

## 서로이음 특징점

# 서구 지역화폐 서로e음

5월 1일  
10%

### 다섯가지 혜택 쌓기

- 01 **10%** 사용자 캐시백
- 02 **30%** 소득공제(전통시장 40%)
- 03 **6,000만원** 경품행사
- 04 **0.5%** 가맹점 카드수수료 지원  
(별도 신청 시 가능)
- 05 **1,000억원** 가맹점 매출

### 신용카드와 서구지역화폐 혜택비교

종별	적립혜택	적립시기	연회비	소득공제 혜택
신용 카드	0~5% 포인트 적립	월단위 적립	있음	15%
서로 e음	10% 캐시백	사용 즉시 적립	없음	30%

※ 일부 신용카드는 적립혜택이 더 높을 수 있음  
(연회비와 제휴카드 할인등에 따라 상이)

### 하나 되기

구민의 소비=소상공인 매출=서구발전

## 설치방법

(시범신청기간 4.24~4.30)

1. 소지하신 스마트폰의 플레이스토어  
또는 앱스토어에서 "인천e음"을 다운로드
2. 앱회원가입 ⇨ 서로e음 카드신청
3. 앱에 서로e음 실물카드 등록
4. 원하는 은행계좌를 연결하여 간편하게 충전
5. 손쉽게 카드잔액과 이용내역, 할인받은 금액 확인



인천광역시 서구청 560-4432~7 / 서구 지역화폐 민관운영위원회

# 서로e음 Q&A

## 1. 카드이용

### □ 개념정의

Q. 서로e음전자상품권은 무엇인가요?

A. 서로e음전자상품권 사업은 인천광역시 서구에서 최저임금 인상 등으로 어려움을 겪고 있는 소상공인의 매출증대를 통한 경쟁력 강화 및 지역경제 활성화를 인천광역시 서구에서 발행하는 지역화폐입니다.

서로e음전자상품권은 서구뿐만 아니라 인천시 관내에서 현금처럼 사용할 수 있는 충전형 결제 카드입니다.

(인천외지역 사용불가)

Q. 서로e음전자상품권은 어디서 신청가능한가요?

A. 먼저 앱스토어, 또는 플레이스토어에서 인천e음앱을 다운로드 한후, 앱에서 회원가입을 한후 서로e음 카드신청을 합니다. 서로e음 실물카드를 등록하고 원하는 은행계좌를 연결하여 간편하게 충전을 하고, 덤으로 소득공제 신청과 충전한도 상향까지 한다면 금상첨화겠지요?

Q. 서로e음전자상품권은 어디에서 쓸 수 있나요?

A. IC 결제가 가능한 서구를 포함한 인천 지역 내 매장에서 사용 가능 합니다.

Q. 서로e음전자상품권 혜택은 무엇인가요?

A. 서로e음전자상품권으로 결제 시 할인 또는 캐시백 혜택을 받을 수 있습니다.

### 1.무제한 캐시백

서구내에서의 모든 결제 시 결제 금액의 10%만큼 캐시백 드립니다.

[내 캐시>이용내역]에서 적립 및 사용 내역을 확인할 수 있습니다.

서구의 인천지역의 모든 결제 시 결제 금액의 6%만큼 캐시백 드립니다.

### 2.혜택플러스가맹점

혜택플러스가맹점에서 결제 즉시 최대 7%의 할인 혜택을 받을 수 있습니다.

각 가맹점별 제공 할인율은 상이하오니 자세한 내용은 [혜택플러스가맹점]에서 확인하시기 바랍니다.

※ 단 일부 백화점, 마트 및 프랜차이즈 가맹점 등 기프트카드 결제 불가 매장에서는 사용이 제한될 수 있습니다.

Q. 시범신청기간(4.24.~4.30.)은 무엇인가요?

A. 서로 e음카드 발행일인 5.1일전 신청을 통해 5.1일부터 사용가능하도록 시범으로 운영하는 신청기간입니다. 시범신청기간 신청및 등록자에 한하여 경품행사(총액200만원, 1등 1명 50만원, 2등 5명 10만원, 3등 50명 2만원)를 실시할 예정이오니 꼭 시범신청기간중 신청해주시기 바랍니다.

