

(붙임)

출금동의 증빙자료 가이드라인

(2016.06.20)

□ 출금동의의 방법*

- 서 면
- 녹 취
- 음성응답시스템(Audio Response System, 이하 'ARS')
- 전자문서**
 - 공인전자서명한 문서
 - 다음의 요건을 구비한 전자서명법 제2조제2호에 따른 전자서명(이하 '일반전자서명')을 한 전자문서
 - 서명 전 실명증표를 통해 본인확인
 - 전자문서 생성 이후 서명자가 지급인 본인임을 확인 가능
 - 전자서명 및 전자문서에 대한 위변조 여부 확인 가능
 - 전자문서의 고객 앞 전송 후 고객이 취소할 수 있는 충분한 기간 부여

* 출금동의 방법의 근거법령 : 관련법규(6페이지) 참조

** 공인전자서명과 일반전자서명의 차이

공인전자서명	일반전자서명
법적근거 : 전자서명법 제2조제3호	법적근거 : 전자서명법 제2조제2호
다음의 요건을 갖추고 공인인증서에 기초한 전자서명 <ul style="list-style-type: none"> - 전자서명생성정보의 유일성 - 서명 당시 가입자의 전자서명생성 정보의 지배, 관리 - 전자서명 후 당해 전자서명에 대한 변경여부 확인 - 전자서명 후 당해 전자문서의 변경 여부 확인 	<ul style="list-style-type: none"> - 서명자를 확인하고 - 서명자가 당해 전자문서에 서명을 하였음을 나타내는 데 이용하기 위하여 - 당해 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보

□ 증빙자료 내 포함정보

고 객 → 이용기관	
구 분	정 보
필 수 정 보	이용기관명
	요금출금은행
	출금계좌번호
	출금계좌 예금주명
	예금주 생년월일 (법인일 경우 사업자번호)
	예금주 날인/서명, 동의음성(ARS안내음) 및 전자서명
선 택 정 보	서비스종류(CMS)
	(예금주 ≠신청인*)
	신청인명 예금주와의 관계 신청인 날인 또는 서명

1) 단, 금융거래 제출서류 간소화로 자동이체 동의서류 내 예금주 날인/서명란이 삭제된 경우는 예외로 함.

2) 서면의 경우만 해당하며, 녹취 및 ARS는 예금주와 신청인이 상이할 경우 예금주 본인의 동의내역을 획득하여야 함.

※ 이용기관이 송신하는 출금동의 증빙자료에는 상기정보 이외의 출금동의와 무관한 개인정보 및 상담내역(녹취/ARS)을 포함해서는 안 됨.

□ 출금동의 방법에 따른 자료 정의 및 예시

○ 서 면 : 출금동의 신청당사자가 이용기관의 서류양식에 맞춰서 작성한 문서로 출금동의 문구를 포함하고 있는 각종 문서를 스캐너, 디지털카메라 등 정보통신기기를 이용하여 디지털화한 파일

예시) 서비스신청서, 가입신청서, 고객동의서 등의 스캔 및 디지털 사진 이미지 등

○ 녹 취 : 출금동의 신청당사자의 출금동의 필수정보에 대한 확인 및 출금동의 여부가 포함되어 있는 음성파일

예시) 고객 본인의 출금동의 필수정보에 대한 확인 질문 (이용 기관명, 출금은행명, 계좌번호, 예금주 등) 및 출금동의 여부에 대한 답변 음성

- **A R S** : 이용기관 고객센터의 음성응답시스템을 통해 출금이체 신청 당사자의 출금이체 신청 필수정보에 대한 ARS의 음성 안내에 따라 본인이 출금동의에 동의한 음성파일

예시) ARS시스템 에서 출금동의 필수정보에 대한 확인 후 이에 동의하는 음성(고객육성 혹은 버튼 입력방식일 때는 ARS안내음 (ex.예를 선택하셨습니다))

○ 전자문서

- **(공인전자서명)** 온라인을 통해 신청한 출금동의정보(출금동의 원문)를 본인(예금주)의 공인인증서로 전자 서명한 파일

예시) 납부자 본인이 인터넷 웹 사이트 등에서 직접 자동이체에 대해 동의하고 이를 공인인증서를 이용하여 서명한 데이터

- **(일반전자서명)** 전자문서에 전자금융감독규정 제6조제1항2호 가~라. 목의 요건을 구비하여 출금동의 전자서명을 한 **이미지**

예시) 출금이체 신청 당사자가 스마트패드, 앱 등에서 직접 출금동의하고 해당 정보통신기기 등에 자필 서명한 내역 (보험 전자서명시스템 등)

