
 금융결제원 <small>Korea Financial Telecommunications & Clearings Institute</small>	<h1 style="text-align: center;">보 도 자 료</h1> <h2 style="text-align: center;">2.25(목) 15:00부터 보도 가능</h2>		 한국은행연합회
작성부서	[금융결제원] 금융정보업무부	[은행연합회] 수신제도부	
	[금융위원회] 은행과	[금융감독원] 은행감독국	
	책 임 자		담 당 자
[금융결제원]	최영부장 (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	2016.2.25(목) 11:00	배포부서	대외협력팀 (531-1140) 총 14매

“금융개혁”으로 국민 일상생활이 더욱 편리해집니다.
제목 : 이제 ‘각 은행(창구, 인터넷뱅킹)’에서도
「계좌이동서비스」를 이용하실 수 있습니다.

- ▶ (이용채널) 홈페이지(www.payinfo.or.kr) + ‘각 은행’(창구, 인터넷뱅킹)(2.26)
- ▶ (자동이체 유형*) 자동납부 + ‘자동송금’ 조회·해지·변경(2.26)
 - * (자동납부) 요금청구기관에 상품·서비스 이용대금 납부(예: 통신비, 카드대금)
 - (자동송금) 고객 스스로 금액·주기를 설정(예: 월세, 회비, 적금납입금)
- ▶ (자동납부 요금청구기관 범위) 카드·보험·통신사 등 대형 기관(‘15.10말~) + 지자체·공기업(지방세, 전기·가스·수도요금), 리스·렌탈업체 등(‘16.2말~ 전체 자동납부 건수의 95% 차지) + 기타 소규모 기관(상반기 중)
- ▶ (계좌통합관리; 어카운트인포) 본인명의 은행계좌를 ‘조회’하여 불필요한 계좌는 ‘해지’ 및 본인계좌로 ‘잔고이전’할 수 있도록 서비스 확대(4/4분기)

I 추진경과

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

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

- ➔ 국민들의 금융거래 편의 제고 및 은행선택권 확대를 통해 “일상 생활에서 금융개혁을 체감”할 수 있도록 계좌이동서비스 도입

* 「은행권 계좌이동서비스 추진계획」(제13차 금융개혁회의, '15.10.29)

계좌이동서비스(Account Switch Service) 개요

- (주(主) 서비스) 자동이체* 연결계좌 변경

* 자동이체 유형: ①(자동납부) 요금청구기관에 이용대금 납부(예: 통신비, 카드대금)
 ②(자동송금) 고객 스스로 금액·주기를 설정(예: 월세, 적금납입금)

- (부가 서비스) 구(舊)계좌 해지, 잔고 이전, 리다이렉션(Redirection)* 등을 각 국가의 금융시스템 여건에 따라 제공

* 요금청구기관이 구계좌에 출금 요청시 자동이체계좌가 변경되었음을 회신

※ (해외사례) 영국(Current Account Switch Service, '01년 도입 → '13년 개선), 호주(Account Switching Facilitation Package) 등 일부 국가에서만 시행 중

- (추진현황) 다수의 기관(금융회사 51개, 요금청구기관 약 5만개)과 방대한 자동이체 건수(약 6억건)를 고려, 단계적으로 추진하여 시스템 안정성 유지
 - (1단계) 은행 등 금융회사 계좌에 등록된 ‘자동납부’ 내역을 홈페이지(페이인포)에서 ‘조회’하고, 불필요한 내역은 ‘해지’(‘15.7.1~)
 - (2단계) 대형 요금청구기관에 대한 자동납부(카드·보험·통신, 전체 자동납부 건수의 약 2/3 차지)부터 출금계좌 ‘변경’서비스 시작(‘15.10.30~)
 - (3단계) 홈페이지(페이인포) 외에 ‘각 은행’(창구 및 인터넷뱅킹)에서 자동납부 및 ‘자동송금’에 대한 조회·해지·변경 가능(‘16.2.26~)

