

리브 가상대화 서비스 이용약관

제1조(목적)

본 약관은 리브 가상대화 서비스(이하 “서비스”라 합니다)를 이용하는 고객과 KB국민은행(이하 “은행”이라 합니다) 간의 서비스의 이용 및 제공에 관한 기본적인 제반 사항을 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조(용어의 정의)

① 본 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. “리브Next앱”이란 모바일에서 금융거래 및 생활연계관련 서비스 등을 이용할 수 있도록 은행이 제공하는 스마트폰 어플리케이션을 말합니다.
2. “리브 가상대화”란 리브Next앱을 통하여 이용 가능한 음성인식 기술 기반의 전자금융거래 및 AI 캐릭터 또는 SK텔레콤의 “NUGU 플랫폼”에서 제공하는 아리아 대화 서비스를 말합니다.
3. “회원”이란 서비스 이용을 위하여 소정의 절차를 거쳐 본 서비스 이용약관과 개인(신용)정보의 수집·이용 동의에 동의한 후 본 약관에 따라 제공되는 서비스에 가입을 신청하고 이용하는 자를 말합니다.
4. “간편비밀번호”란 서비스 이용 및 회원의 본인확인을 위하여 리브Next앱 내에서 사용하는 숫자 6자리 비밀번호를 말합니다.
5. “어시스턴트”란 SK텔레콤의 “NUGU 플랫폼”에서 제공하는 음성인식 및 자연어처리 기반 서비스를 말합니다.
6. “포켓”이란 리브Next앱 내에서 회원이 계좌의 등록 없이 선불전자지급수단의 개설을 요청하는 경우, 은행이 이에 대응하여 발급하는 무기명식 선불전자지급수단을 말합니다.
7. “잔액조회 계좌”란 서비스를 통해 계좌 잔액조회를 할 수 있도록 지정한 계좌 또는 포켓을 말합니다.
8. “출금계좌”란 서비스를 통한 계좌 송금 거래 시 회원의 거래 지시에 따라 자금이 출금되도록 지정한 계좌 또는 포켓을 말합니다.
9. “입금계좌”란 서비스를 통한 계좌 송금 거래 시 회원의 거래 지시에 따라 출금계좌에서 출금한 자금을 입금하도록 지정한 계좌 또는 포켓을 말합니다.
10. “금융친구 알림”이란 회원의 자산관리를 위하여 리브Next앱 내의 금융데이터를 기반으로 제공하는 개인화 알림을 말합니다.
11. “화면이동”이란 서비스를 통해 회원의 요청에 따라 리브Next앱 내 특정한 페이지로 이동하는 것을 말합니다.
12. “아리아 대화”란 SK텔레콤의 “NUGU 플랫폼”에서 제공하는 감성대화, 백과사전, 날씨 등의 서비스를 말합니다.
13. “휴대전화 본인인증”이란 본인확인을 위한 스마트폰 간편인증 및 휴대폰 인증 등을 말합니다.
14. “오픈뱅킹 계좌”란 금융결제원 오픈뱅킹공동업무 이용기관으로 참여한 참가기관의 입출금이 자유로운 계좌를 말합니다.

② 본 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정하지 아니한 것은 서비스 안내 및 「리브Next 서비스 이용약관」 또는 「전자금융거래 기본약관」, 「전자금융서비스 이용약관」, 「오픈뱅킹서비스 이용약관」 등에서 정한 바에 따릅니다.

제3조(서비스의 종류 및 내용)

① 은행이 제공하는 서비스의 종류는 다음 각 호와 같습니다.

