

펌뱅크 서비스 이용 계약서

_____(이하 “이용기관”이라 한다)과 주식회사 한국씨티은행(이하 “은행”이라 한다)은
 펌뱅크 서비스 이용계약을 다음과 같이 체결한다.

제 1장 기본사항

제 1조 목적

본 계약은 펌뱅크 서비스를 제공하는 은행과 동 서비스를 이용하는 이용기관 상호간의 권리와 의무관계
 를 명확히 규정하고, 서비스를 제공하거나 이용함에 있어 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제 2조 용어의 정의

- ① “이용기관”이라 함은 본 계약을 체결하는 당사자로서 은행의 펌뱅크 서비스를 이용하는 자를 말한다.
- ② “펌뱅크 서비스”라 함은 이용기관과 은행의 종사자가 직접 대면하지 아니하고 은행의 전산시스템과
 이용기관의 전산시스템을 상호 연결하여 실시간(Real Time) 또는 일괄(Batch) 전송 방식으로 자료를
 주고 받으며 이용기관이 직접 은행업무를 처리함으로써 효율적으로 자금관리를 할 수 있도록 제공하
 는 서비스를 말한다.
- ③ “자동이체(출금이체)”라 함은 이용기관이 자기의 고객으로부터 수시 또는 정기적으로 납부 받아야 할
 물품대금, 용역대금 등 각종 수납자금을 납부자의 예금계좌에서 출금하여 이용기관의 모계좌로 입금
 하는 업무를 말한다.
- ④ “입금이체”라 함은 이용기관이 각종 지급자금을 이용기관의 지급모계좌에서 인출하여 수취인 계좌로
 이체하는 업무를 말한다.
- ⑤ “부가통신사”라 함은 이용기관과 은행의 서비스 접속을 제공하는 기관을 말한다.
- ⑥ “중계기관”이라 함은 이용기관과 은행 사이에서 거래를 중계하는 기관을 말한다.
- ⑦ “전용회선”이라 함은 이용기관과 은행을 물리적으로 직접 연결하는 통신회선을 말한다.
- ⑧ “실시간 전송 방식”이라 함은 이용기관과 은행간에 연결된 전용회선 또는 부가 통신사를 이용하여 데
 이터의 발생과 동시에 실시간(Real Time)으로 처리 또는 전송하는 방식을 말한다.
- ⑨ “일괄 전송 방식”이라 함은 이용기관과 은행간에 연결된 전용회선 또는 부가통신사를 이용하여 데이
 터를 일정 기간 또는 일정 단위로 묶어서 한꺼번에 일괄(Batch)하여 처리 또는 전송하는 방식을 말한
 다.
- ⑩ “납부자”라 함은 자동이체(출금이체) 이용기관의 출금 거래고객을 말한다.
- ⑪ “부분출금방식”이라 함은 납부자의 출금계좌 지급가능잔액이 이용기관의 청구금액보다 부족하여도 동
 잔액이 이용기관이 설정한 금액 이상일 경우 동 잔액을 전액 출금하는 방식을 말한다.
- ⑫ “자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)”라 함은 모든 금융기관의 자동이체 등록정보가 집중되고,
 납부자가 출금이체 등록정보를 조회, 해지, 변경할 수 있도록 하는 시스템으로 금융기관 공동의 서비
 스 제공을 위하여 금융결제원이 운영하는 시스템을 말한다.
- ⑬ “자동이체(납부)동의자료”라 함은 자동이체 납부자(고객)가 자동이체에 동의하는 내용을 포함하는 자
 료로 서면(자동이체신청서), 녹취, ARS, 전자문서(공인인증서로 전자서명) 등을 말한다.

- ⑭ 본 계약에서 별도로 정하지 아니한 용어는 전자금융거래법 및 동법 시행령, 전자금융감독규정 및 동 규정 시행세칙 및 전자금융거래기본약관에서 정하는 바에 따른다.

제 3조 서비스의 종류

은행이 제공하는 펌뱅크 서비스(이하 '서비스'라 한다)는 자금이체(입금이체), 자동이체(출금이체), 자금집금, CMS입금코드 입금관리, 외화송금, 외화자금관리, 거래내역전송, 계좌명세전송, 예금주성명조회 서비스를 말하며 은행이 이용기관의 요청에 의하여 제공 가능한 기타 서비스를 포함한다.

제 4조 서비스 및 예금계좌의 지정

- ① 이용기관은 은행이 서비스를 제공할 수 있도록 본 계약 체결과는 별도로 은행이 제공하는 "펌뱅크 서비스 이용신청서"(이하 '신청서'라 한다)를 통해 이용기관이 이용하고자 하는 서비스의 종류와 자금의 출금 및 입금, 거래내역의 조회 및 수수료 납부 등의 처리를 위한 예금계좌를 지정하여야 한다.
- ② 이용기관은 전 ①항의 신청서의 내용을 변경하거나 추가하고자 할 때에는 그 내용을 은행에게 신청서로 즉시 통지하여야 하며 은행이 전산등록을 마친 때 그 효력이 발생한다.

제 5조 이용시간

- ① 서비스의 이용시간은 원칙적으로 은행의 영업시간(09:00~16:00) 중으로 한다.
- ② 다만, 전 ①항에도 불구하고 이용기관과 은행이 별도로 합의한 경우에는 합의한 내용에 따르기로 한다.
- ③ 금융결제원의 전자금융공동망을 이용하는 업무의 경우에는 전자금융공동망 운영시간에 따르기로 하며, 다른 금융기관 관련 이체 및 조회 거래 등은 해당 금융기관의 사정에 따라 변경되거나 제한될 수 있다.

