

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



경제의 틀을 바꾸면
미래가 달라집니다.



금융개혁

돈이 도는 활기찬 경제

		보도 참고자료	
보도		2016. 9. 7.(수) 조간	배포
담당부서	은행감독국 금융혁신국	구경모 국장(3145-8020), 김용태 팀장(3145-8030) 이준호 선임국장(3145-8200), 서정보 팀장(3145-8210)	2016. 9. 5.(월)

제 목 : 금융꿀팁 200선 - ⑤ 착오송금 예방 및 대응요령

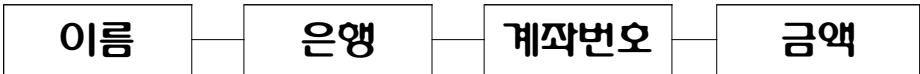
- 금융감독원은 국민들이 일상적인 금융거래과정에서 알아두면 유익한 실용금융정보(금융꿀팁) 200가지를 선정, 알기 쉽게 정리하여
 - 매주 1~3가지씩 보도참고자료를 통해 안내하고
 - 동시에 금융소비자정보 포털사이트 “파인”(FINE)에도 게시
- 이에 따라 다섯 번째 금융꿀팁으로, “착오송금 예방 및 대응요령”을 별첨과 같이 안내해 드림

<별첨> 금융꿀팁 200선 - ⑤ 착오송금 예방 및 대응요령

금융감독원은 작년에 이어 제2차 국민체감 20대 금융관행 개혁을 추진하고 있습니다. 금융거래 과정에서 경험한 불합리한 금융관행 및 불편사항에 대한 의견은 '금융관행 개혁 포털' (<http://better-change.fss.or.kr>) 내 '국민 참여방'으로 제보 바랍니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

금융꿀팁 200선 - ⑤

제 목	착오송금 예방 및 대응요령
사례	<p>● 휴가철을 맞아 가족들과 여행을 떠난 甲은 토요일 아침, 휴가지로 차를 몰고 가족과 출발하였는데, 예약한 숙박업체로부터 숙박비가 입금되지 않았다는 연락을 받고, 숙박비 자금이체를 잘못한 사실을 인지하였음. 착오송금을 어떻게 돌려받을 수 있을지 막막한 상황</p>
꿀팁	<p>☞ '착오송금', 예방이 최선입니다.</p> <p>① 마지막 이체버튼을 누르기 전에 수취인 정보를 다시 한 번 확인</p> <p>금융회사는 전자자금이체시 송금인이 직접 입력한 정보를 보여주며 다시 한번 확인을 받는 절차를 제공하고 있습니다. 송금을 하는 경우에는 마지막 이체버튼 누르기 전에 수취인명과 수취은행, 계좌번호, 금액을 다시 한 번 확인하는 습관을 들여 착오송금을 예방하세요.</p> <p>< 마지막 이체버튼을 누르기 전에 확인해야할 수취인 정보 4가지 ></p> <p style="text-align: center;"></p> <p>② 자주쓰는 계좌, 즐겨찾기 계좌 등을 활용</p> <p>금융회사는 인터넷뱅킹, 스마트폰뱅킹 등을 통해 과거에 정상적으로 완료된 수취인 정보(예금주명, 계좌번호)를 조회할 수 있는 기능과, 자주 쓰는 계좌를 등록할 수 있는 기능을 제공하고 있습니다. 예전에 이체한 적이 있는 계좌에 다시 송금하는 경우에는 과거 송금했던 정보나, 등록 해놓은 계좌정보를 이용해 오류 없이 정확하게 송금하세요.</p> <p>③ 지연이체 등 송금인 보호기능을 적극 활용</p> <p>금융회사는 인터넷뱅킹, 스마트폰뱅킹을 통한 송금시 수취인 계좌에 일정시간 이후 입금되는 "지연이체서비스"를 제공하고 있습니다. 송금시 지연이체서비스를 신청하면 최소 3시간 이후에 수취인 계좌에 입금되므로 아차하고 잘못 송금한 경우 취소할 수 있는 시간적 여유를 가질 수 있습니다.</p>

☞ 착오송금이 발생했다면, 금융회사 콜센터에 즉시 반환요청하세요.