□ 출금동의 증빙자료 형태 및 용량

- 서 면 : jpg, jpeg, gif, tif, **pdf** (300kb 이내)
- 녹 취 : MP3, WAV, WMA (음성파일, **300kb** 이내)
- A R S : MP3, WAV, WMA (음성파일, **300kb** 이내)
- 전자문서 : (일반전자서명) jpg, jpeg, gif, tif, **pdf** (300kb 이내)
(공인전자서명) der (5kb 이내)

(RFC2630 SignedData*를 DER인코딩 형태로 생성)

※ 출금동의원문*, 전자서명값, 공인인증서 등이 포함된 SignedData를 생성하여 제공하며, 컨텐츠 타입이 signed-data인 ContentInfo를 구현하여 제공할 것을 권고 (SignedData 구성형식은 다음을 참고)

* 출금동의 증빙자료 내 포함정보를 출금동의원문으로 구성

※ SignedData 구성형식 (예시)

필드		내용
version		버전정보
digestAlgorithms		데이터 해쉬에 사용된 알고리즘 ID
encapContentInfo	eContentType	서명대상 원본 데이터 유형
	eContent	서명대상 원본 데이터 내용
certificates		서명에 사용한 인증서
crls (optional)		(사용하지 않음)
signerInfo	version	버전정보
	sid	서명에 사용된 인증서의 발급자 DN 서명에 사용된 인증서의 일련번호
	digestAlgorithms	데이터 해쉬에 사용된 알고리즘 ID
	signedAttrs (optional)	시간정보 등 포함
	signatureAlgorithm	데이터 서명에 사용된 알고리즘 ID
	signature	전자서명된 결과값
	unsignedAttrs(optional)	(사용하지 않음)

※ 전자서명 생성 시 해쉬알고리즘은 SHA(256bits 이상), 서명 알고리즘은 RSA를 사용

【전자금융거래법 제15조(추심이체의 출금 동의)】①금융회사 또는 전자금융업자는 추심이체를 실행하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 미리 지급인으로부터 출금에 대한 동의를 얻어야 한다.

②지급인은 수취인의 거래지시에 따라 지급인의 계좌의 원장에 출금기록이 끝나기 전까지 금융회사 또는 전자금융업자에게 제1항의 규정에 따른 동의를 철회를 요청할 수 있다.

③제2항의 규정에 불구하고 금융회사 또는 전자금융업자는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 미리 지급인과 정한 약정에 따라 동의를 철회시기를 달리 정할 수 있다.

④금융회사 또는 전자금융업자는 제2항 및 제3항의 규정에 따른 동의를 철회방법 및 절차와 약정에 관한 사항을 약관에 기재하여야 한다.

【전자금융거래법 시행령 제10조(출금 동의의 방법)】법 제15조제1항에 따라 지급인으로부터 출금에 대한 동의를 얻는 방법은 다음 각 호와 같다.

1. 금융회사 또는 전자금융업자가 지급인으로부터 서면(금융위원회가 정하여 고시하는 전자문서를 포함한다. 이하 이 조에서 같다) 또는 녹취 등 금융위원회가 정하는 방법으로 자동납부 동의를 받는 방법
2. 수취인이 지급인으로부터 서면 또는 녹취 등 금융위원회가 정하는 방법으로 자동납부 동의를 받아 금융회사 또는 전자금융업자에게 전달(전자적 방법으로 출금의 동의내역을 전송하는 것을 포함)하는 방법

【전자금융감독규정 제6조(추심이체 출금 동의의 방법 등)】① 시행령 제10조제1호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 전자문서”라 함은 다음 각 전자문서를 말한다

1. 공인전자서명한 전자문서
2. 「전자서명법」제2조제2호에 따른 전자서명으로 다음 각 목의 요건이 구비된 전자서명을 한 전자문서
 - 가. 서명 전 실명증표를 통해 본인확인
 - 나. 전자문서가 생성된 이후 서명자가 지급인 본인임을 확인 가능
 - 다. 전자서명 및 전자문서에 대한 위변조 여부 확인이 가능
 - 라. 전자문서를 고객에게 전송한 이후 고객이 취소할 수 있는 충분한 기간 부여
3. 삭제 <2015.3.18.>

② 시행령 제10조 제1호 및 제2호에서 “금융위원회가 정하는 방법”이라 함은 다음 각 호의 방법을 말한다.

1. 전화 녹취
2. 음성응답 시스템(Audio Response System : ARS) (후략)

동 자료는 이용기관의 출금동의 증빙자료 구성의 이해를 돕기 위한 참고용 자료입니다.