제 6조 업무처리 일반

- ① 이용기관과 은행은 제 3조의 서비스를 처리하기 위하여 각자의 전산시스템을 부가통신사, 중계기관 또는 전용회선을 통해 상호 연결하고, 연결된 전산시스템에 의하여 업무를 처리한다.
- ② 이용기관은 은행과 사전에 약속한 전문형식과 전산처리 절차에 따라 은행으로 거래지시 또는 자료를 전송하여야 하며, 은행은 이를 이용기관 및 이해관계자의 정당하고 유효한 거래지시 또는 자료로 간주하여 별도의 확인 절차 없이 업무를 처리하기로 한다.
- ③ 은행은 이용기관이 전송한 거래지시 또는 자료 등이 착오, 오용, 유용, 위조, 변조 및 기타의 사고에 의한 것이라도 은행 자신의 고의 또는 중과실이 없는 한 은행은 그 처리 결과에 책임을 지지 아니한다.
- ④ 자료의 전송은 실시간 처리방식 또는 일괄 처리방식 중 이용기관과 은행이 상호 합의하여 처리하기로 한다.
- ⑤ 은행은 이용기관의 거래지시에 따라 출금 계좌에서 자금을 인출할 때 예금거래기본약관에도 불구하고 별도로 통장이나 예금청구서 또는 수표 없이 처리하기로 한다.
- ⑥ 출금계좌에서 출금할 수 있는 금액은 출금시점의 지급가능잔액(대출한도 포함)에 한한다.
- ⑦ 출금계좌에 입금된 자기앞수표는 이용기관이 서면 요청하여 은행이 승인한 경우에는 교환결제 전이라도 지급자금으로 이용할 수 있다.
- ⑧ 교환결제 전 자금화하여 출금 처리된 자기앞수표가 부도반환된 경우에는 이용기관은 즉시 해당 부도

금액을 출금된 계좌에 입금하여야 하며, 은행은 출금계좌의 잔액이 부도금액 보다 작거나 이용기관이 해당 자금을 입금하지 않는 경우에는 이용기관의 다른 예금계좌에 예치된 자금에서 통장, 예금청구서 등의 제시 없이 출금하여 충당할 수 있기로 한다.

- ⑨ 은행은 이용기관 또는 이용기관의 거래처 등으로부터 수납한 자기앞수표 등이 부도반환되는 경우 이를 이용기관에게 통보하며 소구권, 기타 권리보전을 위한 조치는 취하지 아니한다.
- ⑩ 이용기관의 요청에 의해 은행이 업무처리 절차에 따라 정당하게 처리 완료한 거래에 대해서는 이용기관은 원칙적으로 취소 또는 변경을 요구할 수 없다.

제 7조 거래내용의 확인

- ① 이용기관과 은행은 서비스와 관련하여 발생한 거래내용을 상호간에 연결된 전산시스템에 의거 출력된 자료에 의하여 확인하며 별도의 거래명세서를 작성하거나 교부하지 않는다. 다만, 쌍방이 별도로 합의한 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 이용기관은 거래지시와 전 ①항에 의한 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 한다.
- ③ 이용기관은 처리결과와 전송 내용과 실제 처리 내용이 상이한 때에는 즉시 은행에게 통보하여야 하며 은행은 최종적인 처리결과가 확인되는 즉시 이용기관에게 별도 통지한다.
- ④ 전 ①항에 의한 처리결과와 확인사항 중 은행 이외의 다른 금융기관과 관련된 거래에 대한 처리결과와 전송 내용은 금융결제원의 처리 내용을 기준으로 한다.

제 8조 전산시스템 구축 및 운용

- ① 이용기관은 서비스 이용을 위하여 전산시스템 구축에 필요한 전용회선, 단말기 및 부대기기 등을 이용기관의 부담으로 설치하고 유지하여야 하며 보안상 안전하게 처리할 수 있는 체제를 갖추어야 한다.
- ② 전산장비의 설치 및 자료의 송수신 절차, 방법, 시간 등의 전산운용에 관한 세부사항은 이용기관과 은행의 전산 실무담당 부서장이 별도로 협의하여 정한 바에 따른다.
- ③ 이용기관은 서비스의 안전한 이용을 위하여 암호화 통신을 하기로 하며, 해킹 등 전자적 침해행위를 방지하기 위해 보안프로그램 설치 등 보안대책을 적용하여 운영하기로 한다. 다만, 이용기관의 책임으로 이용기관이 요청하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 이용기관과 은행은 각자의 전산시스템의 운영에 대해 책임을 지며 문제가 발생할 경우 귀책 사유에 따라 각각 책임을 진다.

제 9조 비밀번호의 운영 및 관리

- ① 이용기관과 은행은 상호간에 송수신되는 전산자료의 진정성을 검증하고 제3자 등에 의한 위조 및 변조를 방지하기 위하여 복기부호를 사용할 수 있으며 이에 관한 세부사항은 제8조에서 정하는 바에 따른다.
- ② 이용기관은 본 서비스의 이용과 관련된 계좌 비밀번호는 물론 접근매체 및 복기부호 등을 제3자가 권한 없이 도용하거나 위조 또는 변조하지 못하도록 이용기관의 책임 하에 관리한다.
- ③ 이용기관은 접근매체를 제3자에게 대여, 사용위임 또는 양도나 담보의 목적으로 제공하거나 본인 이외의 제3자에게 누설, 노출 또는 방치해서는 아니 된다.

