

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 생체 정보(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 신규개설 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", "전자금융업무감독규정" 및 "전자금융거래기본약관"을 따릅니다. <개정 2018.4.30.>

제3조(이용매체) ① 이용자는 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

② 상호저축은행은 상기 매체 중 일부에 대해 서비스의 제공을 제한할 수 있습니다. <개

정 2018.4.30.>

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

제4조(서비스의 종류) ①서비스의 종류는 각종 조회, 계좌이체, 지연이체, 자동이체 등록, 자동납부, 계좌 신규개설 및 해지, 대출, 사고신고, 상담, 안내, 예금 만기연장, 공과금 수납, 각종 증명서 발급, 스마트출금 등이며, 상호저축은행이 제공하는 구체적인 서비스의 종류는 영업점 또는 각 전자적 장치를 통하여 게시합니다.<개정 2015.9.30., 2018.4.30. 2019.8.28., 2023.2.20.>

② <삭제 2023.2.20.>

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 사항이 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 본인명의의 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 출금계좌로 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 전까지 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, 전산사정 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 휴대전화 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 전 까지 지정한 계좌에 한합니다)로 이체하는 경우

[본조 신설 2015.9.30.]

제13조(서비스 제공시간) ①상호저축은행은 창구 영업시간 외에도 서비스를 제공할 수 있으며, 각각의 서비스는 상호저축은행 사정에 따라 이용시간을 달리 적용할 수 있습니다. <개정 2023.2.20.>

②이용시간을 변경하고자 할 경우에는 그 내용을 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치 및 영업점을 통하여 변경 1개월 전부터 1개월간 게시합니다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 사후에 공지하기로 합니다. <신설 2023.2.20.>

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, 간편비밀번호·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(손해배상 및 면책) 이 약관의 손해배상 및 면책 사항에 대해서는 「전자금융거래기본약관」에서 정한 손해배상 및 면책에 관한 조항을 준용합니다.

[전면개정 2021.7.8]

제19조(약관변경 등) ① 이 약관을 변경하고자 할 경우, 전자금융거래기본약관 제29조를 준용합니다. <개정 2022.8.30>

② 이 약관에서 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 시행령 등 관계법령, 전자금융거래기본약관, 예금거래기본약관 및 기타 관련 약관을 적용합니다. <개정 2018.4.30., 2022.8.30>

③ <삭제 2022.8.30>

④ <삭제 2022.8.30>

⑤ <삭제 2022.8.30>

[종전 제19조제5항은 제19조제2항으로 이동 <2022.8.30>]

[전면개정 2022.8.30]

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.>