 17:00까지 가능합니다

- 이동대상 자동납부를 잘못 선택하였거나 변경후 은행계좌를 의도한 계좌가 아닌 다른 계좌로 입력한 경우, 당일 17:00까지 취소* 가능
- * 당일 취소를 못한 경우, 출금일까지 남은 기간이 ①7영업일 이상 여유가 있으면 변경완료 직후, ②7영업일 미만이면 출금일 직후에 희망계좌로 변경 재신청 필요

- ➔ 고객은 변경하고자 하는 자동납부정보와 변경후 은행의 계좌에 대하여 정확히 확인*을 한 이후 계좌이동을 신청하는 것이 바람직

* 변경후 은행의 계좌가 이용 가능한 계좌인지 여부 확인 필요(1년 이상 장기미사용 계좌 등)

3. 계좌이동서비스 처리결과를 확인 하세요

- 고객이 신청한 계좌이동이 정상적으로 처리되었는지 휴대폰 문자로 통지되는 처리결과를 확인할 필요
- ➔ 정상처리가 되지 않은 건*이 있는 경우, 해당 자동이체 출금일 이후 또는 변경불가 사유가 해소된 이후 다시 신청

* 처리결과에 대한 상세내역은 Payinfo의 '변경신청 결과조회' 화면에서 조회 가능

< 계좌이동이 정상적으로 처리되지 않는 사례 >

- ① 요금청구기관이 자동이체 출금 작업중인 경우(통상 출금일 3~7영업일 전)
 - ☞ 해당 자동이체 출금일 이후 다시 계좌이동 신청
- ② 요금청구기관이 고객이 이동하고자 하는 은행과 자동이체서비스 계약을 체결하지 않은 경우 ☞ 요금청구기관을 통해 자동이체 등록이 가능한 은행이 어디인지 확인(필요시 계좌이동이 가능한 은행계좌로 변경 재신청)
- ③ 소비자가 요금 미납·연체 상황에서는 요금청구기관이 계좌이동을 허용하지 않는 경우 ☞ 요금청구기관에 연락하여 미납·연체 해소 후 계좌변경 재신청

4. 기존 계좌의 해지를 원하는 경우 반드시 처리결과를 확인하고 하세요

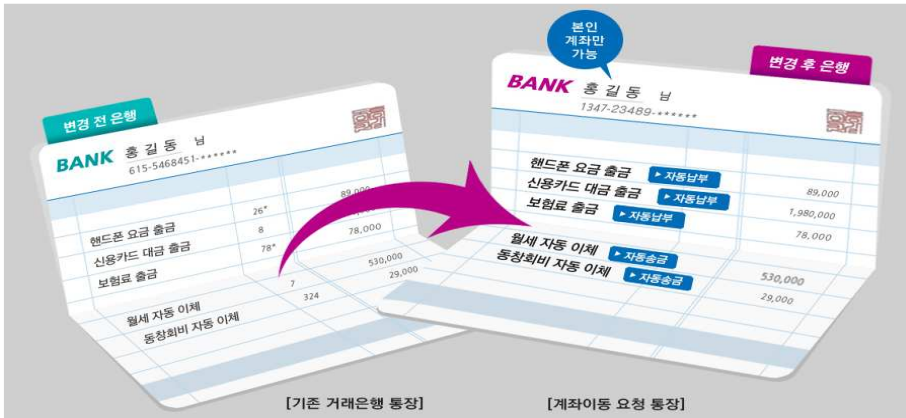
- 계좌이동 처리 중 기존계좌를 해지할 경우 계좌이동이 정상적으로 완료되지 않아 미납·연체 등 피해가 발생할 가능성
- ➔ 반드시 자동납부 출금계좌의 변경처리가 완료된 것을 확인한 이후 기존 계좌를 해지할 필요

☎ 계좌이동서비스 관련 문의처: 요금청구기관(Payinfo 화면에 전화번호 안내) 또는 금융결제원 고객센터(1577-5500)

