

『계좌이동서비스』 교육자료

2017. 12. 05

신한주거래

목 차

I.

계좌이동서비스 정의

II.

계좌이동서비스 본격 시행 주요내용

III.

계좌이동서비스 통합단말 화면 안내

IV.

계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

V

별첨(통합단말 매뉴얼)

I. 계좌이동서비스란?

자동이체 통합관리서비스(조회·변경·해지)

- 계좌에 연결된 자동이체를 은행 영업점 및 인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함),
페이인포에서 일괄 조회·해지·변경할 수 있는 서비스

※ 자동이체 : 자동납부와 자동송금으로 구성

| | |
|----------|---|
| 자동 납부 | <p>지로, 금융결제원CMS, 펌뱅킹 서비스 등</p> <ul style="list-style-type: none">- 요금청구기관이 물품·서비스 제공 계약에 따라 발생한 이용 요금을 고객이 지정한 계좌에서 출금 (예 : 카드결제비, 보험료, 휴대폰요금, 가스비, 수도세 등)※ 관리비는 조회·해지서비스만 제공 |
| 자동 송금 | <p>납부자자동이체, 타행자동이체, 계좌간 자동이체</p> <ul style="list-style-type: none">- 고객이 스스로의 필요에 따라 직접 설정한 입금계좌·이체금액·주기 등 이체 조건에 따라 출금 (예 : 적금, 회비 등)※ 유동성간 이체, 월부금이체 정보만 조회·변경됨(펀드, 대출이자 등은 제외) |

II. 계좌이동서비스 본격 시행 주요내용

‘16.2.26(금) 계좌이동서비스 3단계 본격 시행

■ 계좌이동서비스 3단계 시행에 따른 채널 및 대상 확대

채널 확대 :페이인포 (결제원 사이트) + 은행 영업점, 인터넷뱅킹, S뱅크

대상 확대 : 자동납부(지로, 금결원CMS, 펌뱅킹) + 자동송금(계좌간, 납부자, 타행자동이체)

【참고】

■ 계좌서비스 창구 접수시 사전 준비 사항

1. 계좌이동서비스조회·변경 신청서 준비

① 계좌이동서비스조회 + 변경업무시

- ▶ 자동이체 정보조회 후 조회내역서(은행용) 고객확인 서명 & 계좌이동서비스 조회·변경 신청서에 첨부
- ▶ 자동이체 변경신청 접수 후 변경내역서(은행용) 고객확인 서명 & 계좌이동서비스 조회·변경 신청서에 첨부
☞ 계좌이동서비스 조회·변경 신청서 + 조회내역서 + 변경내역서 (총 3장) 보관

② 계좌이동서비스조회 업무만 수행시

- ▶ 자동이체 정보 조회 후 조회 내역서(은행용) 보관 불필요!!
→ 계좌이동서비스 조회·변경 신청서만 보관

2. 실명증표로 반드시 본인 확인 및 스캔(복사)

→ 향후 임의 조회관련하여 감사 이슈 있어 가급적 신분증 스캔 및 복사 보관

Ⅲ. 계좌이동서비스 통합단말 화면 안내

전자금융> 계좌이동서비스> 통합단말[567310]화면

구분

계좌이동서비스 통합단말 화면 업무처리 절차

①

- 통합단말 화면 : 전자금융 > **계좌이동서비스[567310]**



②

- **업무구분 삭제 (자동납부+자동송금 일괄 요약 조회)** ✓
- 실명번호 입력 후 ① 요약조회 → ② 상세조회 → ③ 변경 대상 체크 후 변경 신청



③

- 변경(취소)결과조회 탭에서 변경결과 확인 ✓
⇒ **자동납부 + 자동송금 변경결과 일괄 조회 및 확인**

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q1) 자동이체(자동납부) 조회가 가능한 금융회사와 정보의 범위는 어디까지인가요?

☞ 자동이체 조회는 자동이체 서비스를 제공하고 있는 전체 금융회사가 공동으로 "자동이체 통합관리서비스"를 제공하고 있습니다. 자동이체 서비스를 제공하지 않는 금융회사와 이미 해지된 자동이체 신청정보는 조회되지 않습니다.