제 10조 비밀유지

이용기관과 은행은 펌뱅킹 서비스의 이용 및 제공 과정에서 인지 또는 획득한 모든 사항을 서비스의 이용 및 제공 이외의 목적에 사용하거나 외부에 유출하여서는 아니 된다. 다만, 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 등 관계 법령이나 전국은행연합회의 신용정보관리 규약 등에서 별도로 정함이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제 11조 서비스 이용의 제한 및 정지

- ① 은행은 서비스를 제공함에 있어 다음 각호에 해당하는 경우에는 그 업무를 처리하지 않기로 하며 이로 인하여 이용기관에게 손해가 발생하더라도 은행은 책임을 지지 아니한다.
 1. 출금계좌의 지급 가능 금액이 자금이체 요청 금액 보다 부족한 경우
 2. 이체한도를 초과하는 이체 지시가 있는 경우
 3. 입금 또는 출금 대상계좌가 없거나, 해지된 경우 또는 거래중지계좌에 편입된 경우
 4. 입금 또는 출금 대상계좌에 대하여 거래일에 예금잔액증명서가 발급된 경우
 5. 의뢰명세에 수록된 이용계좌와 사전 신고된 이용계좌가 상이한 경우
 6. 입금 및 출금 대상계좌가 법적 또는 기타의 사유로 거래가 제한된 경우
 7. 이용기관이 외국환거래법령 및 관련 규정 등에 의한 요건을 충족시키지 못한 경우
 8. 통신기기 및 회선의 장애, 전산장애 및 기타 불가피한 사정으로 업무처리를 할 수 없는 경우
- ② 이용기관이 서비스 이용수수료를 사전에 정한 납부 기일에 납부하지 않을 경우 은행은 이용기관의 서비스 이용을 정지시킬 수 있다.

제 12조 계약의 해지

- ① 이용기관과 은행은 다음 각 호의 경우 상대방에게 그 사유를 서면 통보하고 즉시 계약을 해지할 수 있다.
 1. 이용기관 또는 은행이 관계 법령 또는 본 계약상의 의무를 위반한 경우
 2. 당사자 일방에 대한 채무자 회생 및 파산에 관한 법률상의 파산신청, 회생절차개시신청, 재산보전 처분의 신청, 기타 이와 유사한 신청, 채권 금융기관에 의한 공동관리 절차의 개시, 어음교환소의 거래정지처분, 회사의 해산 결의 등이 있는 경우
 3. 이용기관이 본 서비스의 건전한 이용을 저해하는 행위를 한 경우
 4. 자동이체 서비스를 이용하는 이용기관이 다음에 해당하는 업무처리를 행한 경우
 - 가. 납부자의 동의 없이 출금한 경우
 - 나. 부도반환자금 부족분이 3회 이상 발생한 경우
 - 다. 납부자로부터 민원이 연간 3회 이상 발생한 경우
 - 라. 출금을 대행할 목적으로 사용한 경우
- ② 이용기관이 최종거래일을 기준으로 6개월이 경과할 때까지 서비스를 이용하지 않을 경우에는 은행은 1개월 전에 이용기관에게 그 사유를 서면으로 통보한 후 서비스를 해지할 수 있다.
- ③ 이용기관과 은행은 전항 이외에 서비스를 계속 이용하거나 또는 제공하기가 어렵다고 판단되는 경우에는 1개월 전에 상대방에게 그 사유를 서면으로 통보한 후 이 계약의 전부 또는 일부를 해지할 수 있다.

제 2 장 이용수수료

제 13조 이용수수료

- ① 이용기관이 서비스를 이용하기 위하여 은행에 납부해야 하는 이용수수료는 펌뱅크 서비스 이용신청서 상의 각 서비스별 기준수수료와 같다.
- ② 이용기관과 은행은 전 ①항의 수수료에도 불구하고 상호 협의를 통해 수수료를 별도로 정할 수 있다.

제 14조 이용수수료의 납부

- ① 은행은 매월 초일부터 말일까지 발생한 수수료의 합산금액을 익월 10일(은행의 비영업일(법정공휴일, 토요일, 근로자의 날)인 경우에는 그 다음 영업일)에 이용기관이 지정한 계좌에서 예금청구서 및 통장 또는 수표 제시 없이 출금하여 이용수수료에 충당하기로 하며, 이용기관은 출금일 전영업일까지 수수료에 해당하는 금액을 해당 계좌에 입금하여야 한다.
- ② 이용기관은 계약의 해지 등의 사유로 본 계약의 효력을 상실한 경우에는 효력상실 시점까지 발생한 미결제 이용수수료를 효력 상실일에 지정한 계좌에 입금하기로 하며 은행은 예금청구서 및 통장 또는 수표 제시 없이 출금하여 이용수수료에 충당하기로 한다.
- ③ 다만, 이용기관의 해당 계좌 잔액이 이용수수료 충당에 부족할 경우 이용기관은 즉시 이를 입금하여야 하며, 만약 이용기관이 부족한 이용수수료를 입금하지 않는 경우에는 은행은 이용기관 명의의 다른 계좌에 예치된 자금에서 사전 통지 후 통장 및 예금청구서 등의 제시 없이 출금하여 충당할 수 있기로 한다.

제 15조 이용수수료의 변경

은행은 이용수수료를 변경할 경우 시행일 1개월 전에 이용기관에게 서면으로 통보하며 이용기관은 이의가 있을 경우 시행일 1주일 전까지 서면으로 이의사실을 은행에게 통지하기로 하며, 동 기간 이내에 이의를 제기하지 아니한 때에는 이용수수료 변경에 동의한 것으로 간주한다.

제 3 장 펌뱅크 서비스

제 16조 자금이체(입금이체) 서비스

- ① 서비스의 정의

은행이 이용기관의 지급지시에 따라 이용기관이 지정한 출금 계좌에서 자금을 인출하여 같은 은행 또는 다른 은행의 계좌에 입금하는 계좌이체 서비스를 말하며 급여이체도 이에 포함된다. 전송처리 방식에 따라 실시간 자금이체서비스와 일괄 자금이체서비스로 구분된다.
- ② 업무의 처리
 1. 이용기관이 전송처리 방식에 따른 처리절차에 맞춰 은행으로 자금이체 의뢰명세를 전송하면, 은행은 이를 이용기관의 정당하고 유효한 자금이체 거래지시로 간주하여 별도의 확인 절차 없이 이용기관의 출금계좌에서 해당 자금을 출금하여 지정한 계좌로 이체 처리한다.
 2. 은행은 이용기관의 자금이체 의뢰명세 상의 입금계좌번호를 확인하여 해당 계좌로 이체 처리하기로 하며 입금계좌의 예금주 성명은 확인하지 않는다.
 3. 이용기관은 이체 건당 일십억원 이내에서 금융결제원의 전자금융공동망에 참가하고 있는 모든 금융기관으로 이체할 수 있다. 다만, 이체대상 계좌의 종류는 금융결제원 전자금융공동망을 통하여

이체할 수 있는 계좌에 한한다.

