

「전자문서 중계서비스」 이용 약관

제1조 (목적)

이 약관은 「전자문서 및 전자거래 기본법」(이하 ‘전자문서법’이라 한다)에 근거하여 주식회사 국민은행(이하 “은행”이라 한다)의 “전자문서 중계서비스”를 이용하는 고객(이하 “이용고객”이라 한다)과 은행 사이에 전자문서 중계서비스에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. “전자문서 중계서비스”(이하 “서비스”라 한다)란 이용기관이 송신한 각종 전자문서(안내문, 고지서, 청구서 등)을 이용고객에게 송달, 고지 및 열람할 수 있도록 제공하는 서비스를 말하며, 제공되는 전자문서 중계서비스의 상세 내용은 본 약관에 따릅니다.
2. “전자문서”란 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성·변환되거나 송·수신 또는 저장된 정보를 말합니다.
3. “공인전자주소”란 전자문서를 송신하거나 수신하는 자를 식별하기 위하여 문자·숫자 등으로 구성되는 정보로서 전자문서법 제18조의 4에 따라 한국인터넷진흥원(이하 “전담기관”이라 한다)에 등록·관리되는 주소를 말합니다.
4. “공인전자문서중계자”라 함은 이용고객과 이용기관을 위하여 전자문서의 송·수신 또는 중계를 하는 자로서 전자문서법에 따라 인증을 받아 그 전자문서유통의 안정성과 신뢰성을 인정 받은 자를 말합니다.
5. “이용기관”이란 “전자문서 중계서비스”를 이용하여 이용고객에게 전자문서를 작성·송신하는 자(다만 “은행”은 제외한다.)를 말합니다.
6. “이용고객”이란 전자문서 중계서비스를 이용하기 위해 소정의 절차를 거쳐 전자문서 중계서비스 이용약관에 동의한 후 은행이 제공하는 서비스를 가입하여 이용하는 개인 고객을 말합니다.
7. “신청앱”이란 스마트기기를 통해 전자문서 중계서비스의 신청, 열람, 해지 등을 처리하는 “KB스타뱅킹”앱을 말합니다.
8. “알림 메시지”란 신청앱을 통한 푸시알림, 문자 메시지 등을 통해 알림 메시지를 전송하는 것을 말합니다.
9. “전담기관”이란 공인전자문서중계자 업무의 지원을 위하여 과학기술정보통신부장관으로부터 지정된 기관인 한국인터넷진흥원(KISA)를 말합니다.

② 이 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정하지 아니한 것은 전자문서법 등에서 정한 바에 따릅니다.

제3조 (이용신청 및 승낙의 제한)

① 이용고객이 다음 각 호 중 하나의 방법으로 서비스를 신청한 경우 은행이 그 신청을 승낙함으로써 이용 계약이 체결됩니다.

1. 이용고객이 휴대폰으로 전자문서 중계서비스 이용 신청 및 KB국민인증서를 통한 신청절차를 완료하고 전자문서 중계서비스 이용약관의 내용에 동의한 경우
2. 기타 은행이 정한 별도의 방법으로 신청한 경우

② 은행은 다음 각 호의 사유가 있는 경우 이용신청에 대해 승낙하지 않을 수 있습니다.

1. 이용고객이 입력한 명의가 실명이 아니거나, 허위 정보의 기재 또는 신청 내용을 정확히 기재하지 않거나 오기 등이 있는 경우
2. 만 14세 미만의 자가 이용신청을 하는 경우
3. 제3자가 이용고객 본인을 대리하여 신청하는 경우

제4조 (서비스의 내용)

은행이 제공하는 전자문서 중계서비스의 내용은 다음과 같으며, 이용기관의 사정, 이용고객과 이용기관의 계약, 이용고객의 별도 동의 여부, 관련 법령 등에 따라 서비스 종류의 추가, 변경 및 제한될 수 있으며, 은행은 이 약관 제16조에서 정한 방법에 따라 이용고객에게 통지 합니다.

다음 각 호의 서비스를 이용하기 위해서는 제3조에서 정한 방법에 따라 이용신청과 승낙이 완료되어야 합니다.