① 콜센터에 반환청구 가능

착오로 다른 사람에게 돈을 잘못 보낸 경우, 금융회사를 통해 '착오송금 반환청구절차'를 진행할 수 있습니다. 반환청구절차는 착오송금인의 신청과 수취인의 반환동의를 거쳐 자금의 반환이 이루어집니다. 과거에는 착오송금인이 직접 송금을 신청한 금융회사의 영업점에 방문하여야만 반환청구를 신청할 수 있었으나, '15.9월부터는 착오송금인이 영업점을 방문하지 않고도 송금 금융회사 콜센터에 착오송금 반환청구를 신청할 수 있도록 개선되었습니다. 따라서 영업시간 외 저녁이나 주말, 공휴일, 또는 영업점 방문이 어려운 경우에도 콜센터에 전화만 걸면 반환청구 접수가 가능합니다.

② 반환청구시 이체업무를 처리한 송금 금융회사에 문의

수취인의 연락처를 문의하거나, 수취인에게 연락을 취해주길 요청하고자 수취 금융회사에 직접 연락하는 경우가 있습니다. 그러나 착오송금 반환청구의 경우, 절차상 송금업무를 처리한 '착오송금인이 송금을 신청한 금융회사'를 통해서 신청이 가능합니다. 따라서 반환청구를 접수하기 위해서는 반드시 송금을 신청한 금융회사에 문의하시기 바랍니다.

③ 불가피한 경우, 부당이득 반환청구 소송 진행

수취 금융회사에 등록된 수취인 연락처가 예전 연락처이거나, 수취계좌의 압류 등 법적제한이 걸려있는 경우, 반환청구 절차를 통한 반환이 어려울 수 있습니다. 이 경우 수취인에 '부당이득 반환청구 소송'을 통해 자금을 돌려받을 수 있습니다.

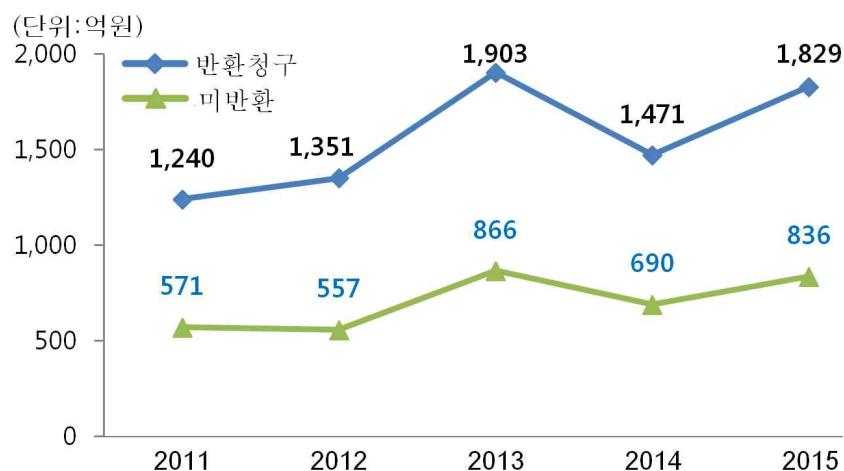
※ 참고 : 착오송금 관련 통계자료

1

착오송금 발생 추이

- '11년 이후 착오송금은 금액 및 건수 모두 점진적으로 증가中
 - '14년 다소 감소하였으나, '15년 기준 총 발생금액 1,829억원, 미반환 금액 836억원으로 다시 증가세를 보임

< 착오송금 발생현황(금액기준) >



2

착오송금 증가 원인

- 착오송금은 송금거래 총량의 변화*에 비례하여 증가 추세에 있으며, 모바일뱅킹 등 전자금융거래의 영향**을 받고 있음

* 거래건은 '11년 20억건 이후, '15년 32억건을 기록하였으며, 거래액 역시 '11년 2경 17백조원에서 '15년 2경 89백조원까지 증대

** '11년~'15년 증가한 총거래건수 12억건 중 9억건(약 75%)이 모바일·인터넷 뱅킹 등 전자금융거래로 인한 증가

< 국내 은행권 송금거래 및 모바일·인터넷뱅킹 거래량 변화 >

(단위: 억건, 조원)

구분	'11년(a)	'12년	'13년	'14년	'15년(b)	(b)-(a)
총거래건수	20	24	26	28	32	+ 12
모바일·인터넷뱅킹	17	19	22	23	26	+ 9
총거래금액	21,704	22,598	23,381	25,126	28,858	+ 7,154
모바일·인터넷뱅킹	11,641	12,127	12,281	13,446	14,691	+ 3,050