제 17조 자동이체(출금이체) 서비스

① 서비스의 정의

이용기관이 이용기관의 거래처(이하 '납부자'라 한다)로부터 납입 받거나 상환 받아야 할 각종 수납대금을 은행이 이용기관의 자동이체 의뢰명세에 따라 은행에 개설된 납부자의 계좌로부터 인출하여 이용기관이 지정한 수납모계좌로 입금해 주는 서비스를 말한다. 전송처리 방식에 따라 실시간 출금이체 서비스와 일괄 출금이체서비스로 구분된다.

② 이용기관의 분류

자동이체 이용기관은 자동이체동의자료의 관리 방식에 따라 아래와 같이 분류된다.

1. 자동이체동의자료 제출 "면제기관"

- 가. '정부조직법'에 의한 정부기관 (면제기관)
- 나. '지방자치법'에 의한 지방자치단체 (면제기관)
- 다. '공공기관의 운영에 관한 법률' 등에 의한 공공기관 (한시면제기관)
- 라. '교육기본법' 등에 의한 학교법인 (한시면제기관)

2. 자동이체동의자료 제출 "일부면제기관"

- 가. '금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률'에 의한 금융회사등
- 나. '외부감사에 관한 법률'에 의한 외부감사대상법인 중 상장법인
- 다. '정당법'에 의한 정당

3. 자동이체동의자료 "제출기관"

"면제기관" 및 "일부면제기관"을 제외한 모든 이용기관

③ 자동이체동의자료의 접수 및 관리

1. 이용기관은 납부자의 계좌번호, 생년월일(또는 사업자등록번호), 예금주 실명을 직접 확인한 후 납부자로부터 자동이체동의자료(자동이체약관 동의서 포함)를 반드시 서면(공인전자서명이 있는 전자문서를 포함한다) 또는 녹취 등 전자금융거래법령에서 인정하는 출금 동의의 방법으로 받아야 한다. 단, 자동이체 신청자와 예금주의 명의를 상이한 경우에는 반드시 예금주의 동의를 받아야 한다.
2. 이용기관은 납부자로부터 접수한 자동이체동의자료(이하 '동의자료'라 한다)의 내용을 확인하여 전산등록하고 이를 제17조 ⑦항에 의거하여 보관하여야 한다.
3. "제출기관"으로 분류된 이용기관은 접수한 "동의자료"의 사본을 자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)로 전달하여야 한다.
4. "일부면제기관"으로 분류된 이용기관은 접수한 "동의자료"는 자체보관하되 제17조 ⑩항에 의거하여 의무사항을 준수하여야 한다.
5. 은행은 이용기관으로부터 접수된 자동이체 신청내역에 대한 동의 여부를 자동이체 신청자에게 별도로 확인할 수 있다.
6. 이용기관은 납부자로부터 자동이체거래의 신규, 변경, 해지 등의 신청을 받았을 때에는 다음 절차에 따라 처리하기로 한다. 다만, 이용기관이 납부자로부터 받는 "동의자료"는 은행으로부터 사전에 승인을 받은 후 사용하여야 한다.
 - 가. 납부자 또는 제3자가 납부자를 위하여 본인의 계좌를 출금계좌로 신청할 때 개인인 경우에는 실명확인증표로 본인 확인을 철저히 하고 실명확인증표 사본과 "동의자료"를 받아 처리하며,

법인인 경우에는 사업자등록증 및 통장 사본과 신청인의 실명확인증표 사본(대리인의 경우에는 위임장 등을 받음)을 첨부한 “동의자료” 를 받아 처리한다.

나. 납부자가 자동이체와 관련하여 출금계좌 등을 변경할 때에는 신규 자동이체동의으로 처리하며 전 가 목에 준하여 업무를 처리하여야 한다.

④ 자동이체 등록원장의 관리

1. 이용기관은 납부자로부터 자동이체동의자료를 접수 처리한 후 은행에게 사전에 전송하기로 약속한 출금계좌번호, 출금계좌의 예금주명과 생년월일(또는 사업자등록번호) 등의 DATA를 은행에 전송하여야 한다. 단, ‘부가통신사’를 사용하지 않고 은행과 직접접속하는 이용기관의 경우 해당 DATA를 자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)를 통해 전달한다.
2. 은행은 전 1호에 따라 이용기관으로부터 받은 DATA를 등록하고 처리결과를 전송하여야 한다.
3. 이용기관과 은행은 DATA의 전송과 전송결과를 수신하는 쪽에서 확인하여 처리하기로 한다.
4. 은행이 자동이체 등록원장의 관리를 위해 자동이체 등록 DATA를 이용기관에게 전송하여 자동이체 계속 여부를 확인 요청할 경우 이용기관은 협조하여야 한다.
5. 은행이 납부자로부터 자동이체의 변경 및 해지를 접수하여 처리하는 경우 변경/해지 처리에 필요한 DATA를 자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)를 통해 이용기관에 전송하여야 한다.
6. 은행은 1년 이상 이용기관의 출금요청이 없는 자동이체 등록 내역을 납부자 앞 사전 통지 없이 해지할 수 있으며, 이 경우에도 해지 처리에 필요한 DATA를 자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)를 통해 이용기관으로 전송하여야 한다.