Q. IC카드가 무엇인가요?

A. 카드를 단말기에 긁는 방식이 아닌 꽃아서 결제하는 방식입니다.  
마그네틱(카드 후면의 흑색 띠)카드는 보안에 취약한데, IC카드는 보안이 철저해서 개인정보 및 카드번호가 해킹될 위험이 없습니다.

## ☐ 실물카드

Q. 연회비가 있나요?

A. 서로e음전자상품권은 연회비 없이 발급 가능합니다.

Q. 카드 유효기간을 연장할 수 있나요?

A. 실물카드로 발급된 서로e음전자상품권은 유효기간 연장 및 유효기간 만료 시 사용이 불가합니다.  
카드 유효기간은 카드 후면 또는 앱의 [내지갑>이용내역]에서 등록된 카드의 유효기간을 확인가능합니다.

Q. 카드 잔액을 ATM에서 인출할 수 있나요?

A. 서로e음전자상품권은 ATM 잔액 인출이 불가합니다.

Q. 해외에서 사용할 수 있나요?

A. 서로e음전자상품권은 지역경제 활성화를 위한 카드로 해외 사용이 불가합니다.(인천외 사용 불가함)

## ☐ 소득공제

Q. 소득공제 신청은 어떻게 하나요?

A. 서로e음전자상품권의 사용내역에 대해 소득공제를 받고자 하실 경우 앱의 [전체 메뉴>소득공제신청]에서 소득공제 신청을 완료 해주시기 바랍니다.

※ 소득공제는 직불카드와 동일하게 30%로 적용되며 추후 연말정산 진행시 국세청 사이트를 통해 확인 가능합니다.

※ 소득공제 처리는 소득공제 신청 후 사용한 금액에 대해서만 공제 가능하며, 소급 적용이 불가합니다. 카드 사용 전 반드시 소득공제를 신청해 주세요.

※ 전체메뉴는 앱 우측 상단의 [=]모양의 버튼을 누르시면 노출됩니다.

Q. 소득공제 신청을 했는데 국세청 소득공제 내역에 확인되지 않습니다.

A. 서로e음전자상품권은 당해 1월부터 12월까지 사용한 내역을 취합하여 다음 해 2월에 국세청으로 소득공제 신청을 합니다.

서로e음전자상품권이 국세청으로 일괄 신청하여 접수된 이후 확인이 가능합니다.

※ 소득공제 처리는 소득공제 신청 후 사용한 금액에 대해서만 공제 가능하며, 소급 적용이 불가합니다. 카드 사용 전 반드시 소득공제를 신청해주세요

## □ e음머니

Q. e음머니는 무엇인가요?

A. e음머니는 인천e음(서로e음)전자상품권 앱 내에서 가상의 보관함입니다.

[내 지갑>잔액이동]을 통해 서로e음전자상품권의 잔액을 e음머니로 옮겨서 보관하거나 e음머니 잔액을 상품권으로 옮겨 사용할 수 있습니다.

Q. 잔액이동은 무엇인가요?

A. [잔액이동]을 통해 앱에 등록된 카드 잔액과 앱 내 보관함(e음머니) 잔액을 자유롭게 이동할 수 있습니다. [내지갑>잔액이동]에서 카드 잔액을 e음머니로 옮겨 보관하거나, e음머니 잔액을 카드에 충전할 수 있습니다.

※ e음머니와 카드간 잔액이동은 수수료 없이 자유롭게 이용 가능합니다.

단, 잔액이동으로 카드 금액에 변동이 발생한 경우 해당 시점을 기준으로 환불 정책이 적용됩니다.

※ 카드 잔액을 연동된 은행 계좌로 환불할 경우, 잔액이동이 아닌 [전체메뉴>카드 환불신청/조회]를 선택해주시기 바랍니다.

Q. 송금이 무엇인가요? 어떻게 하나요?

A. 송금이란 다른 서로e음전자상품권 회원뿐만 아니라 비회원에게 카드 잔액을 수수료 없이 보낼 수 있는 서비스입니다.

앱의 메인화면에서 [송금]을 선택하거나 [전체메뉴>, e음머니>송금]을 선택하세요. 받는 분을 선택하고 보낼 금액을 입력 후 송금하기를 누르면 받는 분에게 자동으로 문자와 알람이 발송됩니다.

※ 1회 최대 50만원, 1일 최대 200만원까지 송금할 수 있습니다.

※ 받는 분이 송금된 금액을 3일 이내 받지 않으면 송금 취소되어 보낸 분에게 잔액이 되돌아갑니다.

※ 수신받은 비회원의 경우 서로e음전자상품권 회원가입 후 송금 수락이 가능합니다.