1. 전자문서 및 전자거래 기본법에 따른 공인전자주소의 신청 및 발급 대행 서비스
2. 전자문서의 수신 및 열람, 문서함 관리 서비스
3. 공인전자주소를 통한 전자문서의 송수신 정보에 대한 유통증명서 발급 대행 및 관리 서비스
4. 전자문서로 송달된 고지금액의 납부 및 납부 연동

제5조 (공인전자주소의 생성 및 등록)

① 은행은 은행이 정한 절차에 따라 본인확인 및 인증이 이루어진 이용고객에 대해 공인전자주소를 생성하고 개인식별정보를 포함하여 전담기관에 이를 등록합니다.

② 공인전자주소는 이용고객당 1개만 생성할 수 있습니다.

제6조 (공인전자주소를 통한 전자문서유통)

① 전자문서가 공인전자주소를 통하여 송신 또는 수신되거나 열람된 경우 다음 각 호의 사항이 포함된 유통정보가 전담기관에 전달되어 보관됩니다.

1. 전자문서의 송/수신 및 열람 일시
2. 전자문서의 송/수신자 및 열람자
3. 기타 전자문서의 송신 및 수신에 관한 사항으로서 전자문서법령에서 정하는 사항

- ② 공인전자주소로 전자문서를 송신 또는 수신한 자는 은행에 유통증명서 신청을 함으로써 전담기관으로부터 유통증명서를 발급받을 수 있습니다.
- ③ 공인전자주소로 수신된 문서는 전자문서법에 의해 수신자가 지정하는 정보처리시스템에 해당되어 문서가 수신된 것으로 법적 효력(민법상의 도달에 해당)을 가집니다.
- ④ 은행은 이용고객에게 공인전자주소를 통한 전자문서의 수신 사실을 알리는 알림 메시지를 전송할 수 있습니다.

제7조 (전자문서의 열람)

- ① 전자문서를 송신하는 자는 이용기관이며, 은행은 이용기관이 이용고객에게 발송하는 전자문서를 이용기관이 지정한 내용, 일정 및 방식에 따라 이용고객에게 전송합니다.
- ② 은행은 이용기관이 지정한 일자까지 전자문서 내용을 이용고객이 열람할 수 있도록 하며, 열람기한이 종료된 문서는 열람이 제한될 수 있습니다.
- ③ 은행은 이용고객이 전자문서를 열람하고자 할 경우 본인확인을 위한 인증절차를 진행할 수 있습니다.
- ④ 은행은 이용고객의 전자문서 열람 여부를 기록하고 이용기관의 신청에 따라 이용고객의 전자문서 열람여부 및 열람일시를 이용기관에게 제공합니다.
- ⑤ 은행은 전자문서를 유통하는 역할을 하며, 이용고객은 전자문서의 내용과 관련하여 문의가 있는 경우 이를 발송한 각 이용기관에 문의 및 해결을 요청해야 합니다. 은행은 전자문서의 내용 및 이용기관의 사정으로 전자문서의 내용에 대한 문의가 처리되지 않아 발생할 수 있는 상황에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

제8조 (고지금액의 납부)

이용고객은 다음 각 호의 전자문서 청구 정보에 따라 은행의 “신청앱”과 연동하여 납부할 수 있습니다.

1. 전자정부법, 지방세기본법 및 지방세관계법에 따른 전자 고지서
2. 이용기관에 납부할 금액(이용요금, 공과금 등)

제9조 (서비스 이용시간)

- ① 전자문서 중계서비스 이용시간은 연중무휴, 1일 24시간 이용을 원칙으로 합니다. 다만, 은행 업무상 또는 기술상 필요에 따라 은행이 정한 기간 동안 전자문서 중계서비스 이용이 일시 중지될 수 있습니다.
- ② 제1항의 전자문서 중계서비스 이용 일시 중지 또는 이용시간이 변경되는 경우 서비스 화면에 게시하거나 기타의 방법으로 이용고객에게 사전 통지합니다. 단, 전산장애 등의 사유로 사전통지가 곤란한 경우 통지 장애 사유가 없어진 때 사후 통지할 수 있습니다.

제10조 (서비스 이용제한)

① 은행은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 서비스의 사용을 제한하거나 정지할 수 있습니다. 이 경우 사전통지를 원칙으로 하나 사고 위험 등으로 인해 긴급히 제한할 필요가 있거나 불가항력 사유로 인하여 통지가 불가한 경우 그러하지 아니합니다.