1. 지정계좌송금 : 어시스턴트를 통해 회원의 출금계좌에서 입금계좌로 간편하게 송금할 수 있는 서비스
2. 잔액조회 : 어시스턴트를 통해 잔액조회 계좌의 잔액을 조회할 수 있는 서비스
3. 알림 : 금융친구 알림을 통하여 포켓 및 이용계좌의 입출금 거래내역 및 리브Next앱에서 제공하는 서비스 범위 내의 각종 개인화된 자산현황에 대한 통지, 자산관리 방안 등을 제공하는 서비스
4. 음성대화 서비스 : 당행의 AI 캐릭터 및 SK텔레콤의 아리아 대화를 통한 간단한 양방향 대화, 화면이동 및 백과사전, 날씨 등의 기능을 제공하는 서비스

제4조(이용신청 및 승낙)

① 서비스 이용신청 시 신청자는 모바일 기기에 리브Next앱을 설치하고 본 서비스 이용약관 동의 후 이용등록할 계좌번호와 계좌비밀번호를 정확하게 입력하거나, 포켓을 생성하고 포켓비밀번호를 정확하게 입력하여야 합니다. 또한 은행은 이를 승낙하기 위해 입력내용의 유효성을 확인하고 휴대전화와 계좌 명의인의 일치여부를 확인합니다.

② 제1항의 절차를 거쳐 간편비밀번호를 설정한 경우 은행은 회원에게 서비스를 제공합니다

제5조(이용신청에 대한 승낙의 제한)

① 은행은 다음 각 호에 해당하는 고객의 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 않을 수 있습니다.

1. 은행이 정한 서비스 제공환경이 아니거나, 기술상 서비스 제공이 불가능한 경우
2. 신청자가 입력한 기재내용에 허위, 누락, 오기 등이 있는 경우
3. 신청자가 입력한 명의가 본인의 명의가 아닌 경우
4. 이미 가입된 회원이 중복하여 이용신청을 하는 경우
5. 만14세 미만의 자가 이용신청하는 경우 (단, 만 19세 미만의 회원인 경우 일부 서비스가 제한될 수 있습니다)
6. 법인 명의로 가입하는 경우
7. 법령, 이용약관에서 정한 중요한 요건을 충족하지 못하여 계약의 목적을 달성하기 어려운 경우

② 회원이 임의로 서비스를 해지한 후 재 이용신청시 다음 각 호에 해당하는 경우 은행의 심사를 거쳐 일정기간 가입의 승낙을 제한할 수 있습니다.

1. 최근 1개월 이내 5회 이상 임의 해지, 재가입 등을 반복적으로 행하는 경우

③ 은행은 제1항 및 제2항의 사유로 인해 서비스 가입 승인을 유보하는 경우, 회원에게 앱 내 메시지 등의 방법으로 알리는 것을 원칙으로 합니다.

제6조(서비스 유의사항)

① 회원이 본 서비스를 통하여 잔액조회를 이용하기 위해서는 회원 본인 명의의 포켓 혹은 입출금이 자유로운 계좌 중 하나를 잔액조회 계좌로 지정해야 합니다.

② 회원이 본 서비스를 통하여 송금 거래를 하는 경우 출금에 사용될 포켓 또는 계좌와 입금받을 포켓 혹은 계좌를 각각 지정해야 합니다. 단, 입금계좌 지정 시에는 해당 포켓 또는 계좌의 별칭을

등록하여야 합니다.

- ③ 제1항 및 제2항의 거래에 대하여 오픈뱅킹 계좌의 경우 지정 및 이용이 불가합니다.
- ④ 회원은 제1항 및 제2항의 거래에 대하여 설정메뉴를 통해 이용될 계좌를 지정하거나 변경, 등록해제할 수 있습니다.
- ⑤ 은행은 서비스 제공 중 보안상의 이유로 회원에게 휴대전화 본인인증 등의 추가 인증 절차를 거치도록 할 수 있습니다.

제7조(수수료)

- ① 수수료는 은행이 정하는 바에 따르며, 은행은 해당 내용을 리브Next 앱 또는 홈페이지, 기타 전자적 장치 등을 통하여 고시합니다.
- ② 제1항의 수수료 변경 사유 등이 발생 시 은행은 본 약관 제17조에 명시된 절차를 준용합니다.

제8조(인증방법 및 부정거래탐지시스템)

- ① 서비스 이용을 위한 인증방법은 간편비밀번호 및 휴대전화를 활용한 본인인증(이하 “본인인증 수단”)등 은행이 정한 방법을 이용합니다.
- ② 회원은 서비스 이용을 위하여 이용신청 단계에서 은행이 정하는 바에 따라 간편비밀번호를 등록하여야 하며, 이용신청 이후에는 리브Next앱에서 이를 변경할 수 있습니다.
- ③ 회원은 본인인증수단을 관리할 의무가 있습니다.