⑤ 업무의 처리

1. 이용기관은 은행에게 각종 수납금의 자동이체를 의뢰할 때에는 별도로 정한 전산처리절차에 따라 자동이체 의뢰명세를 은행에게 전송하여야 한다.
2. 은행은 수신 완료된 전 1호의 자동이체 의뢰명세를 이용기관의 정당하고 유효한 거래의사로 간주하여 별도의 확인 절차 없이 업무를 처리하며, 동 의뢰명세는 은행의 동의 없이 변경, 취소할 수 없다.
3. 은행은 이용기관으로부터 전송 받은 자동이체 의뢰명세에 의거 일괄 출금이체의 경우 이용기관의 이체지정일(은행의 비영업일(법정공휴일, 토요일, 근로자의 날)인 경우에는 그 다음 영업일)에, 실시간 출금이체의 경우 이체 의뢰 즉시 납부자의 계좌로부터 이체의뢰금액을 인출하여 수납모계좌로 일괄 또는 실시간 입금 처리한다.
4. 은행은 출금대상 계좌의 지급가능잔액이 이용기관으로부터 전송 받은 이체의뢰금액 보다 적을 경우에는 지급불능으로 처리하기로 한다. 다만, 별도의 정함이 있는 경우 지급 가능한 금액만을 출금하기로 한다.

⑥ 착오인출 및 부도 처리

1. 업무처리 착오 등으로 타인의 예금계좌에서 인출되어 이체 처리된 경우에는 은행은 착오인출 내용을 이용기관에게 유선 통지하며, 이용기관은 은행으로부터 통지를 받은 즉시 착오 여부를 신속하게 확인하여 착오 입금된 금액 상당액을 당일 중으로 출금계좌에 반환하여야 한다. 다만, 착오로 입금된 사실이 확실하고 이용기관의 처리가 지연되어 고객과의 분쟁이 우려되는 경우에는 은행은 임의로 이용기관의 수납모계좌로부터 통장 및 예금청구서 또는 수표에 의하지 아니하고 해당 이체금액을 인출하여 처리하며 그 처리결과를 이용기관에게 유선 통지하기로 한다.
2. 이용기관이 납부자로부터 직접 자동이체 신청을 받은 계좌에서 착오인출 사고가 년3회(매년 1월 1일부터 12월 31일 기준) 발생했을 경우에는 이용기관은 납부자로부터의 신규 자동이체 접수업무

를 은행이 이용기관에게 통지한 날로부터 3개월간 중지하기로 한다.

3. 이용기관은 은행이 전 1호의 착오인출 여부를 확인하기 위하여 제17조 제②항에 의거하여 이용기관이 보관하고 있는 신청서 및 첨부서류의 제출을 요청할 경우에는 즉시 은행에게 제출하여야 한다.
4. 자동이체를 처리할 때 출금대상 계좌에 자기앞수표로 입금된 타점권이 있는 경우에는 그 타점권의 교환결제 전이라도 출금할 수 있다. 단, 출금된 타점권이 부도 반환되어 당해 계좌에서 부도지급 처리할 수 없는 경우에는 은행은 이용기관의 수납모계좌로부터 통장 및 예금청구서 또는 수표에 의하지 아니하고 해당 이체금액을 출금하여 정리하며 그 처리 결과를 이용기관에게 통보하기로 한다.

⑦ 자료의 보관

1. 이용기관은 납부자가 제출한 자동이체동의자료의 원본을 납부자가 자동이체동의를 철회한 날로부터 5년간 보관해야 하며, 납부자가 자동이체동의자료의 원본 조회를 요구할 경우 지체 없이 이에 응해야 한다.
2. 이용기관이 납부자로부터 직접 받은 자동이체동의자료의 원본은 이용기관이, 은행이 납부자로부터 받은 자동이체동의자료의 원본은 은행이 보관해야 한다.
3. 이용기관과 은행은 동 업무와 관련된 이용기관과 은행의 거래내역을 5년간 보관하여야 한다. 납부자가 동 거래내역에 대한 조회를 요구하는 경우 즉시 또는 서면에 의해 조회해 주어야 한다.

⑧ 고지의 의무

1. 이용기관은 납부자에게 최초 출금개시일자를 사전에 통지하여야 하며, 납부자에게 자동이체 청구서 및 영수증을 반드시 교부하여야 한다.
2. 이용기관은 납기일 또는 납부자번호 등 납부자 관련사항을 변경한 경우에는 이를 납부자에게 사전에 통지하여야 한다.
3. 이용기관은 납부자가 출금거래내역을 서면으로 제공할 것을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날로부터 2주 이내에 동 내역을 서면으로 교부하여야 한다.
4. 이용기관은 납부자에게 고지가 필요하다고 은행이 요구한 사항에 대하여 납부자에게 고지하여야 한다.

⑨ 계좌이동서비스

1. 펌뱅킹 자동이체 서비스는 계좌이동서비스의 대상이므로 은행은 '자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)'에 자동이체 등록정보를 제공하여 자동이체 정보가 조회, 해지 및 변경될 수 있도록 조치하여야 한다.
2. '자동이체통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)'에서 자동이체 지정계좌를 다른 계좌로 변경하는 경우 기존에 이용중인 자동이체는 해지 처리한다.
3. 이용기관은 계좌이동서비스로 인해 소비자의 과실이 없는 소비자피해가 발생한 경우, 소비자의 피해가 구제될 수 있도록 은행에 적극 협조한다

⑩ 자동이체동의자료 자체 보관에 대한 준수사항

“전자금융거래법” 제15조(추심이체의 출금 동의) 및 같은 법 시행령 제10조(출금 동의를 방법)와 관련하여 자동이체 통합관리업무 참가금융회사와 금융결제원(이하 “결제원”이라 한다)이 “전자금융거래법” 소관부처인 금융위원회 협의를 거쳐 공동으로 마련한 ‘자동납부동의자료 제출대상기관 분류 및 관리 방안’에 따라 고객으로부터 받은 자동납부동의자료(서면, 녹취, ARS, 전자문서 등, 이하 “동의자료”)를 자체 보관함에 있어 “일부면제기관”은 다음 사항을 준수하기로 한다.