□ **(이용현황)** 서비스 시행 약 4개월만에 페이인포 홈페이지에 104만명이 접속하여 47만건의 자동이체를 변경하고 25만건을 해지('15.10.30~'16.2.24)

○ 자동이체 변경 일평균 6천건, 해지 3천건 등 은행계좌를 보유한 대다수 국민이 활발하게 사용하고 있음

□ **(소비자서베이*)** 계좌이동서비스 인지도 71%, 만족도 73%, 유용성 80% 등 소비자 반응도 긍정적인 것으로 파악됨(영국**의 경우 75%를 목표치로 설정)

* 무작위 1,000명, 서비스 이용자 466명 설문조사('16.2월, 나이스알앤씨, [참고2](#))

** [영국, '14년] 소비자 인지도(조사기관마다 16%, 41%, 69%로 다양), 신뢰도(65%), 만족도(68%)

○ 무작위 선정 10명 중 7명이 계좌이동서비스를 인지(인지도 70.9%)
→ 다수의 금융개혁 과제 중 인터넷전문은행, 비대면 실명확인과 더불어 대표적인 국민 체감형 서비스로 인식

○ 실제 서비스 이용자의 만족도는 73.0%로 시행 초기임을 감안할 때 양호한 편 → 3단계 서비스 시행 이후 더욱 높아질 것으로 예상

○ 또한, 동 서비스의 유용성(80.0%), 신뢰도(72.7%), 이용 편리성(72.3%) 측면에서도 상당한 수준으로 평가
→ 요금청구기관 범위 확대 및 전산처리 정교화 작업 지속

□ **(국제비교)** 시행초기임에도 약 15년 동안('01년 도입) 운영해 온 영국보다 이용자 편의성*과 정확성** 측면에서 수준 높은 서비스 제공

* 처리기간 5영업일(영국, 7영업일), 온라인으로 이용 가능(영국, 창구방문 필요)

** 변경전·후 은행간 수락률(Acceptance rate) 98%(영국, 95%)

○ 별도의 회원가입 절차가 없어 서비스 총 이용시간이 짧고(1~3분), 자동이체 건별로 해당 요금청구기관 안내 전화번호가 화면에 표시되어 궁금한 사항은 즉시 연락하여 해소 가능

○ 다만, 서비스 범위는 영국이 보다 광범위(예: 잔고이전, 구계좌해지) → 우리나라도 금년 4/4분기 중 계좌통합관리(Account info) 기능을 통해 효율적이고 편리한 계좌정리기능 추가 예정

II 3단계 시행방안

◇ 온라인 뿐 아니라 '은행 창구'에서도 서비스를 이용할 수 있고, 자동납부 외에 '자동송금'도 서비스 대상에 추가

⇒ 서비스 만족도가 향상되고 은행간 계좌이동 현상도 본격화 예상

1. 서비스채널 확대(온라인+오프라인)

□ **(고객 입장)** 페이인포 홈페이지 외에 '신규거래를 희망하는 은행'의 창구 및 인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함)에서 신규계좌 개설* 및 계좌이동서비스를 한꺼번에 신청 가능

* 옮겨가고자 하는 은행의 계좌를 이미 가지고 있던 고객은 계좌를 개설하지 않아도 됨

○ 그 동안 공인인증서가 없거나* 인터넷 접근이 어려워 페이인포 홈페이지를 통한 계좌이동서비스 이용이 어려웠던 고객층도 앞으로는 옮겨가고자 하는 은행으로 손쉽게 계좌이동 가능

* 공인인증서 발급수: 2,650만건('15년말), 20세 이상 총인구: 4,015만명('15년말)

< 이용채널 확대에 따른 계좌이동 편의성 증대 >



< (사례1) 은행창구 시행에 따른 편의성 증대 >

◆ A는 자택 근처에 있는 B은행으로 주거래은행을 변경하고 싶어도 공인인증서가 없고 인터넷 이용이 어려워 페이인포에서 계좌이동서비스를 이용하지 못하고 있었으나,

■ 은행창구에서 계좌이동서비스가 시행됨에 따라 B은행에 방문하여 신규계좌를 개설하면서 기존 거래은행 계좌에 등록된 자동이체를 B은행계좌로 한번에 이동