Q. 캐시가 무엇인가요? 어떻게 사용하나요?

A. 캐시는 서로e음전자상품권의 결제 금액에 대한 리워드로 적립해드리는 금액을 말합니다.

**보유한 캐시가 1원부터 현금처럼 사용**할 수 있으며, 캐시 잔액은 [내 캐시]에서 확인 가능합니다.

※ 캐시 1원은 현금 1원과 동일합니다.

※ 보유한 캐시는 1원부터 현금처럼 사용할 수 있습니다.

※ 자세한 캐시 이용 안내는 [내 캐시>캐시백 이용안내]에서 확인해주세요.

## 2.신청/발급/등록

### ☐ 발급신청

Q. 웰컴카드는 무엇인가요?

A. 인천e음앱에 가입후 서구지역화폐인 서로e음 탭에서 신청하면 1회에 한해 무료로 발급되는 IC 카드입니다.

신청한 카드는 영업일 기준 3-7일 내에 일반우편으로 배송됩니다.

Q. 인천e음카드를 소지한 사람도 서로 e음 카드를 발급받을 수 있나요?

A. 물론입니다. 인천e음 카드를 발급받은 분도 1회에 한하여 서로e음 카드를 발급받으실 수 있습니다.

Q. 주민등록상 서구에 거주하는 시민만 카드를 발급받을 수 있나요?

A. 서로e음전자상품권은 서구를 사랑하는 사람이라면 누구나 발급이 가능합니다.

※ 서로e음전자상품권 앱에 회원가입은 **만14세 이상**에 한해 가능합니다.

Q. 외국인도 서로e음전자상품권을 발급받을 수 있나요?

A. 본인인증이 가능한 외국인등록증을 소지한 외국인이라면 서로e음전자상품권 앱에서 회원가입할 수 있습니다.

단, 휴대폰 명의와 계좌 명의가 반드시 일치하여야 합니다. 이용이 어려울 경우 고객센터(1899-4118)로 문의해주시기 바랍니다.

※ 외국인의 경우 소득공제 신청은 불가합니다.

### ☐ 배송

Q. 카드 신청할 때 입력한 배송지를 변경하고 싶습니다.

A. 카드 배송지는 신청 당일에 한하여 고객센터(1899-4118)를 통하여 변경이 가능합니다.

신청일 다음날 우체국에 접수되기 때문에, 신청일이 지난 이후에는 변경이



불가합니다.

Q. 카드가 배송되었는지 확인이 가능한가요?

A. **배송상태는 고객센터(1899-4118)를 통해 확인 가능**합니다.

카드 신청 접수 후 영업일 기준 7일 이내에 입력하신 배송지로 일반우편 배송됩니다.

Q. 카드가 반송되었습니다. 재발송이 가능한가요?

A. 카드가 반송된 경우 고객센터 해피콜을 통해 고객님의 재발송 여부를 확인합니다.

재발송을 원하시는 고객을 대상으로 최초 1회에 한하여 무료로 재발송 됩니다. 카드가 반송됨에도 불구하고 해피콜을 받지 못하신 경우 고객센터 (1899-4118)로 문의해주세요.

Q. 신청한 카드가 아직 도착하지 않았습니다.

A. 혹시 우편함을 확인해보셨나요?

서로e음전자상품권 카드는 일반적으로 카드 신청 접수 후 영업일 기준 3-7일 이내에 카드가 일반 우편으로 배송됩니다.

해당 기간 내 카드를 수령하지 못하신 경우 고객센터(1899-4118)로 문의해주세요.

Q. 신청하지 않은 다른 카드를 받았습니다.

A. 신청한 카드와 다른 카드가 배송된 경우 고객센터(1899-4118)로 문의해 주세요. 고객님의 신청하신 카드 확인 후, 선택하신 디자인의 카드로 재발송해 드리겠습니다.

## ☐ 카드등록

Q. 앱에 카드 등록은 어떻게 하나요?

A. 카드 등록이란, 실물카드 형태의 서로e음전자상품권을 앱에 등록하여 카드와 고객님의 회원 정보를 연동하는 것을 말합니다. 앱에 카드를 등록하시면 잔액 충전, 결제, 이용내역 조회, 누적 할인금액 확인, 소득공제 신청, 분실신고 신청 등이 가능합니다.

