

전자금융 서비스 설명서

이 설명서는 은행이용자의 서비스에 대한 이해를 돕고 약관의 중요내용을 알려드리기 위한 **참고자료**이며, **실제 계약은 (전자금융서비스 이용약관)이 적용**됩니다. **계약을 신청하는 경우 약관**이, **계약을 체결하는 경우 계약서류가 교부**됩니다.

1 개요 및 특징

- 전자금융서비스는 전자적 장치를 통하여 제공하는 홈페이지, 인터넷뱅킹, 모바일앱뱅킹, 폰뱅킹 등의 전자금융거래를 말합니다.
- 서비스의 종류 : 각종 조회, 계좌이체, 현금서비스 이체, 예금신규 및 해약, 대출, 공과금납부, 사고신고, 자동이체 등록(해지) 등이며 구체적인 서비스 종류는 영업점 또는 각 전자적 장치를 통하여 게시합니다.
- 가입 신청
 - 서비스는 이용자가 전자금융 이용신청서를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 제출하고 신청이 완료되면 이용할 수 있습니다. 다만, 다음의 경우에는 이용자가 인증서를 이용하여 가입 할 수 있습니다.
 - 1. 인터넷뱅킹 이용자가 모바일앱뱅킹 서비스에 가입하는 경우
 - 2. 모바일앱뱅킹 이용자가 스마트ATM출금 서비스에 가입하는 경우
 - 미성년자 또는 법인사업자인 이용자는 대리인에게 가입신청 및 서비스 이용을 위임할 수 있습니다. 이 경우 은행은 다음의 대리관계 확인 서류 제출을 요구할 수 있습니다.

고객구분	요구 서류
미성년자의 법정대리인	미성년자의 기본증명서, 미성년자의 가족관계증명서 등
법인의 임직원대리인	위임장, 법인인감증명서, 임직원 확인서류, 법인인감도장 등

- 접근매체의 등록
 - 이용자는 전자금융서비스를 이용하기 위해 신청한 전자적 장치에 대해 다음과 같이 접근매체를 등록하여야 합니다.

구 분	이용자식별 수단	본인확인 수단
폰뱅킹	주민등록번호 또는 사업자등록번호	폰뱅킹비밀번호
인터넷뱅킹, 모바일앱뱅킹	이용자번호와 접속비밀번호	인증서 또는 은행에서 정한 인증서

- 인증서는 이용자가 이용자번호, 계좌번호, 계좌비밀번호, 주민등록번호(또는 사업자등록번호), 일회용 비밀번호, 씨크리트카드 일련번호(씨크리트카드 이용자)를 이용하여 인터넷상에서 등록, 폐기하기로 합니다.