V 기대효과

1. (금융소비자) 편의 증진, 주거은행 선택권 대폭 확대

- 나이·신분 등 개인별 상황에 따라 필요한 금융서비스를 가장 좋은 조건으로 이용할 수 있는 은행과의 거래를 간편하게 시작할 수 있음
- 그간 최대 수십건에 달하는 자동이체 건수는 다른 은행으로 주거은행 계좌를 옮기기 어렵게 하는 구속현상(Lock-in)의 주 원인으로 작용



< 계좌이동서비스 활용사례(예시) >

- ☺ (30대 직장인) 급여가 입금되는 은행을 주거은행으로 사용 중이었으나 내집 마련을 위해 주택담보대출의 금리를 확인하던 중,
 - 자동이체를 일정 건수 이상 등록하면 우대금리를 제공하는 은행이 있어 해당은행의 계좌에서 자동이체가 출금되도록 Payinfo를 통해 손쉽게 변경한 후 신규 대출계약시 우대금리를 적용받음
- ☺ (40대 주부) 신용카드 이용대금, 가스비, 이동통신요금 등이 서로 다른 계좌에서 출금되어 때때로 특정 계좌잔고가 부족하여 미납 처리되는 경우 발생
 - Payinfo를 통해 여러 계좌에서 출금되던 자동이체를 하나의 계좌에서 출금되도록 효율적으로 관리
- ☺ (60대 원금소독자) 직장 근처 은행에 주거은행계좌를 개설하였다가 은퇴 후 자택 인근에는 해당 은행지점이 없어 다른 은행과 거래하고 싶으나 기존 계좌에 등록된 자동이체가 많아 계좌변경이 어려운 상황
 - 집 근처에 있는 은행에 새로운 계좌를 개설하고 Payinfo를 통해 자동이체를 손쉽게 이동한 후 새 계좌를 주거은행 계좌로 이용

2. (은행 산업) 차별화된 상품·서비스 개발 등 은행간 경쟁 촉진

- 그간 주거은행 변경이 용이하지 않아 은행권의 상품 및 서비스가 대동소이하였으나
 - 향후 고객 유치를 위한 혁신적인 상품 개발, 차별적인 서비스 제공 등을 통해 은행간 경쟁이 촉진될 가능성

< (사례1) 자동이체 수납 관리 >



- ◆ 일시적인 계좌 잔액부족으로 미납되는 일이 없도록 관리서비스 제공

예) 고객의 계좌에 잔액이 부족해도 전기료, 통신료 등 미납시 연체가 발생하는 공과금 성격의 자동납부가 출금될 수 있도록 신용공여

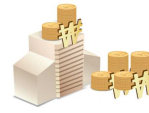
< (사례2) 가족단위 금융혜택 제공 >



- ◆ 주거은행 고객의 가족에게도 금융우대서비스 제공

예) 주거은행 고객 본인에게만 제공되던 수수료면제, 예·적금 추가금리 등의 금융혜택을 배우자와 자녀에게도 제공

< (사례3) 멤버십서비스 도입 >



- ◆ 은행뿐만 아니라 계열사에서 제공하는 포인트를 통합하여 현금처럼 이용

예) 고객이 A은행 예적금거래 이외에도 A카드사, A보험사를 이용할 경우 각 회사의 거래실적을 통합 포인트로 관리하여 현금처럼 신용카드 가맹점에서 사용

< (사례4) 빅데이터 활용 >



- ◆ 개별고객의 지급결제 실적을 신용평가지 보조평가 자료로 활용

예) 6개월 이상 공과금 등의 자동이체를 정상적으로 납입하는 고객에 대하여 신용평가를 할 경우 가산점 반영

3. (대외경쟁력) 세계 최초로 IT 통합인프라를 통한 계좌이동서비스 제공

- 지급결제 통합 인프라인 Payinfo에서 자동이체정보를 일괄 조회하고 선택적으로 변경하는 등 **종합관리서비스**를 제공
 - 이는 영국·호주 등에서 제공하지 않는 **핀테크형(型)** 서비스로 우리나라의 발달된 **IT 인프라**와 **금융서비스의 융합**을 통해 개발

