

전자금융서비스이용약관

제1조(목적) 이 약관은 상호저축은행과 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹 등의 전자 금융서비스(이하 "서비스"라 합니다.)를 이용하는 이용자 사이의 서비스 이용에 관한 제반 사항에 적용하는 것을 그 목적으로 합니다. <개정 2018.4.30>

제2조 (용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다. <개정 2018.4.30.>

1. "이용자번호"라 함은 숫자(텔레뱅킹에 한함), 영문 또는 숫자와 영문을 혼용하여 이용자가 상호저축은행에 신청한 고유번호(ID)를 말합니다. <개정 2018.4.30.>
2. "이용자비밀번호"라 함은 서비스를 이용하기 위해 이용자의 본인여부 및 의사확인을 위해 이용되는 비밀번호이며, 서비스 이용시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말합니다. <개정 2018.4.30.>
3. "보안매체"라 함은 상호저축은행이 서비스 계약시 이용자에게 제공하는 거래안전을 위한 장치로서, 서비스 이용시 이용자 본인확인을 위해 사용되는 "보안카드" 또는 "일회용비밀번호생성기(발급형태에 따라 실물형OTP와 모바일 OTP로 구분되며 이하 "(M)OTP"라 합니다.)" 등을 말합니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28>
4. "전자인증서"라 함은 **전자서명인증사업자** 또는 상호저축은행이 발행한 이용자를 증명하는 전자적 정보로 이용자가 컴퓨터(PC)나 이동식디스크 또는 저장토큰, 스마트폰 등에 저장하여 인터넷뱅킹·모바일뱅킹(이하 "인터넷뱅킹 등"이라 합니다)서비스 접속 또는 계좌이체시 본인확인 수단으로 사용합니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28., **2020.12.3.**>
5. "생체인증" 이라 함은 이용자가 본인의 전자적 장치에 미리 저장해 둔 이용자의 생체정보(생체에서 발생하는 홍채, 지문, 음성, 정맥 등의 정보)를 이용하여 서비스 이용시 인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다. <신설 2018.4.30.>
6. "전자적 장치"라 함은 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용단말기, 컴퓨터, 전화기 그 밖에 전자적 방법으로 전자금융거래정보를 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치를 말합니다. <신설 2018.4.30.>
7. "모바일뱅킹"이란 휴대용 전자적 장치(스마트폰, 태블릿PC등 모바일기기)를 통하여 제공되는 각종 조회, 계좌이체, 지연이체, 자동이체 등록, 자동납부, 계좌 신규 개설 및 해지, 대출등의 금융서비스를 말합니다. <신설 2018.4.30.>
8. "간편비밀번호" 또는 "PIN(Personal Identification Number)"이란 전자금융서비스 이용시 이용자의 본인확인수단으로서 이용자가 직접 지정한 숫자로 조합된 비밀번호를 말합니다. <신설 2018.4.30.>
9. "패턴"이란 모바일앱 이용자가 본인인증 후 직접 등록한 그래픽 인터페이스로 표현된 특정한 형태를 말합니다. <개정 2019.8.28.>
10. 기타 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 "전자금융거래법", "전자금융업무감독

규정" 및 "전자금융거래기본약관"을 따릅니다. <개정 2018.4.30.>

제3조(이용매체) ①이용자는 다음의 전자적 장치를 이용하여 서비스를 이용할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

1. 인터넷뱅킹 등 : 개인용컴퓨터(PC), 휴대용정보단말기(PDA), 휴대전화 등 <개정 2016.11.30., 2018.4.30. 2019.8.28>

2. 텔레뱅킹 : 전화, 휴대전화

②상호저축은행은 상기 매체 중 일부에 대해 서비스의 제공을 제한할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

③이용자는 서비스 이용시 이용매체의 종류를 선택할 수 있으며, 같은 서비스내에서 이용매체를 변경할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