- 이용계좌, 이체한도 및 이용한도의 지정

- 이체서비스 출금계좌는 이용자가 은행에 서면으로 신청한 계좌에 한합니다. 다만, 인터넷뱅킹(모바일 앱뱅킹 포함)을 이용하여 출금계좌를 추가하도록 사전에 서면으로 신청한 경우와 모바일앱뱅킹을 통해 출금계좌 직접등록 신청을 하는 경우에는 이용자가 직접 출금계좌를 추가할 수 있습니다.
- 이체서비스 입금계좌는 서면에 의한 사전 지정 없이 불특정계좌에 입금할 수 있습니다. 다만, 사전에 서면으로 지정한 경우에는 지정한 계좌로만 입금이 가능하며 사전에 지정하지 않은 계좌로 입금은 사전 지정된 금액 내에서 가능합니다.
- 이용자는 <별표 1>의 보안매체별 이체한도 범위 내에서 1회/1일의 이체한도를 약정할 수 있으며, 이체한도를 약정하지 않은 때에는 1회 1천만원, 1일 1천만원으로 약정한 것으로 합니다. 단, 폰뱅킹 이용자 중 보안카드 이용고객은 1회 5백만원, 1일 5백만원으로 약정한 것으로 합니다.
- 스마트ATM출금 서비스의 출금한도는 출금계좌별 1회/1일 100만원으로 정합니다. 단, 현금카드 이용 약관에서 정한 현금카드 이용한도와 합산 관리합니다.
- * 단, 제휴 CD/ATM은 제휴사와 협의한 인출금액으로 정함
- 12개월 이상 컴퓨터 또는 전화기로 전자금융거래 이용실적이 없는 이용자가 인터넷뱅킹 거래를 계속 이용하고자 하는 경우 은행이 정한 인증서의 재발급·유효기간의 연장 또는 계속 사용의사 확인 등의 절차를 거쳐 전자금융거래를 이용할 수 있습니다. 계속 사용의사 확인은 영업점 방문 또는 전화 등을 이용한 본인확인 추가인증절차를 따릅니다.
- 총괄관리자는 전항에서 명시한 이용자의 이체한도 범위 내에서 하위사용자별 이체한도를 부여하여야 하며 하위사용자는 총괄관리자가 부여한 이체한도를 초과하여 거래할 수 없습니다.
- 이체한도(하위사용자 한도 포함)에는 급여성 다수계좌이체, 결제대금의 대량지급이체, B2B 관련 업무 등 일부 거래가 포함되지 않습니다.
- 이용자가 이체한도를 상향하고자 하는 경우에는 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 신청하여야 합니다.
- 이용자는 <별표 1>의 보안매체별 이체한도 범위 내에서 1회/1일의 이체한도를 약정할 수 있으며, 약정한 이체한도에도 불구하고 스마트폰 바이오인증 이용자는 바이오 인증 기반 소액이체의 1회 및 1일의 이체한도를 은행에서 별도 정한 이체한도 범위 내에서 약정할 수 있습니다. 단, 보안매체별 이체한도 범위 내에서 약정한 이체한도에 바이오 인증 기반 소액이체의 이체한도는 합산 관리합니다.
- 전자금융서비스 이용약관 제7조 제3항에 불구하고 「퀵 서비스」를 통한 이체한도는 은행에서 별도 정한 1일 이체한도 범위 내에서 횟수에 제한 없이 이체가 가능합니다. 이체한도는 홈페이지 및 「퀵 서비스」 이용화면에 게시하고 이체한도의 변경 시에는 동 약관 제15조를 준용하여 변경합니다. 단, 동 약관 제3항에서 정한 이체한도와 합산 관리합니다.
- 얼굴인증서비스를 통한 이체는 은행에서 별도 정한 1일 이체한도 범위 내에서 횟수에 제한 없이 가능합니다.

- 전자금융이용수수료는 <별표 2>와 같으며 이용자의 거래계좌에서 자동인출 합니다.
- 단, 은행에서 정한 일부 서비스의 경우 매월 일정한 날에 이용자가 지정한 계좌에서 자동출금 합니다.
- 현금자동지급기, 자동입·출금기를 통한 무카드뱅킹 서비스, 스마트ATM출금 서비스 이용수수료는 현금카드 이용약관을 따릅니다.

3 서비스해지에 관한 사항

- 서비스 이용을 해지하고자 할 경우 신청서에 의해 해지신청을 해야 합니다. 단, 개인고객은 이용매체를 통하여 직접 해지가 가능합니다.