1. 동의자료 자체 보관의무 소홀 등으로 인해 고객 과실이 없는 부당출금 및 손해가 발생한 경우 고객에게 해당 부당출금액 및 제반 손해를 신속하게 보상한다.
 2. “은행” 또는 결제원이 사후관리 · 감독(자동납부 부당 설정, 동의자료 관리 소홀 등)을 목적으로 동의자료 제공을 요구한 경우 정해진 기일 내에 제공한다.
 3. “은행” 또는 결제원이 고객으로부터 동의자료 열람을 신청 받은 경우 정해진 기일 내에 결제원을 통하여 고객에게 관련 동의자료를 제공한다.
 4. “자동납부동의자료 제출대상기관 분류 및 관리방안”상의 “일부면제기관” 요건에 변경사항이 발생한 경우 해당 사실을 “은행” 및 결제원에 지체없이 서면으로 통보한다.
 5. 상기 4항과 관련하여 동의자료 제출대상기관 분류 요건의 변경사항 신고 의무 및 누락에 따른 책임은 전적으로 “이용기관”에 있음에 동의한다.
- 위 사항을 준수하지 않아 “은행”에서 “이용기관”을 자동이체동의자료 “제출기관”으로 전환하거나, 자동이체출금제한 조치 등 제재를 가하는 경우 이의를 제기하지 않기로 한다.

제 18조 자금집금(자금집중) 서비스

① 서비스의 정의

이용기관이 지정한 시간에 이용기관이 지정한 계좌(이하 ‘자계좌’라 한다)에서 자금을 출금하여 이용기관이 지정한 계좌(이하 ‘모계좌’라 한다)로 이체하여 집금해 주는 서비스를 말한다.

② 업무의 처리

1. 이용기관은 은행이 동 업무를 처리할 수 있도록 사전에 모계좌 및 자계좌를 지정하여야 한다.
2. 은행은 은행의 영업 종료시간 현재 이용기관의 자계좌에 예치된 자금을 예금청구서 및 통장 또는 수표 제시 없이 다음 영업일에 이용기관의 모계좌로 일괄 이체하며, 이용기관은 모계좌에 예치된 자금을 입금 당일 중에는 인출하지 않기로 한다. 다만, 이용기관과 은행이 별도로 합의한 경우에는 합의한 내용에 따르기로 한다.
3. 이용기관의 자계좌에 어음, 수표 등(이하 ‘타점권’이라 한다)으로 입금된 자금이 있는 경우에는 그 타점권의 교환결제가 끝난 후에 모계좌로 이체하기로 한다. 단, 자기앞수표는 그러하지 아니한다.

제 19조 CMS입금코드 입금관리 서비스

① 서비스의 정의

이용기관 또는 이용기관의 거래처가 이용기관으로부터 부여 받은 CMS입금코드를 기재하여 이용기관이 사전에 지정한 계좌에 입금하면 은행은 이용기관에게 CMS입금코드를 포함한 입금 내역을 전송해주는 서비스를 말한다.

② 업무의 처리

1. 이용기관은 CMS입금코드 형식을 사전에 은행에 신청하여야 하며, 은행은 신청된 CMS입금코드의 형식과 일치하는 경우에만 입금을 받아 처리하기로 한다.
2. 은행은 이용기관이 지정한 계좌로 입금된 거래내역을 CMS입금코드와 함께 이용기관에게 전송한다.

제 20조 외화송금 서비스

① 서비스의 정의

이용기관의 요청에 의해 해외 또는 국내로 외화를 보내는 서비스(OTT, OMT, OKT)와 이용기관에게 해

외 또는 국내에서 들어오는 외화송금(ITT, IMT, IKT)이 도착할 때 그 내역을 통지해 주는 서비스를 말한다.

② 외화송금 업무의 처리

1. 이용기관은 은행이 동 업무를 처리할 수 있도록 외화송금 자금의 인출을 위한 모계좌를 지정하여야 한다.
2. 이용기관이 은행으로 외화송금 의뢰명세를 전송하면, 은행은 이용기관의 지정 모계좌에서 송금 자금을 인출하여 이용기관이 지정한 은행으로 송금 처리하고 그 결과를 송금일 다음 영업일까지 이용기관에게 전송한다.
3. 이용기관은 국내로 보내는 외화송금을 의뢰하는 경우 일반 SWIFT망과 KFTC망을 수취 은행에 따라 선택할 수 있으나, 수취은행의 해당 망 가입 여부에 따라 선택에 제한이 있을 수 있다.
4. 이용기관은 외화송금 자금을 은행이 외화송금 실행하기 전까지 지정 모계좌에 예치하여야 한다.
5. 동일 일자에 외화송금 신청 건이 여러 건 있는 경우에 송금처리 순서는 은행이 정하는 바에 따른다.
6. 이용기관은 외화송금 내역을 송금 다음 영업일 까지 확인하여야 하며 처리결과와 전송내용과 실제 처리내용이 상이함을 발견한 때에는 송금 다음 영업일 까지 은행에 통보하여야 한다. 별도 통보가 없는 경우 이용기관은 송금 결과에 대하여 은행에게 책임을 묻지 아니한다.

③ 외화송금도착통지 업무의 처리

1. 이용기관은 은행이 본 업무를 처리할 수 있도록 수취 계좌를 지정하여야 한다.
2. 은행은 해외에서 들어오는 외화송금의 도착을 인지한 즉시 그 내역을 이용기관에게 전송한다.