1. 이용고객이 부정한 방법으로 전자문서중계 서비스를 신청했거나 그렇다고 의심되는 경우
2. 이용고객이 불법 또는 부정한 목적으로 전자문서중계 서비스를 이용하는 경우
3. 이용고객이 법령 또는 이 약관에 위반하여 전자문서중계 서비스를 이용하는 경우
4. 제3자가 이용한 사실이 드러난 경우
5. 이용고객의 사망, 구속 등으로 신원확인이 불가능한 경우
6. 이용고객의 본인확인을 위한 인증절차를 수행할 수 없는 경우
7. 제반 설비의 장애, 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
8. 정전, 천재지변, 국가비상사태 등 전자문서 중계서비스를 제공할 수 없는 정당한 사유가 발생한 경우

② 이용고객은 신청앱에서 서비스를 해지할 수 있습니다.

제11조 (개인정보보호)

은행은 전자문서 중계서비스와 관련하여 수집·보관하는 이용고객의 개인정보를 전자문서 중계서비스의 이용 및 금융사고 방지 목적 외에는 사용하지 않으며, 개인정보 유출로 인하여 이용고객에게 피해가 발생한 경우 이를 배상합니다.

제12조 (사고·장애 시의 처리)

은행은 이용고객의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를 이용고객에게 통지하여야 합니다.

제13조 (은행의 의무)

- ① 은행은 특별한 사정이 없는 한 이용고객이 서비스를 신청한 날부터 서비스를 이용할 수 있도록 합니다.
- ② 은행은 이용고객의 정보에 대하여 보안을 유지하며, 이용고객의 동의 없이 제3자에게 유출하거나 양도하지 않습니다.
- ③ 은행은 이용고객이 안전하게 서비스를 이용할 수 있도록 개인정보보호를 위한 보안시스템을 갖추며, 관계법령에서 정한 바에 따라 이용고객의 정보를 관리하고, 이에 대한 세부적인 내용은 은행의 '개인정보보호방침'에 정한 바에 의합니다. 은행은 '개인정보보호방침'에 대한 세부 내용을 홈페이지에 게시하여 이용고객이 확인할 수 있도록 합니다.

제14조 (이용고객의 의무)

- ① 이용고객은 전자문서 중계서비스 신청 및 해지신청에 대하여 정확한 정보를 은행에 제공하여야 하며, 서비스에 관한 등록정보 등을 최신의 상태로 유지하여야 합니다.
- ② 그 밖에 이용고객은 전자문서 중계서비스를 이용함에 있어서 은행 또는 제3자의 권리를 침해하거나 관련 법령에 위반되는 행위, 또는 은행의 사전승낙 없이 전자문서 중계서비스를 이용한 영업행위 등을 할 수 없습니다.
- ③ 이용고객은 제3자에게 공인전자주소 등 서비스와 관련된 권리·의무를 양도하거나 양수할 수 없습니다.

제15조 (수수료)

- ① 이용고객에 대하여 전자문서 중계서비스는 무료로 제공됩니다.
- ② 은행은 수수료를 신설하고자 하는 경우 90일 전에 이 약관 제16조에서 정한 방법에 따라 이용고객에게 통지합니다.

제16조 (통지방법)

이용고객에 대한 통지는 전자문서, 전자우편, SMS 등의 방법으로 개별 통지하며, 그 밖의 부득이한 사유로 통지를 할 수 없는 경우 은행이 운영하는 모바일앱 또는 인터넷 홈페이지 등에 게시합니다.

제17조 (영업의 휴지·폐지)

- ① 은행이 전자문서 중계서비스의 영업을 휴지하려는 경우 전자문서서비스 영업을 휴지하려는 날의 30일 전까지 휴지기간을 정하여 이를 문서(전자문서 포함)로 이용고객에게 통지합니다. 다만, 그 밖의 부득이한 사유로 통지를 할 수 없는 경우에는 인터넷홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 통지에 갈음할 수 있습니다.
- ② 은행이 전자문서서비스의 영업을 폐지하려는 경우 전자문서서비스 영업을 폐지하려는 날의 60일 전까지 이를 문서(전자문서 포함)로 이용고객에게 통지합니다. 다만, 그 밖의 부득이한 사유로 통지를 할 수 없는 경우에는 인터넷홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 통지에 갈음할 수 있습니다.
- ③ 은행은 제1항 및 제2항에 따라 통지한 경우, 은행이 보관하고 있는 전자문서와 그 밖의 전자문서유통에 관한 기록을 영업을 휴지하려는 날의 30일 전 또는 영업을 폐지하려는 날의 60일 전부터 이용자가 개별적으로 저장할 수 있도록 조치하여야 합니다.