□ **(은행측)** 신규계좌 개설을 위해 방문한 고객에게 자동이체 계좌 변경시 부가혜택 제공 등 보다 적극적인 대고객 서비스 노력을 기울이는 시장환경 조성

- 그 동안은 주거래계좌 여부가 고객의 자발적 노력에 의존(고객 스스로 요금청구기관별로 연락 필요)하였으나, 향후 고객의 신청에 따라 은행 직원이 자동이체 계좌변경을 할 수 있어 적극적인 고객유치 가능

< (사례2) 은행창구에서 주거래계좌 유치 >

◆ 은행직원 C는 신규계좌를 개설하러온 고객 D에게 기존에 다른 은행계좌에서 출금되던 자동이체를 신규계좌로 이동하여 주거래계좌가 되면 **예금금리 및 수수료 면제 등의 혜택**이 있음을 안내

- D는 직원 C의 설명에 따라 주거래계좌를 변경하기로 결심하고 **계좌개설과 계좌이동을 동시에 신청**하여 기존보다 거래조건을 우대받고 부가혜택도 받게 됨

2. 자동이체 처리범위 확대(자동납부+자동송금)

□ 자동납부 외에 월세, 동창회비, 적금납입금 등 고객이 직접 이체주기와 금액 등을 설정한 '**자동송금**' 내역에 대해서도 **조회·해지·변경** 가능

- 은행권 개인계좌에서 처리되는 **전체 자동이체 내역 중 자동송금은 10% 비중을 차지(참고1)**

* '15년 중 개인계좌 자동이체 건수: 27.3억건(자동납부 24.5, 자동송금 2.8)
금액: 639.0조원(자동납부 574.7, 자동송금 64.3)

< (사례3) 자동이체 처리범위 확대 >

◆ 직장인 E는 **페이인포 홈페이지**를 통해 서로 다른 계좌에서 출금되던 신용카드대금, 보험료, 이동통신요금 등이 **1개 계좌에서 출금되도록** 변경하였으나, **월세(자동송금)**는 지속적으로 다른 계좌에서 출금되던 상황

- 이제 페이인포와 각 은행에서 **자동송금 계좌변경**이 가능해짐에 따라 **월세 출금도 1개 주거래계좌로 통합**하여 계좌를 효율적으로 관리 가능

3. 서비스 가능한 요금청구기관 지속 확대('16.2월말 현재 95% 수준)

□ 카드·보험·통신 3개업종 우선 연계('15.10말, 전체 자동납부 건수의 67%)
→ **지자체·공기업**(예: 지방세, 전기·가스·수도요금), **리스·렌탈업체** 등으로 확대('16.2말, 95%) → **기타 요금청구기관까지 연계**(총 5만개, 상반기 중)

- 단, 요금청구기관이 **납부가능 은행을 소수(1~3개)로 제한***한 경우에는 동 서비스 이용이 **부득이하게 제한**됨(예: 아파트관리비, 스쿨뱅킹)

* 소비자편의 제고 차원에서 납부가능은행 확대방안을 관계부처 등과 협의해 나갈 예정

< 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(임의가입)	국민연금공단	대출	보험약관대출	보험사
	공제회	노란우산 등		카드론	카드사
카드	신용카드	카드사	세금	지방세·세외수입	지방자치단체
	백화점카드	백화점		기타	신문·우유대금
할부금	리스·렌탈료	일반회사			후원금

III 시연회

< 행사일정 >

- ◆ 일시·장소: '16.2.25(목) 15:00 ~15:30, **하나은행**(구 외환은행 본점)
- ◆ 행사내용: ① **계좌이동서비스 3단계 시행방안**(금융결제원)
② **오프라인**(은행창구) 및 **온라인**(모바일뱅킹) **서비스 이용 시연**(하나은행)
- ◆ 참석자: 금융위원장, 금융결제원장, 금융감독원 부원장, 은행연합회장, 하나은행장