Q2) 자동이체(자동납부)는 1번 신청했는데, 동일 내역이 여러 건 표시됩니다. (예) A통신사를 이용 중에 있는데 왜 자동이체가 2건이 등록되어 있나요?

☞ 자동이체정보는 이용기관에서 등록한 내용을 기준으로 안내되므로, 1건의 자동이체에 대해 이용기관에서 결제를 원활하게 처리하고자 지로, CMS, 펌뱅킹 등 자동이체 세부방식을 모두 등록한 경우, 동일내역이 여러 건 표시될 수 있습니다.

예를 들어, 핸드폰 신규 시 A통신사는 고객님의 동의를 얻어 납부방법을 자동이체로 하고, 이 자동이체의 세부방식으로 지로, CMS, 펌뱅킹을 모두 등록할 수 있기 때문에, 고객님의 보시기에는 A통신사 자동이체가 여러 건 등록되어 있는 것으로 보이실 수 있습니다.

자동이체 세부 방식에 따른 등록이기 때문에 이중청구나 중복출금이 발생하지는 않으니 안심하셔도 되겠습니다만, 문의를 원하실 경우 이용기관의 고객센터로 확인하시기 바랍니다.

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q3) 계좌이동서비스(변경)는 어떤 계좌만 이용 가능한가요?

☞ 변경전 · 후 계좌가 모두 은행(16개 은행)에 개설된 **개인 수시입출금식 계좌인 경우만 이용** 가능합니다.

Q4) 계좌이동서비스를 이용할 수 있는 요일 및 시간은 어떻게 되나요?



| 서비스 | 제공 시간 | 서비스 채널 |
|-----|-------------------------|--|
| 조회 | 매일(연중무휴) 09:00~22:00 | - 은행 영업점 및 인터넷뱅킹(S뱅크 포함) (단, 은행 영업점 창구에서는 17시까지) - 자동이체 통합관리시스템(http://www.payinfo.or.kr) |
| 해지 | 은행 영업일 09:00~22:00 | - 자동이체 통합관리시스템(http://www.payinfo.or.kr) |
| 변경 | 은행 영업일 09:00~22:00 | - 은행 영업점 및 인터넷뱅킹(S뱅크 포함) - 자동이체 통합관리시스템(http://www.payinfo.or.kr) |

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q5) 자동이체 출금계좌 변경 신청 후 처리결과는 어떻게 확인할 수 있나요?

☞ 은행 영업점 신청시 변경 결과 **SMS수신 신청 고객에 한하여 고객 원장의 휴대폰번호로 문자 통지**됩니다.

페이인포는 처리 완료 후 **휴대폰 인증시 입력한 휴대폰번호로 변경결과를 문자로 통지**합니다.

(☞ 자동이체 종류에 따라 변경 신청 후 익영업일~ 최대 6영업일째 15시경 문자 통지)

[예금주명] 고객님의 신한은행입니다. 고객님의께서 [00월00일][00시00분]요청하신 자동이체 (납부/송금)계좌변경 처리결과를 알려드립니다.

- 변경신청 건수 : 00건
- 변경완료 건수 : 00건
- 변경불가/오류건수 : 00건

세부내용은 영업점, 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹 또는 고객센터[1577-8000]를 통해 확인하여 주시기 바랍니다.

※ 페이인포 접수분

- 페이인포> '자동이체 변경결과' 메뉴>자동이체 항목별로 처리 결과를 확인
- 금융결제원 고객센터(☎1577-5500)를 통해 확인

※ 은행 접수분

- 신한은행 홈페이지>개인뱅킹>계좌이동서비스>결과 조회 (인터넷뱅킹 가입고객)
- 신한은행 고객센터 (☎1577-8000)를 통해 확인

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q6) 전 금융회사에 등록된 모든 자동송금 등록내역이 조회 가능한가요?

☞ **계좌이동서비스를 제공하는 금융회사(16개 시중은행)에 등록된 자동송금 신청내역에 한하여 조회**가 가능합니다.