우리나라와 영국 계좌이동서비스 비교

구 분	우리나라	영국
도입취지	소비자 편익 증진	은행산업 경쟁 촉진
운영방식	Payinfo를 통한 중앙집중식	변경전·후 은행간 정보교환
출금계좌 변경방법	Payinfo ⇄ 은행 ⇄ 요금청구기관 (시스템을 통한 전산처리)	변경후 은행 ⇄ 요금청구기관 (은행직원이 건별로 수기처리)
자동이체정보 조회방법	온라인을 통한 실시간 조회	은행 방문을 통한 조회
건별 자동이체정보 이동	Payinfo를 통해 가능 (소비자 보호조치 적용)	가능하나, 소비자 보호조치는 비적용
기존계좌	유지	유지 또는 폐쇄 중 선택 가능
소요기간(영업일 기준)	5일	(‘09년)18~30일 → (‘13.9월)7일

VI 향후 추진계획

- 서비스 시행초기에는 활성화보다 시스템 안정화에 중점을 두어 은행권 자동이체 출금계좌 변경 등 기본 기능을 우선 제공
 - 향후 서비스 수준, 참여 금융회사 범위 등을 단계적으로 확대 추진
- 해외의 경우*에도 도입 초기에는 제한된 범위의 서비스를 제공하고 충분한 기간(4~5년) 경과 후 서비스 고도화를 추진

* (영국) '09년 개시 → '13년 개선, (호주) '08년 개시 → '12년 개선

※ [별첨] 계좌이동서비스의 은행시장 영향(금융연구원)

참고 1

자동이체 및 관련 예금 현황

- '14년중 처리된 자동이체 건수는 **26.1억건**, 금액은 **799.8조원**으로 1인당 월평균 이체건수는 **8건***, 건당 평균 이체금액은 **31만원** 수준

* 국민 1인당 월평균 자동이체 건수: 한국 8, 영국 9, 호주 9, 미국 5, 싱가포르 2

'14년중 자동이체 현황

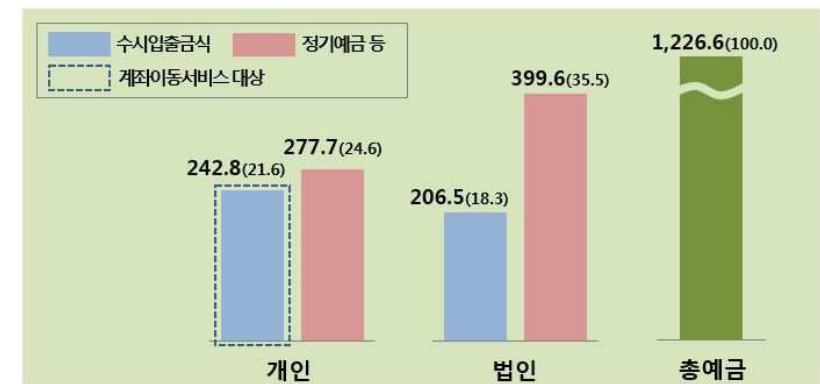


- 계좌이동서비스의 대상이 되는 '개인 수시입출금식 예금*'의 잔액은 **242.8조원** 수준('15.9월말, 총예금[1,126.6조원]의 21.6%)

* 수시입출금이 가능한 보통예금, 저축예금(법인은 기업자유저축도 포함)

- 수시입출금식 예금의 계좌수는 **2억개** 수준으로, 이 중 개인 계좌가 대부분(1억9천7백만개, 97.0%)이며 월평균 예금잔액이 30만원 이상인 활동성 계좌수는 **5천5백만개**(28.0%) 정도로 추정

'15.9월말 은행 예금잔액 구성 (단위: 조원, 괄호안은 %)



참고 2

계좌이동서비스 관련 주요 Q&A

1 계좌이동(자동납부의 출금계좌 변경)

1. 계좌이동서비스를 이용할 수 있는 계좌의 범위는?