□ **ARS 예시**

- 현재 ARS는 자동응답시나리오의 안내에 따른 번호인입방식으로 이루어진 경우가 대부분으로, 동 내용 녹음 시 **자동안내음성과 번호입력음이 녹음되어, 분쟁 발생 시 고객의 출금 동의여부 파악이 불가능함.**
- 이에, ARS 녹음 시 **고객의 동의음성** 혹은 **고객이 입력한 번호에 대한 ARS안내**를 반드시 포함하도록 시나리오를 구성하여 출금동의여부 식별이 가능하도록 변경할 필요

예시) ARS : XXX기관의 고객센터입니다.
 요금 조회를 하시려면 1번, 요금납부방법을 변경하시려면 2번을 누르세요.
 고객 : (2번 입력)
 ARS : 요금납부방법 변경을 선택하셨습니다.
 고객님의 본인확인을 위해 생년월일/SMS인증/비밀번호를 입력해주세요.
 고객 : (생년월일 8자리 입력/SMS인증번호/계좌비밀번호) 입력
 ARS : 출금은행 및 계좌정보를 숫자로 입력하신 후 우물정(#)자를 눌러주세요.
 고객 : (081 75023332200333#)

☞ **CMS시스템 앞 송신대상정보**

[고객육성 녹취 시]

ARS : XX년 X월X일생 홍길동 고객님께서서는 XXX기관의 요금납부정보를 ○○은행(75023332200333)으로 변경 신청하셨습니다. 맞으면 예, 틀리면 아니오를 고객님의 본인의 육성으로 말씀해주세요

고객 : 예/ 아니오 응답

[ARS 안내 녹취 시]

ARS : XX년 X월X일생 홍길동 고객님께서서는 XXX기관의 요금납부정보를 ○○은행(75023332200333)으로 변경 신청하셨습니다. 맞으면 1번, 틀리면 2번을 입력하여 주세요. (혹은 맞으면 고객님의 생년월일 6자리를 입력해주세요)

고객 : 1번 입력 (생년월일 숫자 6자리 입력)

ARS : 1번을 선택하셨습니다.(XXXXXX 인증완료 되었습니다) 입력하신 계좌로 등록이 완료되었습니다.

□ 서면 출금동의양식 예시

CMS 출금이체 신청서

□ 수납기관 및 요금 종류

수납기관명			
대표자		사업자등록번호	- -
사업장주소		수납 요금종류	

□ 출금이체 신청 내용 (신청고객 기재란)

출금계좌 예금주명		예금주 생년월일 (사업자는 등록번호)	주민등록증상의 생년월일
금융기관명		출금계좌번호	
예금주 연락처		예금주 휴대전화	
신청인명		예금주와의 관계	
신청인 연락처		신청인 휴대번호	

주) 필요시 납부금액 및 납부일 등 추가

[개인정보 수집 및 이용 동의]

- 수집 및 이용목적 : CMS 출금이체를 통한 요금수납
- 수집항목 : 성명, 전화번호, 휴대폰번호, 금융기관명, 계좌번호
- 보유 및 이용기간 : 수집, 이용 동의일로부터 CMS 출금이체 종료일(해지일) 후 5년까지
- 신청자는 개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으며, 권리행사시 출금이체 신청이 거부될 수 있습니다.

동의함 동의안함

[개인정보 제3자 제공 동의]

- 개인정보를 제공받는 자 : 사단법인 금융결제원
- 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적 : CMS 출금이체 서비스 제공 및 출금동의 확인, 출금이체 신규등록 및 해지 사실 통지
- 제공하는 개인정보의 항목 : 성명, 금융기관명, 계좌번호, 생년월일, 전화번호, (은행 등 금융회사 및 이용기관 보유)휴대폰번호
- 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간 : CMS 출금이체 서비스 제공 및 출금동의 확인 목적을 달성할 때까지
- 신청자는 개인정보에 대해 금융결제원에 제공하는 것을 거부할 권리가 있으며, 거부 시 출금이체 신청이 거부될 수 있습니다.

동의함 동의안함

[출금이체 동의여부 및 해지사실 통지 안내]

은행 등 금융회사 및 금융결제원은 CMS제도의 안정적 운영을 위하여 고객의 (은행 등 금융회사 및 이용기관 보유) 연락처 정보를 활용하여 문자메세지, 유선 등으로 고객의 출금이체 동의여부 및 해지사실을 통지할 수 있으니 올바른 연락처 등록여부를 확인하시기 바랍니다.

상기 금융거래정보의 제공 및 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공에 동의하며 CMS 출금이체를 신청합니다.

년 월 일

신청인 : _____인 또는 서명
(신청인과 예금주가 다를 경우) 예금주 : _____인 또는 서명

- 주) 1. 인감 또는 서명은 해당 예금계좌 사용인감 또는 서명을 날인하여야 합니다.
 2. 기존 신청내용을 변경하고자 하는 경우에는 먼저 해지신청을 하고 신규 작성을 하여야 합니다.
 3. 주계약자와 예금주가 다른 경우 반드시 예금주의 별도 서명을 받아야 합니다.