1. 은행창구

* A은행 → B은행으로 옮기고자 하는 경우, 'B은행'에서 신청

01 고객이 옮겨가고자 하는 은행의 창구직원에게 「계좌이동서비스 신청서」를 작성·제출

02 은행직원은 고객 본인확인 절차(신분증)를 거친 후 자동이체내역 조회 결과를 고객에게 제시

03 고객은 출금계좌 변경을 원하는 자동이체내역을 선택하여 출금계좌 변경을 신청

04 직원은 고객에게 유의사항*을 안내한 후 계좌변경 신청

* 출금일 등을 정확히 확인하지 않고 계좌이동을 신청할 경우 미납·연체 가능성

05 자동송금 변경처리 결과는 신청 후 바로 확인 가능*하며, 자동납부 변경처리 결과는 휴대폰 번호로 문자 통지(5영업일 이내)

* 자동송금은 은행간 정보교환이므로 자동납부(은행+요금청구기관들)보다 처리기간 단축

자동이체정보 조회/변경 신청서

성명	(인/서명)	생년월일	(주민등록번호)
전 금융기관에 등록된 자동이체 정보를 조회하고 변경 요청합니다.			
<p>● 자동납부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 요금청구기관에서 물품 및 서비스 제공 계약에 따라 발생한 이용요금을 고객이 자정된 계좌에서 출금하는 것 - 서비스 종류 : 인터넷요금, 가로 지류요금, 광명정 - 예시 : 통신비, 보험료, 카드비, 현물비 등 <p>● 자동송금</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객이 스스로 설정한 계좌로(수취인, 입금계좌, 이체금액, 이체주기)에 따라 특정계좌로 정기적으로 송금하는 서비스 - 서비스 종류 : 납부자 자동이체, 타행자동이체, 계좌간자동이체 - 예시 : 직급, 동정리비, 부모납부금 등 			
□ 자동납부		□ 자동송금	
□ 전 금융기관 조회		□ 금융기관별 조회 []	
이용약관 동의			
<p>계좌이체 서비스는 신청일에 있어 이체 약관에 대하여 설명 듣고 동의합니다.</p> <p>● 계좌이체 서비스 약관</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 자동납부 : 자동이체내역의 이체 ● 자동송금 : 계좌간자동이체, 납부자 자동이체, 타행자동이체, 계좌간자동이체 <p>□ 동의 □ 동의</p>			
자동이체정보 조회결과 및 변경 신청서(자동납부)			
<p>변경사항</p> <p>1) 변경사항 : 자동이체금 지급일 변경</p> <p>2) 변경사항 : 자동이체금 지급일 변경</p> <p>3) 변경사항 : 자동이체금 지급일 변경</p>			
<p>신청인</p> <p>년 월 일</p> <p>성명 (인)</p>			

IV 향후 추진계획: 계좌통합관리 기능 추가

□ 본인명의로 개설된 모든 은행계좌를 '조회'하고 '잔고이전' 및 '해지'할 수 있는 「계좌통합관리서비스(Account info)」 도입(6월중 방안발표, 4/4분기 시행)

- 은행명, 계좌종류, 계좌번호, 이용상태(예: 활동, 비활동) 등을 일괄 조회
- 일정기간 이상 사용하지 않은 비활동성계좌는 해지하면서 '본인명의 활동성계좌'로 잔고이전 가능

- '15년말 개인계좌 2억3천만개(잔액 609조원) 중 1년·3년 이상 미사용계좌는 각각 1억3백만개(14.3조원, 성인 1인당 36만원), 7천6백만개(8.2조원, 20만원)

< 어카운트인포 조회대상 개인계좌 현황('15년말) >

구분	수시입출금	예적금	신탁	외화예금	당좌예금	합계
전체	200.1	23.2	3.1	2.5	0.7	229.6
조회대상	264.3	282.5	49.5	11.8	0.9	609.0
1년 이상	97.4	2.2	0.7	1.8	0.5	102.6
미사용	5.8	6.4	0.7	1.4	0.01	14.3
3년 이상	71.6	1.6	0.6	1.4	0.4	75.6
미사용	2.1	5.3	0.3	0.5	0.01	8.2