☐ 변경전·후 계좌가 모두 은행(예금이 없는 수출입은행을 제외한 16개 전체 은행)에 개설된 **개인 수시입출금식 계좌**인 경우만 이용 가능

○ 변경전·후 계좌 중 어느 하나가 은행 외 금융회사*의 계좌인 경우에는 **요금청구기관에 직접 변경을 요청**해야 함

* 우체국, 새마을금고, 신용협동조합, 상호저축은행, 농협수협산림조합, 증권사, 외은 국내지점

☐ 은행 외 금융회사(우체국, 증권사, 저축은행 등)의 계좌, 법인계좌 등에 등록된 자동납부 계좌변경은 **향후 고도화 단계**에서 추진

2. 출금계좌의 변경이 가능한 자동납부 요금청구기관은?

☐ '15.10.30.부터 **보험료, 이동통신요금, 신용카드 이용대금** 등 3대 자동이체(전체 자동납부 건수의 67%)의 출금계좌 변경이 가능

○ '15년말까지 전체 자동납부 건수의 90% 내외에 대한 계좌 변경이 가능하고, '16.6월까지 전체 자동납부로 순차 확대

구분	요금청구기관명
보험사 (40개 회사)	ACE생명, AIA생명, AIG손보, AXA손보, DBG생명, IBK연금보험, ING 생명, KB생명, KB손보, KDB생명, MG손보, NH농협생명, NH농협손보, PCA생명, 교보라이프, 교보생명, 더케이손보, 동부생명, 동부화재, 동양생명, 라이나생명, 롯데손보, 메리츠화재, 메트라이프, 미래에셋생명, 삼성생명, 삼성화재, 신한생명, 알리안츠생명, 에이스손보, 카디프생명, 카디프손해보험, 푸르덴셜생명, 하나생명, 한화생명, 한화손보, 현대라이프, 현대해상, 흥국생명, 흥국화재
신용카드사 (8개 회사)	KB국민카드, 롯데카드, 비씨카드, 삼성카드, 신한카드, 우리카드, 하나카드, 현대카드
이동통신사 (3개 회사)	KT, LG유플러스, SK텔레콤

3. 자동납부 변경을 이용할 수 있는 요일 및 시간은?

☐ Payinfo의 「해지」·「변경」 서비스 및 고객센터(☎1577-5500)는 **은행 영업일 오전 9시부터 오후 5시까지(09:00~17:00)** 이용 가능

○ 「조회」 서비스는 휴일 여부와 상관없이 **매일 오전 9시부터 오후 10시까지(09:00~22:00)** 이용 가능

서비스	제공시간	확인 가능시점
조회	매일(연중무휴) 09:00~22:00	금융회사 등록일에서 1영업일 후
해지	은행 영업일 09:00~17:00	Payinfo 신청일에서 2영업일 후
변경		Payinfo 신청일에서 5영업일 후

4. 자동납부 변경 신청 후 처리결과는 확인이 가능한지?

☐ Payinfo는 처리 완료 후 휴대폰 인증시 입력한 **휴대폰번호로 변경결과를 문자***로 통지

* (예) "고객님께서 2015.10.30. 요청하신 A은행으로의 자동이체 계좌변경 처리 결과는 다음과 같습니다. - 접수건 : 2건, - 처리완료:2건, -처리불가: 0건"

☐ 고객 스스로 Payinfo에서 '**자동이체 변경결과**' 메뉴에서 자동이체 **항목별로 처리결과를** 확인할 수도 있음

2 소비자 주의사항

5. 계좌이동서비스 이용 전에 확인해야 하는 사항이 있나요?