서로e음전자상품권 앱 메인 화면에서 [카드등록하기] 또는 [내 지갑>카드등록]을 선택해주세요. 카드 후면에 있는 바코드를 스캔하거나 카드번호를 직접 입력하여 등록할 수 있습니다. 등록 완료된 카드는 [내 지갑]에서 확인할 수 있습니다.

Q. 다른 신용/체크 카드도 앱에 등록할 수 있나요?

A. 서로e음전자상품권으로 발급된 카드만 등록할 수 있습니다.

타사(은행, 카드사 등)에서 발행한 카드는 서로e음전자상품권 앱에 등록이 불가합니다.

Q. 카드 등록이 되지 않습니다.

A. 카드 뒷면의 카드번호, 유효기간 등이 올바르게 입력되었는지 확인 부탁드립니다.

계속해서 오류가 발생된다면 고객센터(1899-4118)로 문의해 주시면 안내해 드리겠습니다.

Q. 앱에 다수의 카드를 등록 할 수 있나요?

A. 네, 여러장의 서로e음전자상품권을 등록할 수 있습니다.

#### Tip> 주 카드 설정 방법

카드를 확인할 때마다 [내 지갑]에 들어가기 번거로울 때! 자주 사용하는 카드 1장을 주 카드로 설정하고 앱 메인에서 바로 확인해보세요.

[내 지갑]에서 설정할 카드 디자인의 '별표' 모양을 눌러주세요. 이제 앱 메인에서 카드 관리를 할 수 있습니다.

#### ☐ 활용도

Q. 자녀용돈카드로 사용하고 싶습니다.

A. 자녀 용돈 카드로 사용하실 경우, 두 가지 방법이 있습니다.

Q. 첫번째는 자녀 핸드폰에 앱을 설치해서 사용할 수 있습니다.

A. 두번째는 부모님 앱에서 관리하고 카드만 자녀에게 주는 것입니다. 보통은 카드 충전이나 카드 이용내역을 확인할 수 있는 기능 때문에 카드만 자녀에게 주는 경우가 많습니다.

### 3. 카드혜택

#### ☐ 혜택

Q. 서로e음전자상품권의혜택은 무엇인가요?

A. 서로e음전자상품권으로 결제 시 할인 또는 캐시백 혜택을 받을 수 있습니다.

#### 1. 무제한 캐시백

**서구내**에서의 모든 결제 시 결제 금액의 **10%**만큼 캐시백 드립니다.

[내 캐시>이용내역]에서 적립 및 사용 내역을 확인할 수 있습니다.

**서구의 인천지역**의 모든 결제 시 결제 금액의 **6%**만큼 캐시백 드립니다.

## 2. 혜택플러스가맹점

혜택플러스가맹점에서 결제 즉시 최대 7%의 할인 혜택을 받을 수 있습니다.  
각 가맹점별 제공 할인율은 상이하오니 자세한 내용은 [혜택플러스가맹점]  
에서 확인하시기 바랍니다.

Q. 전화주문이 무엇인가요?

A. 전화주문의 경우 결제 즉시 최대 7%의 할인을 받을 수 있는 혜택플러스  
가맹점중에서 전화로 배달주문이 가능한 매장을 확인할 수 있는 앱 내 페  
이지입니다.

## ☐ 인천e몰

Q. 인천e몰이 무엇인가요?

A. 인천e몰은 서로e음전자상품권 회원에게만 제공되는 앱 내 쇼핑몰 서비스  
입니다.

Q. 인천e몰에 상품을 등록하고 싶습니다.

A. 인천e몰에 상품을 등록하고 판매활동을 원하시는 경우 인천e몰 고객센터  
(070-5015-6046)로 문의하시기 바랍니다.

## ☐ 조건

Q. 전월 실적이나 할인 한도가 있나요?

A. 서로e음전자상품권은 전월 결제 실적이나 할인 한도 없이 모든 혜택을 누  
릴 수 있습니다.

## ☐ 방법

Q. 서로e음전자상품권으로 할인받을 수 있는 곳은 어디에서 확인할 수 있나요?

A. 서로e음전자상품권 앱의 메인화면의 [혜택플러스가맹점] 또는 [전화주문]에  
서 확인가능합니다.

매장 입구나 내부에 서로e음전자상품권 가맹점 스티커가 부착되어 있어  
직접 확인할 수 있습니다.

※ 결제 시 지류영수증에는 할인율이 반영되지 않은 정가 금액으로 표시됩니다.  
서로e음전자상품권 앱 [내지갑>이용내역]에서 할인 내역을 바로 확인하시기  
바랍니다.