제4조(서비스의 종류) ①상호저축은행이 제공하는 서비스는 각종 조회, 계좌이체, 지연이체, 자동이체 등록, 자동납부, 계좌 신규개설 및 해지, 대출, 사고신고, 상담, 안내, 예금 만기연장, 공과금 수납, 각종 증명서 발급, 스마트출금 등의 서비스이며, 구체적인 서비스의 종류는 영업점 또는 각 전자적 장치를 통하여 게시합니다.<개정 2015.9.30., 2018.4.30. 2019.8.28>

②상호저축은행은 필요한 경우 위의 제공서비스를 변경, 추가 또는 제한할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

제5조(이용신청) ①서비스를 제공받기 위해서는 이용자가 "전자금융이용신청서(이하 "신청서"라 합니다.)" 등 상호저축은행이 지정하는 양식을 작성하여 제출한 후 상호저축은행은 이를 확인 및 승낙함으로써 계약이 성립합니다. 다만, 상호저축은행의 입출금식 예금계좌를 보유한 개인이용자에 한해 전자적 장치를 통하여 이용신청 할 수 있습니다. <개정 2016.11.30., 2018.4.30.>

② 상호저축은행은 자금의 이체가 수반되지 않는 거래나 단순조회 등의 서비스의 경우 전항에도 불구하고 이용매체를 통하여 제공할 수 있습니다. <신설 2016.11.30.> <개정 2018.4.30.>

③신청인은 상호저축은행이 정한 최고한도 범위내에서 1일 및 1회의 계좌이체 한도를 반드시 지정해야 합니다. <개정 2016.11.30., 2018.4.30.>

④이체한도는 본인확인을 거쳐 인터넷뱅킹을 통하여 변경할 수 있습니다.<개정 2016.11.30., 2018.4.30. 2019.8.28.>

제6조(서비스 개시) 서비스별 이용개시는 다음과 같습니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28.>

1. 인터넷뱅킹 등

가. 신청일 포함 3영업일 이내에 자금이체비밀번호를 등록

나. 신청일 포함 3영업일 이내에 이용매체를 통해 전자인증서를 발급(타기관인증서 등록 포함)

2. 텔레뱅킹 : 신청일 포함 3영업일 이내에 자금이체비밀번호를 등록

제7조(본인 확인방법) ①상호저축은행은 이용자가 서비스 이용시마다 다음에 열거된 사항

이 사전에 상호저축은행에 등록된 자료와 일치할 경우 이용자를 서비스 신청인 본인으로 인정하고 서비스를 제공합니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28.>

1. 인터넷뱅킹 등 : 이용자번호, 이용자비밀번호, 계좌번호, 계좌비밀번호, 보안매체비밀번호, 인증서 등
2. 텔레뱅킹 : 이용자번호, 이용자비밀번호, 주민등록번호, 계좌번호, 계좌비밀번호, 보안매체비밀번호 등

② 상호저축은행은 이용자가 본인의 전자적 장치에 저장한 생체정보와 서비스 이용시 입력한 생체정보가 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공합니다. <신설 2018.4.30.>

③ 모바일 뱅킹의 경우에는 상호저축은행은 1일 300만원의 이체한도 금액 내에서 이용자가 서비스 이용시 전자적 장치를 이용하여 입력한 간편비밀번호·PIN·생체인증·패턴이 이용자가 사전에 상호저축은행에 등록한 내용과 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공할 수 있습니다. <신설 2018.4.30. 2019.8.28>

제8조(출금계좌 등록) ①이용자는 계좌이체에 이용할 출금계좌를 사전에 상호저축은행에 서면 또는 전자적 장치로 신청하여야 합니다. <개정 2016.11.30., 2018.4.30.>

②출금계좌로 사용할 수 있는 예금은 이용자 본인명의로 보통·저축·기업자유예금에 한합니다. <개정 2018.4.30.>

③이용자는 계좌이체의 입금대상 계좌를 상호저축은행에 서면 또는 전자적 장치로 지정할 수 있으며, 이때 계좌이체는 지정계좌로만 가능합니다. 다만, 입금대상 계좌를 지정하지 않을 경우에는 불특정 계좌에 입금할 수 있습니다. <개정 2016.11.30., 2018.4.30.>