☐ 기존계좌의 자동이체가 **금리·수수료 우대조건**인지 확인 필요

○ 변경전 은행과 대출, 예·적금 등을 거래중이던 고객은 출금계좌 변경시 **대출금리 상승, 예·적금 금리인하, 면제받던 수수료 부과** 등 의도치 않은 손실이 발생할 수 있음

6. 신청한 계좌이동 서비스의 취소가 가능한가요?

☐ 이동대상 자동납부를 잘못 선택하였거나 변경후 은행계좌를 의도한 계좌가 아닌 다른 계좌로 입력한 경우, 당일 17:00까지만 취소가 가능

○ 변경하고자 하는 자동납부정보와 변경후 은행의 계좌에 대하여 정확히 확인*을 한 이후 계좌이동을 신청할 필요

* 변경후 계좌가 이용 불가능한 상태(예: 1년이상 장기미사용 계좌)인지 여부 등

7. 계좌이동 신청을 한 것을 잊고 기존계좌를 해지한 경우 어떻게 되나요?

☐ 계좌이동이 완료되기 이전에 기존계좌를 해지할 경우 정상 처리가 되지 않아 미납·연체 등 피해가 발생할 가능성

○ 반드시 계좌이동서비스 처리결과를 확인한 후 기존계좌를 해지할 필요

8. Payinfo에서 계좌변경 신청에 대해 '처리불가'로 확인된 경우에는 어떻게 해야 하는지?

☐ 결과통지 문자에 처리불가 건수가 있으면 Payinfo의 '자동이체 변경결과' 화면에서 오류에 대한 세부내역을 확인하고 처리불가 유형별로 다음과 같이 대응하는 것이 바람직

○ (자동이체 요금청구 완료) 요금청구기관은 통상 자동이체 출금일의 3~7영업일 전부터 등록되어 있는 계좌에 요금 청구 시작 ➡ 출금일 직후(다음 출금일의 7영업일 전) 재신청

○ (요금청구기관이 일부 은행과 미계약) 요금청구기관이 일부 은행과 자동납부 수납 계약을 체결하지 않은 경우 ➡ 요금청구기관에 자동이체 등록이 가능한 은행이 어디인지 확인 후 그 중 희망은행이 있다면 해당 은행계좌로 변경 재신청

○ (소비자 미납·연체 중인 상태) 일부 요금청구기관은 내부 정책상 미납·연체, (가)압류 등 법적 제한이 있는 상태에서는 계좌변경을 불허용 ➡ 해당 사유 해소 후 계좌변경 재신청

○ (모(母)계약 부존재) 자동납부의 근거가 되는 상품·서비스 계약이 해지·만료되는 등 모계약이 존재하지 않는 경우 출금계좌를 변경할 대상 자체가 부존재 ➡ Payinfo에서 자동이체 정보 자체를 삭제(삭제 전 요금청구기관에 계약 종료 여부를 정확히 확인)

9. 소비자에게 피해가 발생했을 경우 어떻게 해야 하는지?

☐ 계좌이동이 완료되었음에도 요금청구기관이 오조작 등으로 변경전 은행에 출금을 요청하였을 경우,

○ 변경전 은행이 요금청구기관에 계좌이동이 되었음을 통지 (Re-direction)하여 요금청구기관의 과실로 인해 발생할 수 있는 미납·연체 등의 피해를 사전에 예방

☐ 은행권과 금융결제원은 소비자가 안심하고 계좌이동서비스를 이용할 수 있도록 소비자 피해 구제방안을 마련·시행할 것임

○ 소비자는 '본인과실 없이' 계좌이동서비스 관련 피해가 발생한 경우 변경 전·후 은행과 금융결제원*에 구제 신청 가능

* 각 은행 콜센터 및 금융결제원 콜센터(☎1577-5500)로 신청

< 소비자 피해 구제방안 >

소비자 피해	구 제 방 안
미납·연체발생	연체이력 삭제 및 연체수수료 미부과 요청
신용등급 하락	신용정보회사에 연체정보 삭제 또는 수정 요청
이중출금	이중출금자금의 즉시 환급