

이용기관 접수분 신규 출금이체 등록/해지 시 금융회사의 문자메시지 통지 관련 Q&A

- 은행이 직접 접수한 출금이체 동의도 해당되나 ?
 - 은행에서 접수한 고객동의를 별도로 은행에서 확인할 필요가 없으므로 이용기관 직접 접수분 전체(배치 및 실시간 등록분 모두)가 해당됨

- 기존에 등록한 출금이체 신규/해지 내역도 해당되나 ?
 - 실시일 이후 등록한 신규/해지 건만 해당됨

- 출금이체 해지도 통지하는 이유는 ?
 - 고객이 해지를 요청한 경우 이용기관은 즉시 해지 처리를 해야 하므로, 이용기관이 해지처리를 정상적으로 즉시 처리하는지 확인하기 위해서 출금계좌주에게 통지하는 것임

- 고객 휴대폰 번호는 어느 번호를 사용하나 ?
 - 은행이 직접 수집 · 관리하고 있는 출금계좌주의 휴대전화 번호를 사용함(이용기관에서 수집한 고객전화번호는 활용하지 않음)
 - 출금계좌주의 휴대전화번호 명의를 이전되었으나 해당 고객이 은행 정보를 변경하지 않은 경우 제3자에게 문자메시지가 발송될 수 있으므로, 이용기관 고객이 아닌데 문자메시지를 받았다는 민원인은 은행 고객센터로 안내하여 은행에서 처리토록 함

- 회사 연락처 정보 갱신이 필요한 이유 및 변경 방법은 ?
 - 은행 고객센터에서 고객 응대시 확인을 위해서 이용기관으로 연락할 경우가 많으므로 회사연락처 정보가 변경되었을 경우 즉시 갱신하여야 고객응대가 원활히 이루어질 수 있음
 - CMS 홈페이지(www.cmsedi.or.kr)에 접속하여 연락처 정보 변경 또는 금융결제원 고객센터(1577-5500)로 정보 변경 신청

□ 금융회사가 발송하는 문자메시지 문안은 ?

※ 금융회사별로 문구는 다를 수 있음

[한라은행]

고객님의 한라은행 계좌에 (주)선진기업(업종 : 정기간행물, 기관코드 : 1234567890)의 자동이체가 등록(해지)되었습니다. 자동이체를 신청(해지)한 적이 없으시면 즉시 고객센터(1588-1588)로 문의하여 주시기 바랍니다.

* 납부자번호 : 1234567890

※ 본 메시지는 자동이체 관련 부당출금을 예방하기 위하여 고객님께 무료로 통지하고 있습니다.

※ 이용기관에서 주민번호를 납부자번호로 이용하는 경우 주민번호를 숫자로 표시하지 않고 한글로 "주민번호"라 표기

□ 은행이 납부자 앞으로 출금이체 등록/해지 사실 통지 문자메시지를 보내는 배경 및 근거는 ?

— 부당출금이체를 방지하기 위하여 실시하는 것이며, CMS 이용약관 제 24조 제3항 근거하여 은행에서 확인하는 것임

□ 출금자동이체등록(해지)시 납부자 고객에게 문자메시지 발송 시점이 언제인지?

— 은행이 등록결과를 보내오는 날
즉, 이용기관 접수일(D) + 2영업일 13:00~17:00 입니다.

□ 5월8일(EB130508)을 보내면 보내는 날에 발송하는지 결과 받는 날에 발송하는지와 시간대 확인?

— 이용기관 접수일(D) + 2영업일이므로 (5월10,11일 휴일) 5월12일 13:00~17:00입니다.

□ 계좌 변경 시에도 납부자 고객에게도 문자메시지 발송 되는지?

— 계좌변경이 되면 해지메시지와 신규 메시지가 모두 발송됩니다.

단, 동일은행 계좌변경은 신규 메시지만 나갑니다.*

* 은행별로 적용 시점이 상이하야 일부 은행은 당분간 신규·해지 메시지가 모두 발송될수 있음

- 신규(해지) 불능시에도 납부자 고객에게 문자메시지 발송 되는지요?
 - 정상등록분만 발송되고 불능분은 문자메시지가 발송되지 않습니다.

- 5.8 시행인데 그러면 EB130508 파일부터 대상이 되는지 ?
 - EB130502부터 대상이 됩니다.

- 은행에서 CMS 출금이체 등록 해지 시 처리 절차는 ?
 - 가. 은행에서 고객으로부터 취소(해지)사실 접수 및 등록(D)
 - * 각 행별 내부 프로세스에 따라 다를 수 있음
 - 나. 은행에서 금융결제원으로 출금이체 신청(해지 포함)파일 (EB11) 전송(D+1, 10:00까지)
 - 다. 금융결제원에서 이용기관 앞으로 전산 통지(D+1, 11:00부터)

- 고객 요구에 의한 은행의 출금이체 해지처리 근거는 ?
 - CMS 이용약관 제24조 제5항 및 제8항에 근거하여 은행에서 예금주 (납부자)의 요청에 의해 처리하는 것임

- 재등록시 은행방문처리 근거는 ?
 - CMS 이용약관 제24조 제9항에 의하여 근거하여 은행에서 해지한 건은 반드시 은행에 방문하여야 재등록이 가능함

- * 처리근거 : CMS 이용약관 제24조(납부자의 출금이체신청서 접수절차 등)
 - ③ 결제원과 참가기관(은행 등)은 직접접수기관으로부터 접수한 출금이체신청내역에 대한 동의여부를 출금거래 신청고객 앞 별도로 확인할 수 있다.
 - ⑤ 이용기관은 참가기관(은행 등)이 접수한 '해지' 신청에 대하여 불능처리할 수 없으며, 참가기관(은행 등)은 '해지'신청에 대하여 납부자의 민원 예방을 위해 이용기관의 불능처리 여부에 관계없이 '해지' 처리한다.
 - ⑧ 납부자가 출금이체 해지를 요청할 경우, 직접접수기관은 어떠한 이유로도 이를 거절할 수 없다.
 - ⑨ 출금이체를 해지한 납부자가 동일계좌로 출금이체를 재 신청할 경우에는 참가기관(은행 등) 또는 직접접수기관을 통하여 신규 신청할 수 있다. 다만, 참가기관(은행 등)을 통하여 출금이체를 해지한 납부자가 동일계좌에 대해 동일 납부자번호로 출금이체를 재 신청할 경우에는 반드시 참가기관(은행 등)을 통하여 신규 신청하도록 하여야 하며, 직접접수기관은 출금이체를 해지한 납부자에 대해 납부자번호를 달리하여 임의로 재등록해서는 아니된다.