제18조 (영업의 양도·합병)

- ① 은행은 전자문서서비스의 영업을 양도하거나 합병하려는 날의 30일 전까지 그 사실을 문서(전자문서 포함)로 이용고객에게 통지 합니다. 다만, 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 통지할 수 없는 경우에는 인터넷홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 통지에 갈음할 수 있습니다.
- ② 은행은 제1항에 따라 통지한 경우, 은행이 보관하고 있는 전자문서와 그 밖의 전자문서유통에

관한 기록을 영업을 양도·합병하려는 날의 30일 전부터 이용고객이 개별적으로 저장할 수 있도록 조치하여야 합니다.

제19조 (손해배상)

- ① 은행은 서비스 제공과 관련하여 은행의 귀책사유로 이용고객에게 손해를 입힌 경우 그 손해를 배상합니다.
- ② 이용고객은 서비스 이용과 관련하여 이용고객의 귀책사유로 은행, 이용기관 또는 제3자에게 손해를 입힌 경우 그 손해를 배상하여야 합니다.

제20조 (면책사항)

- ① 은행은 다음 각 호의 경우에는 서비스 제공에 대한 책임이 면제됩니다. 다음 각 호의 사유로 이용고객이 서비스를 이용하지 못하거나 발생하는 손해에 대해서는 은행의 고의 또는 중과실이 없거나 관련 법령에서 별도로 규정이 없는 한 은행은 책임을 부담하지 않습니다.
 1. 이용고객이 신청앱을 삭제한 경우
 2. 이용고객의 서비스 이용이 이 약관에 따라 정지된 경우
 3. 이용고객의 네트워크 환경 문제로 인해 알림, 전자문서를 확인할 수 없는 경우
 4. 이용고객이 알림 메시지 수신을 거부 처리한 경우
 5. 천재지변, 전쟁, 폭동, 테러, 해킹 등 불가항력적 사유로 인해 서비스가 중단된 경우
 6. 정보통신설비의 보수 점검, 증설, 교체, 이전 등의 유지 관리 업무를 이유로 사전에 서비스 중단 사실을 공지한 경우
- ② 은행은 은행의 귀책사유가 아닌 사유로 발생한 서비스의 이용장애에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.
- ③ 공인전자주소 생성 등에 대한 권한은 전자문서 및 전자거래 기본법에 따른 전담기관에 있으며, 은행은 전담기관을 위한 대행업무를 수행하므로 은행의 귀책사유가 없는한 이에 관하여 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.
- ④ 은행은 이용고객과 이용기관간 거래내용 및 이용고객 또는 이용기관의 귀책사유로 인하여 발생한 문제에 대하여 은행의 귀책 사유가 없는 경우 책임을 부담하지 않습니다.
- ⑤ 은행은 이용고객이 전자문서를 수신하지 않거나 열람하지 않거나 그 내용을 제대로 확인하지 아니하여 발생할 수 있는 불이익에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

제21조 (약관의 변경 등)

- ① 은행이 본 약관을 변경하고자 할 경우, 변경 예정일 직전 1개월 전에 신청앱, 홈페이지 및 은행의 영업점에 게시하며, 이용고객에게는 전자우편, SMS 등의 방법으로 개별 통지합니다.
- ② 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자문서 중계서비스 신청앱 및 홈페이지에 최소 1개월 이상 게시하고 이용고객에게 통지해야 합니다.

- ③ 은행이 제1항 및 제2항의 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “이용고객은 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다.”라는 취지의 내용을 게시하거나 통지해야 합니다.
- ④ 이용고객은 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 직전 영업일까지 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.
- ⑤ 은행은 약관을 영업점 및 홈페이지에 비치 또는 게시하여 이용고객이 약관을 조회하고 다운로드(화면출력을 포함) 받을 수 있도록 하며 이용고객이 약관의 교부를 요청하는 경우 이에 응해야 합니다.

제22조 (약관 외의 준용)

이 약관에 정하지 않은 사항에 대하여는 다른 약정이 없으면 전자문서 및 전자거래기본법과 관련 법령 및 행정규칙, 전자금융거래기본약관, 전자금융서비스이용약관 등을 적용합니다.

제23조 (관할법원)

본 서비스 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우, 은행과 이용고객은 분쟁의 해결을 위해 성실히 협의하며, 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송의 필요가 있는 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

제24조 (준거법) 이 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

부 칙(2023.5.29)

제1조 (시행일) 이 약관은 2023년 5월 29일부터 시행합니다.