□ 국민들은 본인이 갖고 있었던 계좌에 잠자고 있는 자금을 손쉽게 회수함으로써 경제적 이득을 얻을 수 있을 뿐 아니라, 미사용계좌가 금융사기에 악용될 소지를 스스로 차단하여 금융거래 안전성 제고

- 은행 입장에서라도 비활동성계좌 유지에 소요되던 불필요한 전산·행정비용 절감 가능(잔고 '0'인 계좌 2천7백만개, 1년이상 미사용계좌의 1/4)

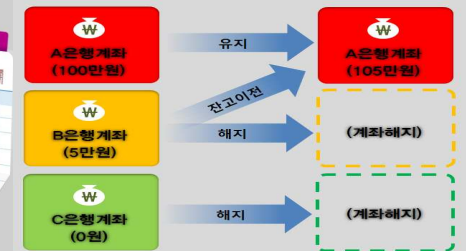
※ 금융결제원, 금융위, 금감원, 금융연구원, 은행권 합동 T/F 운영 중(참고3)

< 페이인포(자동이체 변경) >



* '자동이체내역'을 계좌간에 자유롭게 이동

< 어카운트인포(계좌통합관리) >



* 본인의 '계좌'를 조회, 잔고이전, 해지 등 통합관리

2. 각 은행 인터넷뱅킹·모바일뱅킹

01 옮겨가고자 하는 은행의 인터넷뱅킹에 로그인하여 자동이체내역 조회

02 계좌변경을 원하는 자동이체 내역과 향후 출금계좌로 설정하고자 하는 계좌를 선택(클릭)하여 계좌변경 신청

03 유의사항 확인 후 신청결과 확인 (상기 04, 05 참고)

자동납부 조회 결과

기준일시	2016-02-16		
조회 갯수	10개		
* 은행 별 등록된 자동이체 건의 상세조회 및 변경신청이 가능합니다. 선택 후 상세조회를 눌러 진행하시기 바랍니다.			
은행명	출금계좌정보	출금일별 등록 건 수	
OO 은행	111*****	36건	
OO 은행	222*****	13건	
OO 은행	333*****	7건	
OO 은행	444*****	12건	
출금계좌 등록			
자동납부	자동송금		
아래 선택하신 내용에 대한 자동이체 계좌변경을 신청합니다.			
금융기관명/계좌번호	서비스종류	납부자번호	이용기/관/계좌번호
OO 은행 123****	[매달 코드 없음]	OO 은행 222****	333****
OO은행 계좌 등록			
세로 등록일 OO은행 출금계좌정보를 선택하세요			
출금계좌	123-***** (보통예금)		
계좌비밀번호	**** (4자리 입력)		
변경신청 취소			

참고 1

자동이체 및 은행 계좌 현황

- '15년중 은행권 개인계좌에서 처리된 자동이체는 27.3억건, 639.0조원
- 성인 1인당 월평균 자동이체는 약 7건, 160만원(건당 평균 23만원)