*16개 시중은행 : 신한, 산업, 기업, 국민, 수협, 농협, 우리, SC제일, 씨티, 대구, 부산, 광주, 제주, 전북, 경남, KEB하나

* 단, **아래의 경우에는 조회가 불가능**합니다.

- 이체종료일이 경과된 경우
- 입금계좌가 타행자동이체 등록이 불가하거나 입금시간이 제약된 경우(ex: 펀드 등)
- 입금 은행이 16개 시중은행에 포함되지 않는 경우(ex: 단위농협, 우체국 등)
- 조회제한 계좌에 등록된 경우(ex: 보안계좌, 계좌 감추기 서비스 등)

Q7) 자동송금 해지/변경 신청에 소요되는 기간은 어떻게 되나요?

☞ 자동납부 해지/변경에 2~5영업일이 소요되는 것과는 달리 **자동송금 해지/변경은 실시간으로 처리**됩니다.

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q8) 자동이체 통합관리서비스를 통해 해지 신청하면 어떤 절차로 해지가 진행되나요?

☞ 고객이 통합관리시스템에 접속하여 조회한 내역을 해지 신청하면 동 해지신청내역은 **해지 신청일 당일에 실시간으로 처리**됩니다.

(특별한 불능사유가 있지 않는 한 금융회사 기준으로 100% 해지 처리)

※ 단, 은행채널(영업점 창구 및 인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함))에서는 조회, 변경 서비스만 제공하고 있습니다. 페이인포 사이트에서 일괄 또는 선택 해지 가능합니다.

Q9) 자동송금의 해지/변경 신청을 취소하고 싶어요. 어떻게 해야 하나요?

☞ **자동송금의 해지/변경은 실시간으로 처리되므로 취소가 불가능**합니다.

따라서 해지/변경 신청의 주의가 필요합니다.

Q10) 오늘 자동송금 변경 거래를 했는데, 필요하면 또 변경할 수 있나요?

☞ **당일 변경처리된 자동송금 정보는 변경할 수 없습니다.** 금융회사에서 변경처리된 자동송금 등록정보는 익영업일에 Payinfo에 반영되므로 **변경처리 완료 후 최소 1영업일 후에 변경** 하셔야 합니다.

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

매우 중요

Q11) 자동송금 해지/변경 신청은 언제든지 가능한가요?

- ☞ 아닙니다. 이체주기가 매월인 자동송금의 경우 출금예정일(D일)을 기준으로 출금예정일 포함 3영업일부터 해지/변경 신청이 제한됩니다.
- 단, 일주기, 주 주기의 경우 별도 해지/변경 제한은 없으나 변경의 경우 변경신청일 포함 3영업일까지는 해당 자동송금이 중단됩니다. 고객민원이 발생하지 않도록 이점 반드시 고객에게 안내하여 주시기바랍니다.

Q12) 자동송금 변경결과를 조회해보니 처리결과가 '처리중'이라고 표시됩니다.
실시간 처리인데 '처리중'은 무슨 뜻인가요?

- ☞ 금융회사의 특별한 사정(무응답, 포맷오류 등)에 따라 변경결과를 바로 확인할 수 없는 경우입니다.
- 이 경우는 금융회사가 전송한 변경파일의 대사처리 후 최종 결과를 확인할 수 있습니다.
- 고객은 신청일 기준 익 영업일에 은행 인터넷뱅킹, 고객센터,페이인포사이트 등에서 결과를 확인하실 수 있습니다.

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q13) LMS에는 어떤 내역이 포함되어있나요?

☞ **LMS는 신청자에 한해 발송**되며, 전체 신청내역(신청당일 확인 가능 건 + '처리중' 표시건)의 결과를 안내합니다.

(※ 통합단말 접수시 반드시 휴대폰 번호 입력해주세요. 고객센터 휴대폰 번호로 입력됨)

LMS 발송은 **신청단위로 통지**됩니다.

(ex : 총 4건의 자동송금 내역 중 오전 11시 2건, 오후 3시 2건을 신청한 경우 익영업일에 총 2건의 LMS 수신)

Q14) 자동송금의 이체종료일이 경과하면 어떻게 되나요?