Q. 할인 받은 내역은 어떻게 확인할 수 있나요?

A. 서로e음전자상품권은 결제 즉시 할인이 적용됩니다. 결제 시 지류영수증에는  
할인율이 반영되지 않은 정가 금액으로 표시됩니다.



서로e음전자상품권 앱 [내지갑>이용내역]에서 할인 내역을 바로 확인하시기 바랍니다.

Q. 서로e음전자상품권으로 할인받을 때 통신사할인이나 멤버십 적립도 가능한가요?

A. 서로e음전자상품권으로 결제시 서로e음전자상품권의 혜택을 받으면서 동시에 통신사할인이나 멤버십 포인트 적립도 가능합니다.

#### 4. 충전/결제/환불

##### ☐ 충전

Q. 서로e음전자상품권은 어떻게 충전하나요?

A. 카드 잔액을 충전을 하기 위해서 먼저, 본인 명의 은행계좌를 앱에 연결해 주시기 바랍니다. 계좌 등록이 완료되면 [내 지갑>충전]을 통해 가능합니다.

※ 전북/시티은행/평생 은행 계좌/사업주 계좌는 지원하지 않습니다.

Q. 계좌이체 이외에 다른 충전 수단은 없나요?

A. 현재 계좌이체 충전만 제공하고 있습니다. 더 많은 충전 수단을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

Q. 앱에 연결된 충전 계좌를 변경할 수 있나요?

A. 앱에 연결된 계좌는 [전체 메뉴>내 계좌정보]에서 변경이 가능합니다.

※ 전체메뉴는 앱 우측 상단의 [≡]모양의 버튼을 누르시면 노출됩니다.

Q. 충전 가능한 결제 수단은 무엇인가요?

A. 서로e음전자상품권은 앱에 등록된 은행 계좌를 통해 충전이 가능합니다.

Q. 타인 명의 계좌로 충전 계좌를 등록할 수 있나요?

A. 타인 명의의 은행 계좌는 등록이 불가합니다.

안전한 서비스 제공을 위하여 본인 명의의 은행 계좌를 등록해 주세요.

Q. 카드 충전한도는 얼마인가요?

A. 카드 당 **최대 50만원**까지 충전이 가능합니다. 앱의 [전체메뉴>충전한도 상향]에서 카드 선택 후 한도를 높여 사용해 보세요.

※ 기명카드로 전환 시 **최대 200만원까지 잔액을 보유**하실 수 있어 보다 여유롭게 사용할 수 있습니다.

Q. 자동 충전을 설정/해지하고 싶습니다.

- A. 자동 충전은 [내 지갑>충전>자동충전 설정하기]에서 설정 및 해지할 수 있습니다.  
자동 충전은 '기준 하한 충전'과 '월 정액 충전' 중에서 선택할 수 있습니다.
- 기준 하한 충전: 카드 잔액이 설정한 기준보다 낮아지면 지정된 금액이 자동으로 충전되는 기능
  - 월 정액 충전: 매월 지정된 날짜에 설정한 금액이 자동으로 충전되는 기능

Q. 충전을 취소하고 싶습니다.

- A. 충전 취소는 다음 두 조건에 해당되는 경우에 한하여 가능합니다.
- 카드 유효 기간이 남은 경우
  - 충전일 포함 7일간 카드를 사용하지 않은 경우
- [내 지갑>이용내역]에서 충전한 내역을 선택한 후 하단의 [충전취소]를 눌러주세요
- ※ 충전 취소한 금액은 3일 이내 등록된 계좌로 환불됩니다.
- ※ 잔액의 부분 취소는 불가능합니다.

## □ 결제

Q. 마그네틱 결제가 불가능합니다.

- A. 서로e음전자상품권은 보안성이 낮은 마그네틱 결제를 지원하지 않습니다.  
안전한 거래를 위해 IC 카드 단말기에 카드를 꽂아서 결제하세요.

Q. 온라인 결제는 가능한가요?

- A. 온라인 결제 서비스는 현재 준비중에 있습니다.

Q. 앱에 등록된 카드로 모바일 결제가 가능한가요?

- A. 현재 모바일 결제서비스는 특정 제휴처(커피빈)에 한해 이용 가능합니다.  
결제 시 [내지갑>모바일결제]를 선택하여 매장 직원에게 보여주시기 바랍니다.