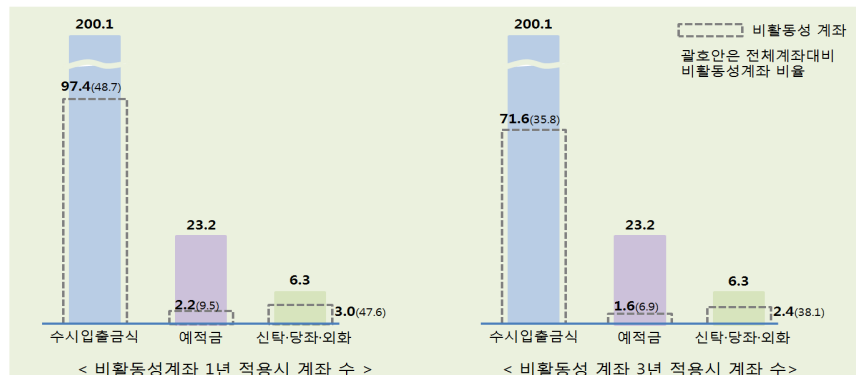
< '15년 중 개인계좌 자동이체 현황 >

구분		자동납부	자동송금	합계
전체	건수 (억건)	24.5 (89.6%)	2.8 (10.4%)	27.3 (100%)
	금액 (조원)	574.7 (89.9%)	64.3 (10.1%)	639.0 (100%)
성인 1인당 평균 ¹⁾	월평균 건수 (건)	6.1	0.7	6.8
	건당 금액 (만원)	23.5	23.0	23.4
	월평균 금액 (만원)	143.4	16.1	159.5

1) 20세 이상 총인구: 4,015만명('15년말, 통계청)

- '15년말 현재 은행권에 개설된 개인계좌(수시입출금식예금, 예·적금, 신탁, 외화예금, 당좌예금)는 총 2억3천만개, 잔액은 609.0조원 수준
- 이 중 1년 이상 입출금거래가 없거나 만기 후 1년 이상 경과된 계좌는 1억3백만개(44.7%), 14.3조원(2.3%, 성인 1인당 평균 36만원)
- 3년 이상 입출금거래가 없거나 만기 후 3년이상 경과된 계좌는 7천6백만개(32.9%), 8.2조원(1.3%, 성인 1인당 평균 20만원)

< 은행권 개인계좌 현황('15년말 현재, 백만개, 괄호안은 %) >

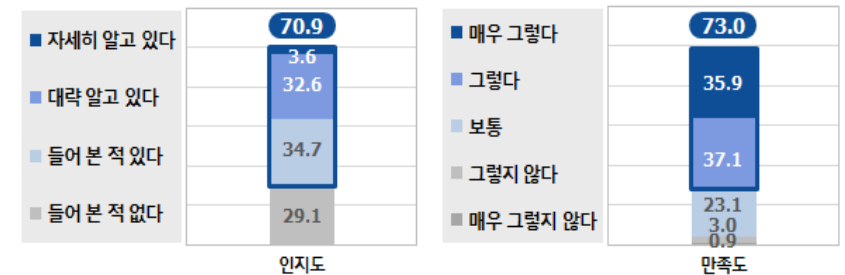


참고 2

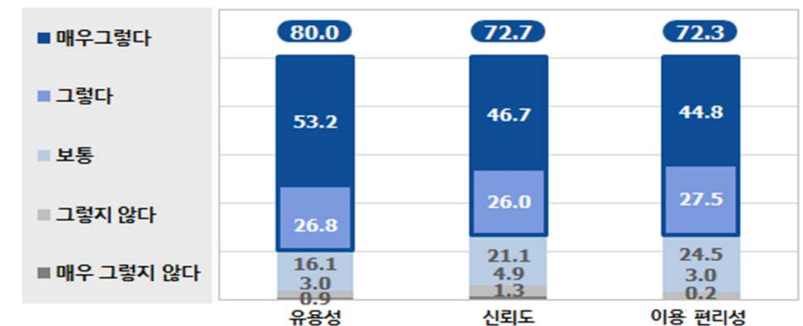
계좌이동서비스 소비자서베이 결과

◇ 계좌이동서비스에 대한 소비자 인식을 파악하기 위해 총 1천 3백여명(무작위 1천명, 서비스 이용자 466명)을 대상으로 설문조사 실시('16.2월, 나이스알앤씨) ※ 향후 주기적으로 조사·관리 계획

- (인지도, 만족도) 조사대상자의 70.9%가 계좌이동서비스에 대해 알고 있으며, 서비스이용자 중 73.0%가 서비스에 만족한다고 응답



- (유용성, 신뢰도, 이용 편리성) 서비스이용자는 동 서비스의 유용성(80.0%), 신뢰도(72.7%), 이용 편리성(72.3%)에 대해서 비교적 높은 수준으로 평가하고 있음