제 21조 외화자금관리 서비스

① 서비스의 정의

이용기관이 외화자금을 효율적으로 관리할 수 있도록 은행이 이용기관이 의뢰하는 바에 따라 은행 내 외화 계좌간 이체(이하 '외화계좌이체'라 한다) 업무를 처리해 주거나 외화정기예금 또는 외화보통예금을 신규 개설 또는 해지 처리해 주는 서비스를 말한다.

② 외화계좌이체 업무의 처리

1. 이용기관이 은행으로 외화계좌이체 의뢰명세를 전송하면, 은행은 이용기관의 지정 모계좌에서 이체 자금을 인출하여 이용기관이 지정한 외화계좌로 이체 처리하고 그 결과를 이용기관에게 전송한다.
2. 동일 일자에 외화계좌이체 신청이 여러 건 있는 경우에 이체 처리의 순서는 은행이 정하는 바에 따른다.
3. 이용기관이 이체 의뢰할 수 있는 외화계좌이체 대상계좌의 종류는 외국환거래법령에 의해 허용된 계좌에 한한다.

③ 외화정기예금의 신규 개설 및 해지 업무의 처리

1. 이용기관이 은행으로 외화정기예금 신규개설 의뢰명세를 전송하면, 은행은 이용기관의 지정 모계좌에서 신규 개설 자금을 인출하여 외화정기예금 계좌를 신규 개설 처리하고 그 결과를 이용기관에게 전송한다.
2. 전 1호의 업무처리절차에 따라 신규 개설된 외화정기예금은 만기일(만기일이 은행의 비영업일(법정공휴일, 토요일, 근로자의 날)인 경우에는 그 다음 영업일)에 이용기관으로부터 별도의 해지 신청 없이 해지 처리하여 원금과 이자를 이용기관의 지정 모계좌에 입금 처리하고 그 결과를 이용

기관에게 전송한다.

3. 이용기관이 전 1호의 업무처리절차에 따라 신규 개설된 외화정기예금의 만기일 이전에 중도해지 의뢰명세를 전송하면, 은행은 외화정기예금 계좌를 중도해지 처리하여 원금과 이자를 이용기관의 지정 모계좌에 입금 처리하고 그 결과를 이용기관에게 전송한다.
4. 전 1~3호의 업무를 처리하는 경우 지정 모계좌는 근거계좌로, 외화정기예금 계좌는 연결계좌로 간주한다.
5. 동일 일자에 외화정기예금 신규 개설 및 해지 의뢰 건이 여러 건 있는 경우에 업무처리순서는 은행이 정하는 바에 따른다.

④ 외화보통예금의 신규 개설, 입금, 출금 및 해지 업무의 처리

1. 이용기관은 은행이 동 업무를 처리할 수 있도록 외화자금의 인출을 위한 모계좌를 지정하여야 한다.
2. 이용기관이 은행으로 외화보통예금 신규개설 의뢰명세를 전송하면, 은행은 이용기관의 지정 모계좌에서 신규 개설 자금을 인출하여 외화보통예금 계좌를 신규 개설 처리하고 그 결과를 이용기관에게 전송한다.
3. 이용기관이 전 1호의 업무처리절차에 따라 신규 개설된 외화보통예금 계좌로 입금 요청하거나 또는 외화보통예금 계좌에서 출금을 요청하는 경우 입금의뢰명세 또는 출금의뢰명세를 전송하여야 하며 입금의뢰의 경우에는 이용기관의 지정 모계좌에서 입금 의뢰 자금을 인출하여 외화보통예금 계좌에 입금 처리하고, 출금의뢰의 경우에는 외화보통예금계좌에서 출금의뢰자금을 인출하여 이용기관의 지정 모계좌에 입금 처리하며 그 결과를 이용기관에게 전송한다.
4. 전 1호의 업무처리절차에 따라 신규 개설된 외화보통예금의 해지를 요청하는 경우에는 해지의뢰명세를 은행에게 전송하여야 하며, 은행은 외화보통예금을 해지하여 해지대전을 이용기관의 모계좌에 입금 처리하고 그 결과를 즉시 이용기관에게 전송한다.
5. 전 1~4호의 업무를 처리하는 경우 지정 모계좌는 근거계좌로 외화보통예금 계좌는 연결계좌로 간주한다.
6. 동일 일자에 외화보통예금 신규 개설, 입금, 출금 및 해지 의뢰 건이 여러 건 있는 경우에 업무처리순서는 은행이 정하는 바에 따른다.

제 22조 거래명세전송 서비스

① 서비스의 정의

이용기관이 지정한 예금계좌의 입금 및 출금 거래명세를 이용기관에게 전송하는 서비스를 말한다. 전송처리 방식에 따라 실시간 거래명세전송서비스와 일괄 거래명세전송서비스로 구분된다.

② 업무의 처리

1. 이용기관은 지정하는 계좌번호가 이용기관 본인 명의의 계좌번호임을 확인하여야 한다.
2. 이용기관의 본사는 법인격상 동일인으로서 이용기관의 지점 또는 지사의 사업자등록번호로 개설된 예금계좌를 지정할 수 있으나, 이 경우 은행은 이용기관의 본사가 법률상 명의인의 권한을 행사할 수 있는 정당한 지위에 있는 자인지 여부를 확인하여야 한다.
3. 은행은 이용기관이 지정한 계좌의 거래내역에 대하여 거래일자, 거래코드, 거래금액, 거래지점, 거래자금 구분 및 입금인 성명 등의 자료를 조회하여 이용기관에게 전송한다.

제 23조 계좌명세전송 서비스

① 서비스의 정의

이용기관이 사전에 지정한 이용기관의 사업자등록번호로 은행에 예금계좌가 개설되거나 해지되는 경우 그 내역을 이용기관에게 전송하는 서비스를 말한다.