Q. 카드 뒷면에 인쇄된 바코드로 결제가 가능한가요?

- A. 카드 후면의 바코드는 카드를 앱에 등록하기 위한 용도로써 결제는 불가능합니다. 결제할 때는 단말기에 카드를 꽂아서 이용해주시기 바랍니다.  
매장에서 결제 후 받은 영수증과 서로e음전자상품권 앱 내 결제 금액이 다르게 표기됩니다.  
결제 시 할인 금액은 가맹점에서 제공하는 종이영수증에는 표기되지 않으며, 할인 금액이 적용된 최초 승인금액은 앱의 [내지갑>이용내역]에서 확인할 수 있습니다.

Q. 결제를 취소하고 싶습니다.

A. 결제 취소를 원할 경우, 결제한 가맹점에 직접 방문해야 합니다.

일반적으로 결제 취소 시 잔액은 즉시 복구되나 일부 가맹점의 경우 카드 잔액 복구까지 3~7일이 소요될 수 있습니다.

※ 가맹점 정책 및 서비스 종류에 따라 결제 취소가 제한될 수 있습니다.

Q. 결제 취소 시 할인 받은 금액은 어떻게 되나요?

A. 결제 취소 시 할인받으셨던 금액도 함께 취소되어 잔액 등이 결제 이전 상태로 유지됩니다.

## ☐ 환불

Q. 카드 잔액을 연결된 은행 계좌로 환불하고 싶습니다.

A. 카드 잔액은 [전체메뉴>카드환불신청/조회]에서 신청할 수 있으며 영업일 기준 3일 이내로 앱에 연결된 계좌로 카드 잔액이 입금됩니다.

잔액을 환불하는 경우, 아래 조건에 한하여 수수료 없이 환불이 가능합니다.

- 금액이 추가(충전, 잔액이동, 결제취소로 인한 금액변동)되는 마지막 시점을 기준으로 잔액의 60% 이상을 결제 시

· 카드 유효기간이 경과하였으나 소멸시효가 완성되지 않은 경우 잔액의 90%까지 환불 받을 수 있습니다.

※ 계좌 환불 요청시 영업일 기준 3일 이내에 입금됩니다.

※ 잔액의 부분 전환 및 환불은 불가합니다.

※ 전체메뉴는 앱 우측 상단의 [=]모양의 버튼을 누르시면 노출됩니다.

Q. 환불 신청한 금액이 입금되지 않았습니다.

A. 환불 신청 후 영업일 기준 평균 2-3일 내에 입력하신 계좌로 입금됩니다.

입금 기한이 지났음에도 불구하고 잔액이 환불되지 않았다면 고객센터 (1899-4118)로 문의해 주세요.

Q. 카드 유효기간이 만료되었습니다. 카드 잔액은 어떻게 환불 하나요?

A. 유효기간이 경과하였으나 소멸시효가 완성되지 않은 카드의 경우 보유 잔액의 90%까지 환불 가능합니다.

## 5. 회원정보

### ☐ 회원정보

Q. 만 14세 미만은 서로e음전자상품권 앱에 가입할 수 없나요?

A. 서로e음전자상품권은 모바일 금융거래 서비스로 만 14세 이상 내국인이거나 외국인등록증을 보유한 외국인에 한해 회원가입할 수 있습니다.

Q. 회원가입을 하려고 하는데, 휴대폰 번호 인증이 계속 실패합니다.

A. 번거로우시겠지만 현재 설치되어 있는 앱을 삭제 후 재설치 부탁드립니다.  
재 설치 후에도 동일 현상이 계속적으로 반복된다면 고객센터(1899-4118)로 유선 문의해주시면 빠르게 처리 도와드리겠습니다.

Q. 인증 SMS가 도착하지 않습니다.

A. 스팸 차단 서비스가 설정된 휴대폰의 경우 인증 SMS가 스팸 문자함으로 분류됩니다.  
휴대폰의 스팸 문자함을 확인해 보시기 바랍니다.

Q. 휴대폰을 변경하여 앱을 재설치 하였습니다.

A. - 전화번호 변경없이 휴대폰을 바꾼 경우 -

서로e음전자상품권 앱을 재설치 후 기존에 사용한 아이디와 비밀번호 입력하면 정상적으로 로그인 됩니다.(이전에 이용하던 앱에서는 자동 로그아웃 처리 됩니다.)