제9조(은행의 의무)

- ① 은행은 특별한 사정이 없는 한 회원이 서비스를 신청한 날부터 서비스를 이용할 수 있도록 합니다
- ② 은행은 회원의 정보에 대하여 보안을 유지하며, 회원의 동의없이 제3자에게 유출하거나 양도하지 않습니다.

제10조(회원의 의무)

- ① 스마트폰 등에 저장되어 있는 각종 비밀번호 및 이용매체의 보안에 관한 모든 관리 책임은 회원에게 있습니다.
- ② 회원은 본인의 성명, 전화번호 등의 개인정보 또는 출금계좌, 입금계좌 등의 계좌번호를 포함하는 지시내용을 어시스턴트에 입력하지 않아야 합니다.
- ③ 서비스 이용과 관련하여 자신의 간편비밀번호 및 포켓비밀번호, 계좌비밀번호가 부정하게 사용된 것을 알게 된 경우, 회원은 즉시 은행에 그 사실을 통보해야 합니다.
- ④ 서비스에서 얻은 정보를 은행의 사전승낙 없이 복제 또는 변경하여 출판 및 방송 등에 사용하거나 타인에게 제공하는 행위를 하지 않아야 합니다.
- ⑤ 은행 및 제3자의 저작권 등 기타 권리를 침해하는 행위를 하지 말아야 합니다.
- ⑥ 은행의 사전승낙 없이 서비스를 이용한 영업행위를 할 수 없습니다.

제11조(거래내용의 확인)

- ① 회원은 거래지시와 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 합니다.
- ② 통신장애 등의 사유로 처리결과를 확인하지 못한 경우에는 재접속을 하여 정상처리 여부를 확인합니다.

- ③ 회원은 거래지시와 처리결과가 일치하지 않음을 알게 된 때에는 이를 즉시 은행에 통지하여야 합니다.
- ④ 은행은 통지를 받은 때에는 즉시 조사하여 처리하고 통지를 받은 후 2주 이내에 오류의 원인과 처리결과를 고객에게 알려야 합니다.

제12조(서비스 해지)

- ① 서비스 이용 중지를 원하는 회원은 설정메뉴의 서비스 해지를 통해 서비스 계약을 해지할 수 있습니다.
- ② 은행은 회원에게 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하거나 확인된 경우 이용계약을 해지할 수 있습니다.
 - 1. 타인의 정보를 이용하거나 중요 정보를 허위로 기재하여 가입신청을 한 경우
 - 2. 다른 회원의 권리나 정당한 이익을 침해하는 경우
 - 3. 중대한 위반 사항이 확인되거나 계약 목적 달성이 현저히 어려운 경우
 - 4. 은행이 제공하는 서비스 이용방법에 의하지 아니하고 비정상적인 방법으로 서비스를 이용하는 경우
- ③ 은행이 이용계약을 해지하는 경우 회원에게 해지사유를 밝혀 해지의사를 통지하며, 회원은 고객센터 등을 통하여 이의를 신청할 수 있습니다.

제13조(서비스 중단)

- ① 은행은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단하거나 제한할 수 있습니다.
 - 1. 장비의 보수, 업그레이드, 점검, 교체, 고장, 통신장애, 해킹 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우
 - 2. 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
 - 3. 은행 또는 제휴업체, 제휴금융회사 등의 사정(서비스 관련 전산 시스템의 보수, 점검, 교체, 고장, 통신장애, 일시적 장애 발생 등)에 따라 서비스 제공이 불가능 할 때
 - 4. 천재지변, 정전, 국가비상사태 등 기타 불가항력적 사유가 발생한 경우
- ② 은행은 제1항의 사유로 서비스의 이용을 일시 중단 또는 제한하고자 하는 경우 그 사유와 내용을 사전에 회원에게 안내합니다. 단, 긴급하게 이용을 중단하거나 제한할 필요가 있는 경우에는 사후에 공지하거나 통지할 수 있습니다.