② 업무의 처리

1. 이용기관은 본 서비스를 이용함에 있어 필요한 사업자등록번호를 사전에 지정하여야 한다.
2. 이용기관은 전 1호에서 지정하는 사업자등록번호가 이용기관 본인의 사업자등록번호임을 확인하여야 하며 은행은 이 사업자등록번호가 이용기관의 사업자등록번호인지 확인할 의무를 지지 아니한다.
3. 이용기관의 본사는 법인격상 동일인으로서 이용기관의 지점 또는 지사의 사업자등록번호를 지정할 수 있으나, 이 경우 은행은 이용기관의 본사가 법률상 명의인의 권한을 행사할 수 있는 정당한 지위에 있는 자인지 여부를 확인하여야 한다.
4. 이용기관은 전호의 사업자등록번호가 변경 또는 추가되는 경우에는 즉시 그 내용을 은행에게 서면으로 통지하여야 한다.

제 24조 예금주 성명조회 서비스

① 서비스의 정의

이용기관이 납부자로부터 자동이체를 접수하여 납부자의 성명 확인이 필요한 경우 또는 이용기관이 이용기관의 고객에게 자금을 이체하기 위하여 대상자의 성명 확인이 필요한 경우에 은행이 이용기관으로부터 예금주의 성명 조회를 의뢰 받아 그 내역을 조회하여 전송하는 서비스를 말한다.

② 업무의 처리

1. 이용기관은 은행에게 은행코드 및 계좌번호를 전송한다.
2. 은행은 이용기관으로부터 전달 받은 자료를 근거로 금융결제원 전산망을 이용하여 예금주의 성명을 조회한 후 그 처리 결과를 이용기관에게 통보한다.
3. 이용기관은 본 업무 처리와 관련하여 발생하는 이용기관의 고객과의 분쟁에 대한 모든 책임을 지기로 한다.

제 25조 기타 서비스

이용기관과 은행이 상호 협의한 각종 자료의 송수신 업무를 말한다.

제 4 장 공통사항

제 26조 손실부담 및 면책

본 계약에 의한 펌뱅크 서비스와 관련한 은행의 손실부담 및 면책은 은행의 전자금융거래기본약관 제 20조에서 정한 바에 따른다.

제 27조 준용사항

- ① 본 계약에서 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 은행의 전자금융거래기본약관의 내용을 적용한다.
- ② 펌뱅크 서비스와 관련한 각 대상계좌에 대한 개별적인 업무처리는 은행의 예금거래기본약관 및 대상

계좌의 거래약관, 외환거래기본약관 및 외국환거래법을 비롯한 관계 법령 및 규정, 은행여신거래기본약관(기업용) 및 약정서 그리고 금융결제원의 금융공동망 업무규약을 준용한다.

제 28조 협의

본 계약에 정하지 아니한 사항은 이용기관과 은행이 상호 협의하여 별도로 정할 수 있다.

제 29조 계약의 효력발생 및 유효기간

이 계약은 계약을 체결한 날로부터 효력이 발생하며 계약일로부터 1년간 유효하다.

제 30조 계약기간 만료의 경우 해지 및 연장

- ① 제 12조에 의한 해지와 별도로, 이용기관 또는 은행이 계약기간의 만료를 원인으로 이 계약을 해지하고자 하는 경우 만료일 1개월 전에 상대방에게 서면으로 통지하여야 하고, 통지가 있는 경우 이 계약은 만료일에 해지된다.
- ② 계약기간이 만료된 경우로서 전항에 의한 계약해지 통보가 없을 때에는 이 계약은 동일한 조건으로 1년간 자동으로 연장된다. 이후 순차 연장의 경우도 같다.

제 31조 계약의 변경

이용기관과 은행은 서면 합의에 의해서만 이 계약의 내용을 변경할 수 있다.

제 32조 이의제기 및 분쟁의 해결

- ① 이용기관은 은행이 이용기관의 요청에 의해 처리한 업무와 관련하여 발생하는 이용기관의 고객 또는 제3자와의 모든 분쟁을 이용기관의 책임 하에 처리하여야 하며, 은행은 이용기관의 대고객 업무처리에 최대한 협조하기로 한다.
- ② 이용기관은 은행의 업무의 처리와 관련하여 이의가 있는 경우에는 서면에 의해 은행에 그 해결을 요구하거나 분쟁 처리를 신청할 수 있다.
- ③ 이용기관이 은행에 이의를 제기한 경우 은행은 15일 이내에 이에 대한 조사 또는 처리결과를 이용기관에게 알려주어야 한다.
- ④ 은행은 분쟁 처리를 위한 분쟁처리 책임자 및 담당자를 지정하고 그 연락처를 이용기관에게 통지하기로 한다.

제 33조 권리, 의무의 양도금지

본 계약의 각 당사자는 이 계약에 따른 권리와 의무를 상대방의 사전 서면 동의 없이 제3자에게 양도할 수 없다.

제 34조 기타

- ① 본 계약 체결 후 어느 당사자의 귀책에 기하지 아니한 설비, 기술, 법규 상의 문제로 인하여 서비스 개시에 지장이 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 서비스 이용 개시 시기를 연기할 수 있기로 한다.
- ② 본 계약에서 정하지 아니한 사항 및 계약 해석상의 이견이 발생하는 경우에는 일반 상관습에 따르기로 한다.

제 35조 준거법령 및 관할

- ① 본 계약은 대한민국 법률에 의해 규율 되고 그에 따라 해석된다.
- ② 이용기관과 은행은 본 계약과 관련하여 소송의 필요가 생긴 때에는 민사소송법에서 정하는 바에 따른다.

20 년 월 일

“이용기관”	주식회사 대표이사	(인)	“은행”	주식회사 한국씨티은행 지점장	지점 (인)
--------	--------------	-----	------	--------------------	-----------