참고 3

계좌통합관리서비스(Account info) 추진 일정

- (상반기) 금융결제원, 금융감독원, 금융연구원, 은행권 등과 합동으로 「Account info T/F」를 구성하여 격주 운영

< 회차별 논의주제 >

회차	일자	주요 논의주제	담당
1	2. 4	▪ '15년말 기준 은행계좌 개수 및 잔액분포 등 현황	금감원
2	2.18	▪ Account info 대상계좌 범위(수시입출금 + α) ▪ Account info 기능상 계좌유형 구분(활동성/장기미사용/휴면)	연합회
3	3. 9	▪ '조회' 범위(계좌번호 masking, 잔액 및 거래내역 노출 여부)	연합회
4	3.23	▪ '잔고이전' 계좌범위(활동성계좌 및 일부 타인명의계좌 허용 여부) 및 방식(한도설정, 수수료부과, Account info에서 직접이체 허용 등 여부)	연합회
5	4. 6	▪ '해지' 계좌범위(활동성 여부와 상관없이 잔액 '0'인 모든 계좌) 및 절차(Account info에서 직접해지 또는 각 은행 홈페이지로 연결) ▪ 장기미사용계좌 감소방안(예: 일정기간 잔액 '0'이면 자동해지)	연합회
6	4.20	▪ 사망자 계좌 처리(행자부-은행간 사망신고 정보 공유, 사망자 계좌에 대한 상속자의 서비스 이용 허용 여부, 무연고사망자의 재산 처리)	금융연 * 행자부, 로폼
7	5. 4	▪ 서비스 채널(각 은행 창구 및 인터넷뱅킹 포함 여부) ▪ 타 조회 서비스와 통합 문제(Sleepmoney 등)	연합회
8	5.18	▪ Account info 시스템 세부 구축방안	금결원
9	6. 1	▪ 계좌통합관리서비스 공개 세미나	금융연 금결원

- (6월중) 「Account info 추진방안」 발표(관계기관 합동)

- (3/4분기) 전산시스템 개발(금융결제원, 각 은행)

- (4/4분기) Account info 대국민 서비스 개시

참고 4

계좌이동서비스 3단계 시행 관련 주요 Q&A

< 서비스채널 확대(은행창구 및 인터넷뱅킹) >

1. 어느 은행에서나 서비스를 이용할 수 있는지?

- A은행과 B은행 계좌에 연결되어 있는 자동이체내역을 C은행 계좌로 옮기려면 → C은행 창구를 방문하여 변경신청
- C은행에서 신규계좌를 개설함과 동시에 변경신청도 가능(이미 C은행 계좌를 가지고 있는 경우 신규계좌를 개설하지 않아도 변경신청 가능)
- 인터넷뱅킹의 경우 모든 은행이 2.26일부터 서비스를 실시
- 다만, 모바일뱅킹의 경우는 일부 은행(대구, 씨티, 수협, 제주, 전북)에서 금년 중 순차적으로 서비스할 예정

2. 각 은행에서 서비스를 이용할 수 있는 시간대는?

- 은행 창구에서는 은행 영업일 오전 9시부터 오후 5시까지 조회·변경·해지서비스 이용 가능(09:00~17:00, 페이인포와 동일)
- * 은행창구는 영업개시 시각부터 영업마감 시각까지 이용 가능(보통 09:00~16:00, 심야·휴일 영업창구에서는 페이인포와 동일하게 09:00~17:00)
- 단, 인터넷뱅킹에서의 '조회'서비스는 매일(휴일 포함) 오전 9시부터 오후 10시까지 이용 가능(09:00~22:00)

3. 각 은행에서 계좌이동 처리에 소요되는 기간은?

- 은행창구와 인터넷뱅킹에서 계좌이동 신청시 소요기간은 최대 5영업일로 동일(자동납부 변경 기준)

4. 자동이체 변경신청 후 처리결과 확인방법은?