제14조(손해배상 및 면책)

- ① 은행은 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 후에 제3자가 그 접근매체를 사용하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.
- ② 은행은 다음 각 호의 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.
 - 1. 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
 - 2. 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고
 - 3. 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제1호에 따른 은행의 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고
- ③ 제1항 및 제2항에 의하여 금전적 손해가 발생한 경우 해당금액 및 이에 대한 1년 만기 정기예금 이율로 계산한 경과이자를 배상합니다. 다만 손해액이 해당금액과 1년 만기 정기예금 이율로 계산한

금액을 초과하는 경우에는 실손해액을 배상합니다.

- ④ 제2항의 규정에도 불구하고 은행은 회원이 고의 또는 중과실로 다음 각 호의 행위를 하였음을 증명하는 경우 회원에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니합니다.
1. 회원이 서비스가 가능한 스마트폰 및 이용매체를 제3자에게 대여하거나, 사용을 위임 또는 양도, 담보 목적으로 제공한 경우(「전자금융거래법」 제18조에 따라 선불전자지급수단을 양도하거나 담보로 제공한 경우를 제외합니다)
 2. 제3자가 권한 없이 회원의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 접근매체를 누설, 노출, 방치하는 행위
 3. 은행이 접근매체를 통하여 이용자의 신원, 권한 및 거래지시의 내용 등을 확인하는 것 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 사전에 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 사고가 발생한 경우
 4. 이용자가 제3호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 사고가 발생한 경우
 - 가. 누설·노출 또는 방치한 행위
 - 나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위
- ⑤ 본 약관의 내용 중 「전자금융거래법」, 「전자금융거래기본약관」, 「리브Next 서비스 이용약관」 등 관계법규에 위반되는 사항은 효력이 없습니다.

제15조(정보의 제공 및 광고의 게재)

- ① 은행은 서비스의 운영 및 제휴금융회사 변동사항과 관련한 공지사항을 웹페이지와 리브Next 앱에 게재하고 SMS, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 통지할 수 있습니다.
- ② 제휴금융회사의 입출금이 자유로운 계좌를 이용하는 서비스 중지 관련 내용은 1개월 이전에 리브Next 앱 내에 해당 내용을 게재하고, 회원이 은행에 동의한 SMS, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 통지할 수 있습니다.
- ③ 은행은 서비스의 운영과 관련한 각종 정보 및 광고를 웹페이지 또는 리브Next 앱에 게재하는 등의 방법으로 이용회원에게 제공할 수 있습니다.

제16조(관할법원)

본 서비스 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우, 양 당사자간 협의로 해결하며, 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우에는 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

제17조(약관 변경)

- ① 은행이 본 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 리브Next앱 및 영업점에 변경내용을 게시하고, 회원이 은행에 동의한 SMS, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 통지하여야 합니다.
- ② 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고, 회원이 은행에 동의한 SMS, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 회원에게 통지하여야 합니다.
- ③ 은행이 제1항 및 제2항에 의해 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “회원본 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.

- ④ 회원은 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 서비스의 사용을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

제18조(약관의 명시·교부·설명)

- ① 은행은 회원에게 약관을 명시하여야 하고, 회원의 요청이 있는 경우 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함합니다.), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 약관의 사본을 회원에게 교부하여야 합니다.
- ② 은행은 회원본 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 회원에게 약관의 중요내용을 설명하여야 합니다.
1. 약관의 중요내용을 회원에게 직접 설명
 2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 회원이 알기 쉽게 표시하고 회원으로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

제19조(약관적용의 우선순위)

- ① 은행과 고객 사이에 개별적으로 합의한 사항이 본 약관에 정한 사항과 다를 때에는 그 합의사항을 본 약관에 우선하여 적용합니다.
- ② 본 서비스에 관하여 본 약관에서 정하지 않은 사항은 「전자금융거래법」 등 관련 법령과 「리브Next 서비스 이용약관」, 「전자금융거래기본약관」 또는 「전자금융서비스 이용약관」 등의 개별약관이 정하는 바에 따릅니다.

제20조(준거법)

- ① 본 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

부 칙(2022.01.28) 본 약관은 2022년 01월 28일부터 시행합니다.

부 칙(2023.03.24) 본 약관은 2023년 03월 24일부터 시행합니다.