제9조(인터넷 계좌개설 및 해지) ①이용자는 이 서비스를 통해 출금계좌에서 자금을 인출하여 본인명의로 적립식 또는 거치식 예금계좌를 개설(이하 “인터넷계좌”라 한다.)하여 입금할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

②인터넷계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고 통장발급 없이 개설하며, 서비스에 의한 입금거래를 할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

③이용자로부터 인터넷계좌에 대한 통장발급을 요청하는 경우 상호저축은행은 이용자에게 실명확인증표, 거래신청서 및 인감 또는 서명을 받아 이용자 본인 확인 및 실명확인을 마친 후 통장을 발급합니다. <개정 2018.4.30.>

④인터넷계좌의 최초출금 및 해지시에는 전항에서 정한 절차를 거쳐야 합니다. 다만, 인터넷계좌를 해지하여 출금계좌로 입금하는 경우에는 실명확인 없이 처리할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

⑤ 제4항 본문에도 불구하고, 비대면실명확인을 거친 계좌는 전자적 장치를 통한 출금이 가능합니다. <신설 2016.11.30> <개정 2018.4.30.>

제10조(계좌이체) ①출금계좌에서의 자금인출은 예금거래기본약관에도 불구하고 이용자 본인의 거래 지시에 따라 지급청구서 등의 제시없이 인출합니다. <개정 2018.4.30.>

②출금계좌에서 출금할 수 있는 금액은 이체시점에서 현금화된 예금잔액(대출한도

포함)에 한합니다. <개정 2018.4.30.>

③타행이체의 경우 전산장애 등의 사유로 당일 처리하지 못한 때에는 이용자의 출금 계좌로 입금처리한 후 통지됩니다. <개정 2018.4.30.>

④거래가 완료된 후에는 거래내용을 정정하거나 취소할 수 없으며, 이용자의 부주의로 인하여 발생한 거래지시의 착오, 오류입력 등으로 인한 책임은 이용자가 부담합니다. <개정 2018.4.30.>

⑤예약이체는 이체지정일 1회의 실행으로 종료하며, 이체는 자금이 이체지정시간 전 까지 예약지정 금액 이상이 있어야 이체가 가능합니다. <개정 2018.4.30.>

⑥예약이체의 취소는 이체지정일 전일까지 취소하여야 합니다. <개정 2018.4.30.>

⑦여러 건의 예약이체 지정시 다음과 같이 처리됩니다. <개정 2018.4.30.>

1. 예약이체 처리 지정 순서
2. 출금계좌 잔액이 예약이체 대상 금액보다 일부 적을 경우 처리 가능한 차순위 예약 순서

제11조(지연이체 적용 등) ① 지연이체는 이용자가 그 신청을 한 이후부터 제3조 제1항 각 호의 전자적 장치(지연이체 신청 이후에 선택하는 것도 포함하며, 이하 이 조에서 “장치”라 합니다)를 통한 모든 계좌이체에 적용됩니다. <개정 2018.4.30.>

② 지연이체의 지급 효력은 거래지시를 하는 때로부터 이용자가 정한 일정시간이 지난 후(이하 “지연이체예정시각”라 합니다)에 발생합니다. 이 경우 상호저축은행은 관련 법령, 전산 사정 등에 따라 다음 각 호의 시간을 제한할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

1. 거래지시를 할 수 있는 시간
2. 거래지시를 하는 때로부터 그 지연이체의 지급 효력이 발생하는 때까지의 시간

③ 이용자는 상호저축은행의 영업점을 방문하거나 장치를 이용하여 지연이체를 신청 또는 해지할 수 있습니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28>

④ 지연이체예정시각 현재 잔액 부족으로 지연이체의 지급 효력이 발생하지 않은 경우에는 해당 거래지시는 그 효력을 상실합니다. 이 경우 상호저축은행은 지체없이 휴대 전화 문자메시지(SMS)를 통해 이용자에게 그 사실을 알립니다. <개정 2018.4.30.>

⑤ 이용자는 지연이체예상시각 30분 전까지 영업점을 방문하거나 장치를 통하여 해당 거래지시를 철회할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

[본조 신설 2015.9.30.]