- ☐ '자동송금'은 변경신청 후 실시간으로, '자동납부'는 변경신청일로부터 **5영업일 이내**에 서비스 이용기관(페이인포, 각 은행)에서 처리결과를 고객이 요청한 **휴대폰 번호로 문자*** 통지

* (예) "고객님께서 2016.2.26 요청하신 A은행으로의 자동이체 계좌변경 처리 결과는 다음과 같습니다. - 접수: 2건, - 처리완료: 2건, - 처리불가: 0건"

- ☐ 신청내역별 **최종 처리상태**는 페이인포 홈페이지 및 각 은행 인터넷뱅킹에서 자동이체내역 '**조회**'서비스를 통해 확인 가능

5. 서비스채널별 특징과 주된 고객층은?

채널	특징	대상고객(예시)
페이인포 홈페이지	<ul style="list-style-type: none"> 여러 금융회사*에 분산된 자동이체내역을 종합관리 가능 * 16개 은행 외 우체국, 증권사 등 총 51개 금융회사 	<ul style="list-style-type: none"> 제2금융권을 포함한 여러 금융회사의 자동이체내역을 일괄 조회·해지하려는 경우 이미 개설되어 있는 은행계좌로 자동이체내역을 옮기려는 경우
은	<ul style="list-style-type: none"> 옮겨가고자 하는 은행 창구에 방문하여 직원에게 신청서를 작성·제출 → 은행직원이 조회한 내역을 보고 변경·해지 신청 가능 * 다만, 자동이체 '변경'은 방문한 은행의 계좌로만 가능하고, '해지'는 방문은행 계좌에 등록된 자동이체만 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 창구에서 계좌를 신규개설 하면서 동시에 그 계좌로 자동이체를 변경하려는 경우 온라인 사용에 익숙치 않거나 공인인증서가 없는 경우 계좌이동에 따른 부가혜택을 고려하여 주거래계좌를 옮겨가고자 하는 경우
행	<ul style="list-style-type: none"> 옮겨가고자 하는 은행의 인터넷뱅킹에 접속하여 직접 조회·해지·변경 신청 가능 * 다만, 자동이체 '변경'은 방문한 은행의 계좌로만 가능하고, '해지'는 방문은행 계좌에 등록된 자동이체만 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 금융거래를 즐겨 사용하는 경우 금융거래를 할 때 주로 이동시간 등에 틈틈이 스마트폰 모바일뱅킹을 이용하는 경우 계좌이동에 따른 부가혜택을 고려하여 주거래계좌를 옮겨가고자 하는 경우

< 자동송금 처리 가능 >

6. '자동송금'과 '자동납부'의 차이는?

- ☐ 자동납부는 결제 과정에서 고객과 은행 외 **요금청구기관**도 관련되나, 자동송금은 **고객과 은행간**에 이루어지는 자동이체임
- '자동납부'는 고객이 **요금청구기관**(예: 카드·보험·통신사)에게 **상품·서비스 이용대금**을 정기적으로 자동이체하는 것
 - '자동송금'은 고객이 **타 계좌로 주기적 이체**를 위하여 스스로 **금액·주기를 설정한 자동이체**(예: 월세, 회비, 적금납입금)

※ 연간 개인계좌의 자동이체 중 자동송금은 **10%** 비중 차지

< '15년 중 개인계좌 자동이체 현황 >

구분	자동납부	자동송금	합계
건수 (억건)	24.5 (89.6%)	2.8 (10.4%)	27.3 (100%)
금액 (조원)	574.7 (89.9%)	64.3 (10.1%)	639.0 (100%)

7. 자동송금내역의 변경이 제한되는 경우는?

- ☐ 이체주기가 **1개월 이상**(매분기, 매년 등)인 자동송금은 **출금일 이전 2영업일**(은행간 정보교환 소요기간)부터는 **변경신청이 제한**됨
- ☐ 이체주기가 **1개월 미만**(매주, 매일 등)인 자동송금은 **신청일로부터 2영업일**까지는 출금이 되지 않으므로, 그 기간내 출금이 예정되어 있는 경우 **직접 수작업으로 이체** 필요

8. 자동송금내역을 해지·변경한 경우 취소가 가능한지?

- ☐ 자동송금내역의 **해지 및 변경**은 실시간으로 완료되므로 **취소가 불가능**(자동납부의 경우, 신청 당일 17:00까지 취소 가능)