- 전화번호와 휴대폰을 모두 변경한 경우 -

서로e음전자상품권 앱을 재설치 후 기존에 사용한 아이디와 비밀번호 입력하면 정상적으로 로그인 되며, 변경된 전화번호는 [전체메뉴>내정보>휴대폰 번호 변경]에서 인증하면 정상적으로 사용할 수 있습니다.

Q. 비밀번호를 분실했습니다.

A. 앱 로그인 화면에서 비밀번호를 재설정할 수 있습니다. [전체메뉴>로그아웃]을 눌러 로그인 화면으로 이동해주세요.

※ 고객센터에서는 개인 정보 보호를 위해 비밀번호 재설정이 불가합니다.

Q. 비밀번호를 5회 이상 잘못 입력했습니다.

A. 비밀번호 입력 5회 오류 시에는 비밀번호를 재 설정 하셔야 합니다.

[전체메뉴>로그아웃]을 눌러 로그인 화면으로 이동해주세요. 휴대폰 본인 인증 절차 후 비밀번호를 재설정하실 수 있습니다.

※ 고객센터에서는 개인 정보 보호를 위해 비밀번호 재설정이 불가합니다.

Q. 아이디를 분실했습니다.

- A. 앱 로그인 화면에서 아이디 찾기가 가능합니다. 회원 가입 시 등록한 휴대폰 번호를 입력하시면 회원 가입 시 사용하신 아이디의 일부가 공개됩니다. [전체메뉴>로그아웃]을 눌러 로그인 화면으로 이동해주세요.

휴대폰 번호가 변경되었거나 아이디 찾기를 계속 실패 하신다면 고객센터 (1899-4118)로 유선 문의해 주시기 바랍니다.

※ 전체메뉴는 앱 우측 상단의 [=]모양의 버튼을 누르시면 노출됩니다.

Q. 탈퇴하면 개인정보도 같이 폐기 되나요?

- A. 서로e음전자상품권 서비스 이용을 더 이상 희망하지 않을 경우 탈퇴할 수 있습니다.

서비스 탈퇴할 경우, 회사가 보유한 이용자의 정보는 관련법령에 따라 일정 정보는 보관하되, 나머지 정보는 모두 삭제하고 있습니다.

## 6. 기타

### ☐ 교통기능

Q. 교통기능을 지원 하나요?

- A. 카드 앞면 또는 뒷면에 캐시비 로고가 표기된 카드는 교통카드로 사용 가능합니다.

Q. 서로e음전자상품권의 잔액과 교통기능 잔액이 호환되나요?

- A. 서로e음전자상품권 잔액과 교통카드 잔액은 호환되지 않으며 별도로 운영 됩니다.

교통카드의 잔액은 편의점 및 역사 등 교통카드 충전소에서 확인 가능합니다.

또한, NFC기능을 지원하는 안드로이드 기종 스마트폰일 경우 앱의 [전체 메뉴>캐시비 교통카드 충전/조회]에서 잔액 조회가 가능합니다.

Q. 코나카드 앱에서 교통카드 충전이나 잔액 조회를 할 수 있나요?

- A. 교통카드는 편의점 및 역사 등 교통카드 충전소에서 가능합니다.

또한, NFC기능을 지원하는 안드로이드 기종 스마트폰일 경우 앱의 [전체 메뉴>캐시비 교통카드 충전/조회]에서 충전 및 조회가 가능합니다.

Q. 교통카드 사용금액도 소득공제가 가능한가요?

- A. 교통카드 사용금액은 인천e음 앱에서 소득공제가 되지 않습니다.

해당 교통카드 홈페이지에서 별도로 등록 후 신청하시기 바랍니다.

(예 :캐시비 홈페이지 : <https://www.cashbee.co.kr>)

Q. 교통카드에 충전된 잔액은 어떻게 환불 하나요?

A. 교통카드 기능이 있는 카드는 서로e음전자상품권 잔액과 교통카드 잔액이 분리되어 충전/사용하기 때문에 교통카드의 잔액 환불은 별도로 이루어집니다. 교통카드 잔액은 캐시비의 정책에 따라 환불됩니다.

- 잔액이 2만원 미만인 경우 : 방문한 편의점에서 환불

- 잔액이 2만원 이상인 경우 : 편의점 내 비치된 봉투에 담아 캐시비 본사로 발송하여 환불

※ 서로e음전자상품권 잔액 환불은 교통카드 기능이 없는 일반 서로e음 전자상품권과 동일합니다.