제12조(지연이체 적용 제외) 제11조 제1항 및 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계좌이체에 대해서는 지연이체를 하지 아니합니다. 이 경우 제2호와 제3호의 경우는 추가적인 보안조치(전자금융거래기본약관 제2조 제18호를 말합니다)를 거쳐야 합니다. <개정 2018.4.30.>

1. 해당 상호저축은행의 다른 계좌(이용자 본인 명의의 계좌에 한한다)로 이체하는 경우
2. 1일 합산 100만원 미만의 범위에서 이체하는 경우
3. 즉시이체가 가능하도록 이용자가 미리 지정한 계좌(즉시이체의 효력이 발생하기 1일 전까지 지정한 계좌에 한한다)로 이체하는 경우

[본조 신설 2015.9.30.]

제13조(서비스 제공시간) 상호저축은행은 창구 영업시간 외에도 서비스를 제공할 수 있으며, 각각의 서비스는 상호저축은행 사정에 따라 이용시간을 달리 적용할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

제14조(서비스의 제한) ①다음 사항 중 어느 하나에 해당할 경우 상호저축은행은 해당 이용자에 대한 서비스의 일부 또는 전부를 제한할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

1. 이용자가 3회 이상 연속하여 잘못된 접근수단을 제시하거나 입력한 경우. 단, 간편 비밀번호·PIN·생체인증·패턴의 경우 5회이상 연속하여 잘못 입력한 경우 <개정 2018.4.30. 2019.8.28>
2. 상호저축은행 표준 전자금융거래기본약관 제14조 제1항 및 제2항 각 호의 어느 하나에 해당되었을 때 <개정 2015.9.30.>
3. 야간 또는 공휴일
4. 일회용비밀번호생성기((M)OTP)를 전자금융보안매체로 사용하는 경우 일회용비밀번호생성기에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 합하여 10회 이상 연속하여 잘못 입력한 경우 <개정 2019.8.28.>

②전항 제1호에 의해 서비스가 제한되는 경우에는 이용자가 상호저축은행에 거래 이용제한 해제를 서면으로 신청한 후 서비스를 다시 이용할 수 있습니다. 다만, 개인 인터넷뱅킹 이용고객은 이용매체를 통하여 이용자번호 및 이용자 비밀번호, 인증서, 보안카드비밀번호 등을 제출하여 이용제한을 해제할 수 있으며, 생체인증·PIN·패턴의 오류해제는 전자적 장치에 접속하여 본인확인 후 재등록하여 제한을 해제하고 이용할 수 있습니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28>

제15조(이용수수료) ①이용수수료는 서비스 실행과 동시에 출금계좌에서 이체자금과 함께 자동 출금하기로 합니다. 다만, 별도의 약정이 있을 경우에는 일정기간에 발생한 수수료를 미리 지정한 날짜에 인출할 수 있습니다. <개정 2018.4.30.>

②기타 서비스이용에 대한 수수료율과 수수료의 납부방법은 상호저축은행이 정하는 바에 따르며, 상호저축은행은 영업점 창구 또는 이용매체를 통하여 안내합니다. <개정 2018.4.30.>

제16조 (변경, 사고사항의 신고) ①이용자가 비밀번호, 출금계좌번호 등 상호저축은행에 등록한 사항을 변경 또는 추가하고자 하는 때에는 소정의 신청서를 상호저축은행에 제출하여야 합니다. 다만, 비밀번호 등 상호저축은행에서 따로 정하고 있는 사항에 대해서는 제3조의 서비스 이용매체를 통하여 변경할 수 있습니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28>