4 거래제한에 관한 사항

- 다음 각 호의 경우 은행은 해당 이용자에게 대한 서비스의 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다.
- 이용자가 일자에 관계없이 **연속 3회 이상 비밀번호(접속비밀번호, 폰뱅킹비밀번호, 계좌비밀번호, 씨크리트카드 비밀번호)를 잘못 입력한 경우.** 단, 계좌비밀번호, 씨크리트카드 비밀번호는 매체의 구분 없이 각각 통합 관리합니다.
- OTP를 사용하는 이용자가 전 금융기관을 통합하여 **OTP의 일회용 비밀번호를 10회 이상 연속하여 잘못 입력한 경우**
- 디지털OTP를 사용하는 이용자가 **디지털OTP의 일회용 비밀번호를 5회 연속하여 잘못 입력한 경우** 및 **디지털OTP 앱 비밀번호를 10회 연속하여 잘못 입력한 경우**
- 폰뱅킹 자금이체거래시 이용자가 사전에 서면으로 지정한 전화번호와 다른 전화번호로 자금이체거래를 하는 경우
- 12개월 이상 전자금융서비스를 이용하지 않거나, 의심스러운 거래 유형으로 판단될 경우
- 스마트폰 바이오 인증을 이용하는 경우 입력한 바이오 정보가 연속으로 은행이 정한 횟수만큼 일치하지 않는 경우
- 앱 비밀번호를 5회 연속하여 잘못 입력한 경우
- 간편비밀번호를 5회 연속하여 잘못 입력한 경우
- 기타 전자금융거래기본약관에서 정한 거래의 제한사유에 해당하는 경우
- 얼굴인증서비스를 통한 인증이 5회 연속하여 일치하지 않는 경우

5 은행이용자가 유의해야 할 사항

- 이용자가 은행에 등록한 제신고 사항(고객정보, 각종 비밀번호 등)을 변경하고자 하는 때에는 영업점 창구를 통하여 서면으로 신청하여야 합니다. 다만, 은행에서 따로 정한 사항에 대해서는 이용자의 판단으로 전자적 장치를 이용하여 변경 또는 해지할 수 있습니다.

○ 이용자가 사고신고를 하고자 할 때에는 영업점 창구를 통한 서면신고 또는 비대면 채널을 통한 전자문서로 신고하여야 합니다. 다만, 긴급하거나 부득이한 경우 은행에 전화 등으로 신고할 수 있으며 이 경우 다음 영업일까지 서면으로 신고하여야 합니다.

6 기타 계약의 주요내용

- 이용시간 : 연중 무휴, 1일 24시간(단, 운영상의 필요로 은행이 정한 기간 동안 서비스 일시 중지 가능)
- 계약을 체결하기 전에 설명서와 약관을 읽어보시기 바랍니다.
- 금융소비자는 금융소비자보호법에 따라 해당 상품 또는 서비스에 대하여 설명을 받을 권리가 있으며, 그 설명을 듣고 내용을 충분히 이해한 후 거래하시기 바랍니다.
- 이 설명서는 은행의 내부통제기준에 따른 절차를 준수하여 작성되었습니다.

<별표 1> 보안매체별 이체한도 범위

(단위 : 백만원)

구 분			보안매체				
			보안카드	OTP			영업점장 승인한도
				본인지정 최고한도		영업점장 승인한도	
				디지털OTP 스마트OTP	OTP (일반형/카드형)		
인터넷뱅킹 (모바일앱 뱅킹포함)	개인	1회	10 이하	100 이하	100 이하	제한없음	
		1일	10 이하	500 이하	500 이하		
	기업	1회			500 이하		
		1일			1,000 이하		
폰뱅킹	개인	1회	5 이하	50 이하	50 이하		
		1일	5 이하	250 이하	250 이하		
	기업	1회			100 이하		
		1일			500 이하		

<별표 2> 전자금융 이용수수료

수수료 구분	인터넷뱅킹, 폰뱅킹 서비스	스마트뱅크 서비스
타행간 자금이체	500원	500원
당행간 자금이체	면제	면제

무통장식 거래고객이 인터넷뱅킹(대량지급이체 제외), 모바일앱뱅킹으로 타행간 자금이체시 수수료는 건당 300원으로 함

서비스 가입 후 의문사항 또는 불만(민원)이 있을 경우 고객센터(1588-5050, 1566-5050) 또는 인터넷 홈페이지(www.imbank.co.kr)에 문의할 수 있고, 분쟁이 발생한 경우에는 금융감독원(국번없이 1332) 등에 도움을 요청할 수 있습니다.