## □ 재발급

Q. 카드가 훼손되었습니다. 교체 발급이 가능한가요?

A. 훼손카드는 카드 외형상 이상이 있는 카드를 말하며, 카드의 훼손여부에 따라 새로운 정상 카드로 재발급해 드립니다.

훼손카드는 실물카드 수거 후 재발급이 가능합니다. 우편봉투에 기재된 발신 주소로 훼손카드를 발송 후, 카드 상태 확인이 완료되면 새로운 정상 카드 배송해 드립니다.

※ 단순한 긁힘, 찍힘 등의 사유로는 카드 재발급이 불가합니다.

Q. 카드를 분실하였습니다. 잔액 환불이 가능한가요?

A. 분실신고는 앱에 등록된 카드에 한해 모바일 앱 또는 고객센터(1899-4118)를 통해 가능합니다.

앱 내 [전체 메뉴>카드분실신고]에서 분실하신 카드를 선택해 주세요. 분실 신고한 카드의 잔액은 자동으로 회원님의 e음머니로 전환되어 안전하게 보관됩니다.

※ 서로e음전자상품권은 무기명 선불형 IC 카드로, 앱에 등록되지 않은 카드를 분실했을 경우 현금을 잃어 버린 것과 동일하게 취급되어 잔액 환불이 불가합니다.

Q. 카드를 분실하였습니다. 재발급이 가능한가요?

A. 먼저, 분실한 카드를 서로e음전자상품권 앱에서 분실신고 해 주세요. 신고 즉시 해당 카드의 잔액은 자동으로 회원님의 e음머니로 전환됩니다.

※ 서로e음전자상품권 재발급이란 체크·신용카드와 같이 개인정보가 이관되는 재발급 형태가 아닌 새로운 실물카드를 발급받아 앱에 등록하는 것을 말합니다.



서로e음전자상품권 재발급 방법은 고객센터를 통한 재발급 신청이 있습니다.

※ 고객센터를 통한 재발급 신청의 경우

고객센터(1899-4118)로 문의주시면 재발급해드립니다.

단, 카드 재고현황에 따라 원하는 디자인의 카드로 발급되지 않을 수 있으며 분실로 인한 카드 재발급(신규발급)시 소정의 수수료가 부과될 수 있습니다.

Q. 고장난 카드를 배송받았습니다. 교체가 가능한가요?

A. 고장카드는 외형상 이상은 없으나 오프라인 매장에서 충전/결제가 불가능한 카드입니다.

우편봉투에 기재된 발신 주소로 고장카드 발송 후, 카드 상태 확인이 완료 되면 새로운 정상카드로 발급 후 배송해 드립니다. (영업일 기준 5일 이내 발송)

Q. 카드로 결제가 되지 않습니다. 재발급이 가능한가요?

A. 고장카드는 외형상 이상은 없으나 오프라인 매장에서 충전/결제가 불가능한 카드입니다.

고장카드는 다음 방법으로 실물 수거 후, 불량이 확인 되었을 경우에만 한해서만 재발급이 가능합니다.

- 1) 고객센터 접수 : 고객센터에서 해당 카드를 사용중지 처리합니다.
- 2) 카드사진 전송 : 카드번호가 보이도록 카카오톡PLUS를 통해 전송해주세요.
- 3) 일반우편 접수 : 일반우편으로 코나아이로 카드를 보내주시면 불량 점검을 하게 됩니다.
- 4) 정상카드 발송 : 등기우편을 통해 동일한 디자인의 카드로 교환받게 됩니다.

## □ 기타

Q. 앱이 설치되지 않습니다.

A. 현재 서로e음전자상품권 서비스는 Android OS Kitkat 4.4 버전, iOS 9.0버전 이상의 기기에서만 사용이 가능합니다.

Q. 푸시 알림을 끄고 싶습니다.

A. [전체 메뉴>설정]에서 '이벤트와 혜택 알림 받기' 설정을 해제해 주세요.

※ 전체메뉴는 앱 우측 상단의 [=]모양의 버튼을 누르시면 노출됩니다.

Q. 하나의 아이디로 여러 휴대폰에서 사용이 가능한가요?

A. 회원 아이디는 하나의 휴대폰에서만 사용이 가능하며, 여러 기기에서 사용은 불가합니다.

Q. 앱을 삭제 후 재설치하면 보유하고 있는 카드가 사라지나요?

A. 앱을 재설치하시는 경우 회원가입 없이 재 로그인이 가능하며 보유하신 카드, 쿠폰 및 이용내역은 자동으로 복원됩니다.