☞ **이체종료일이 경과한 자동송금 내역은 각 은행에서 자동으로 해지 처리될 예정**입니다.

Q15) 변경완료 된 자동송금의 이체시작일은 언제인가요?

☞ 이체시작일은 매 번 변경 시 마다 갱신되며, 고객의 기존 이체주기를 준용하여 선택 가능한 가장 빠른 송금예정일을 자동으로 기산하여 적용합니다.

단, 영업점 창구에서 접수시는 반드시 고객님의사 확인하여 이체시작일 재입력 및 행수정 필요

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

매우 중요

Q16) 이체조건 변경은 언제 가능한가요?

- ☞ 자동송금 변경신청 시 해당 자동송금의 이체조건(이체금액, 이체주기 등)이 변경 후 은행에서 허용하는 타행자동이체 이체조건에 포함되지 않는 경우 이체조건을 변경하셔야 합니다.
은행 영업점 접수시, **고객민원이 발생되지 않도록 고객에게 반드시 이체조건을 확인받아 전산 조작(건별 선택 후 행수정)**하여 주시기바랍니다.

Q17) 변경완료 된 자동송금의 이체시작일은 언제인가요?

- ☞ 이체시작일은 매번 변경시 마다 갱신되며, 고객의 기존 이체주기를 준용하여 선택 가능한 가장 빠른 송금예정일을 자동으로 기산하여 적용합니다.
여기서 잠깐! 은행 접수시, 반드시 이체시작일에 대한 고객의사 확인해주세요!!

최초송금일 기산

- 변경신청일 포함 3영업일 이후 최초송금예정일로 선정 가능하며 기존의 이체주기를 준용하였을 때 가장 빨리 도래하는 송금예정일이 최초송금예정일로 기산되어 이체시작일 필드에 수록됨.
단, 해당일이 휴일인 경우 은행별로 입금일이 다를 수 있음.

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q18) 페이인포사이트에서 휴대폰 추가인증이 안됩니다.

☞ 휴대폰 추가인증은 **본인 명의의 휴대폰에서만 이용** 가능합니다.

본인 명의의 휴대폰이 없으신 경우 변경 후 은행의 인터넷 뱅킹 또는 영업점 창구에서 변경 서비스 이용가능합니다.

본인인증 불가 시 대응방법

- 고객 휴대폰의 스팸 메시지함 검색
- 고객 휴대폰의 스팸 필터링 어플 확인
- 고객이 이용중인 통신사의 특수 부가서비스를 신청했는지 여부 확인 필요

※아래 서비스 신청 시 인증번호메시지 수신 불가

- SKT : 인증보호서비스 또는 도용방지서비스
 - KT : 번호보호서비스
 - LGU+ : USIM 스마트 OTP서비스 또는 도용방지서비스
-
- 한국모바일인증 고객센터(1644-1552)로 문의

IV. 계좌이동서비스 주요 문의사항 (FAQ)

Q19) 우체국, 새마을금고, 신협 및 증권사 등은 언제부터 사용 가능한가요?
(특별참가기관으로 확대)

☞ 현재 16개 은행을 대상으로 제공중인 계좌이동서비스의 시스템 안정화가 선행되고 특별참가기관의 자동납부 및 자동송금 등록 추이를 분석한 뒤 대상 참가기관의 확대 여부를 별도로 검토할 예정입니다.(※ 케이뱅크와 카카오뱅크는 자동송금에 대해 조회, 해지서비스 제공 중)

Q) 자동송금 서비스 종류별 이동 가능여부에 대해 알려주세요

| 변경전 \ 변경후 | | | |
|-----------|-----|----|-----|
| | 납부자 | 타행 | 계좌간 |
| 납부자 | X | O | O |
| 타행 | X | O | O |
| 계좌간 | X | O | O |

예) 기존 : 국민은행에서 하나은행으로 매월 납부자자동이체로 이체

계좌이동서비스로 변경 후 : 신한은행에서 하나은행으로 매월 타행자동이체로 이체

기존 납부자자동이체 이용 고객이 타은행 출금계좌로 변경시 무조건 타행자동이체로 신규됨

감사합니다