②(M)OTP, 현금카드, 보안카드의 분실, 도난 또는 각종 비밀번호의 누설 등 사고 발생시에는 서비스 이용매체를 통한 신고 또는 상호저축은행에 서면 신고하여야 합니다. 그러나 긴급하거나 부득이할 때에는 영업시간중에 전화 등으로 신고할 수 있으며, 이때에는 다음 영업일 안에 서면으로 신고하여야 합니다. <개정 2018.4.30. 2019.8.28>

제17조(거래계약의 해지) ①전자금융거래에 관한 계약을 해지하고자 할 때에는 이용자는 상호저축은행에 방문 또는 전자적 수단에 의하여 해지 신청을 하여야 합니다. <개정 2015.9.30., 2018.4.30.>

②대리인이 출금계좌의 통장·인감을 제시하고 출금계좌의 해지를 요청하는 경우 상호저축은행은 고객 본인의 의사를 확인하지 않고 서비스를 해지할 수 있습니다. <개정 2015.9.30., 2018.4.30.>

1.<삭제 2015.9.30.>

2.<삭제 2015.9.30.>

제18조(면책) ①다음 사항 중 어느 하나에 해당하여 손해가 발생하는 경우 상호저축은행은 그 책임의 일부 또는 전부를 이용자가 부담하게 할 수 있습니다. <개정 2015.9.30., 2018.4.30. 2019.8.28>

1. 보안매체 분실시 분실신고 이전에 발생한 거래
2. 상호저축은행이 제공하는 전자금융방식 또는 홈페이지가 아님이 명백함에도 불구하고 이러한 방식 또는 홈페이지에서 전자금융 사용으로 인한 손해
3. 상호저축은행에서 제공하는 보안프로그램의 미설치 또는 강제종료 등에 의해 보안프로그램을 작동하지 않도록 한 경우 발생한 손해
4. 이용자의 과실로 보안매체 중 (M)OTP번호 유출에 의해 발생한 손해
5. 통장, 신청서 등에 관련 비밀번호를 기재하여 타인이 알았거나, 알 수 있는 등의 사정으로 인해 발생한 손해

②법인('중소기업기본법' 제2조 제2항에 의한 소기업을 제외합니다.)인 이용자의 경우 제1항 이외의 다음의 경우에도 상호저축은행은 그 책임의 일부 또는 전부를 이용자가 부담하게 할 수 있습니다. <개정 2015.9.30., 2018.4.30.>

1. 각종 ID 및 비밀번호의 분실 또는 유출로 인한 손해
2. 상호저축은행외의 사이트 및 접속번호에서 전자금융 사용으로 인한 손해
3. 상호저축은행에서 제공하는 보안프로그램의 미설치 또는 강제종료 등에 의해 보안프로그램을 작동하지 않도록 한 경우 발생한 손해
4. 기타 상호저축은행에서 안내 및 제공하는 방식 외의 방법으로 전자금융을 이용한 경우 발생한 손해

제19조(약관변경 등) ①상호저축은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경예정일 직전 1개월간 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여 합니다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 상호저축은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 알렸음을 확인해 주어야 합니다. <개정 2018.4.30.>

② 제1항에도 불구하고 법령의 개정이나 제도의 개선으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게

통지하여야 합니다. <신설 2018.4.30.>

③ 상호저축은행이 제1항 및 제2항에 따라 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “이용자가 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 이내에 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다.”라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다. <신설 2018.4.30.>

④ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다. <신설 2018.4.30.>

⑤ 이 약관에서 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 시행령 등 관계법령, 전자금융거래기본약관, 예금거래기본약관 및 기타 관련 약관을 적용합니다. <개정 2018.4.30.>

제20조(합의관할) 이 계약과 관련한 상호저축은행과 이용자간의 소송에 대해서는 법이 정하는 관할법원과 아울러 상호저축은행의 거래 영업점 소재지 지방법원을 관할법원으로 하기로 합니다. <개정 2013.5.31., 2018.4.30.>