

## 전자금융서비스 이용약관

### 제 1 조 (목적)

① 이 약관은 (주)FLOBANK(이하 '은행'이라 함)과 은행이 제공하는 전자금융서비스 (인터넷뱅킹,

모바일뱅킹, 폰뱅킹 등 이하 '서비스'라 함)를 이용하고자 하는 이용자 (이하 '이용자'라 함) 간의

서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

② 이 약관에서 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 관계법령, 전자금융거래 기본약관 (이하

'기본약관'이라 함), 기타 관련 약관 및 규약을 적용합니다.

### 제 2 조 (정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

① "보안매체"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 이용자 본인확인을 위하여 교부하는

접근매체로서 자물쇠카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말합니다.

② "인증서"라 함은 전자금융거래 시 이용자 본인확인을 위하여 인증기관으로부터 발급 받은

전자서명키를 담고 있는 전자적 정보를 말합니다.

③ "이용자 비밀번호"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 이용자 본인확인을 위하여 필요로 하는

비밀번호로서 전자금융 신청 시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말합니다.

④ "생체인증"이라 함은 이용자가 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 홍채,

지문 등의 정보)를 이용하여 스마트폰뱅킹의 로그인 또는 계좌이체 등 이체성 거래 시 인증서 대신

사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.

⑤ 기타 이 약관에서 정의하지 아니하는 용어는 전자금융거래법 및 관계법령, 기본약관,

기타 관련 약관

및 규약에서 정하는 바에 따릅니다.

### 제 3 조 (서비스 종류)

이 약관에 의해 제공되는 서비스는 각종 조회, 자금이체, 신규계좌 개설, 대출실행, 자동 이체등록, 공과금

수납, 사고신고, 환전, 해외송금 등입니다.

### 제 4 조 (서비스의 신청, 해지 및 추가)

① 이용자는 서비스 신청서를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 제출하고 은행이 이를 확인,

승낙함으로써 계약이 성립합니다. 다만, 자금의 이체가 수반되지 않는 거래나 단순조회 등의

서비스는 전자금융거래 계약 체결 없이 이용할 수 있습니다.

② 기존의 서비스 이용자는 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인절차를 거쳐 이용가능

서비스 매체를 추가할 수 있습니다.

### 제 5 조 (이용자확인방법)

① 기본약관 제4조 1항 에 의하여 이용자가 전자금융거래계약 체결 절차 없이 이용할 수 있는 서비스는

관련 계좌 (카드)번호와 계좌 (카드) 비밀번호가 일치하면 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로

인정합니다.

준법감시인 심의필 제2023-약관-071호(2023.5.4)

② 은행은 다음 각 항목과 같이 서비스 종류별로 은행이 요구하는 해당 항목을 이용자가 입력했을 때

동 내용이 은행에 등록된 자료와 일치할 경우 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정하여

서비스를 제공합니다. 단, 보안상 필요에 의해 은행이 본인확인을 위한 항목을 추가로 요구할 수

있으며, 스마트폰뱅킹의 경우에는 이용자가 생체인증 사용을 등록한 본인 명의의 스마트폰에 입력한

생체정보와 스마트폰에 사전 저장된 생체정보가 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를

제공합니다.

#### 1. 폰뱅킹:

이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용

발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호

#### 2. 모바일뱅킹:

이용자 ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는

일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 은행이 정한 인증서

#### 3. 인터넷뱅킹:

이용자 ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는

일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 은행이 정한 인증서

#### 제 6 조 (계좌의 개설 및 해지)

① 이용자는 본인명의 자유입출금식예금(신탁)계좌(이하 '근거계좌'라 함)를 근거로 하여 서비스를 통해

계좌(이하 '연결계좌'라 함)를 신규개설 또는 해지할 수 있습니다.

② 연결계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고 통장발급을 하지 않으며 통장발급을 원할 경우에는

영업점을 방문하여 실명확인절차를 거친 후 발급할 수 있습니다.

③ 실명확인을 거친 은행에서 신규한 계좌는 서비스를 통해 해지할 수 있습니다. 이때 해지된 금액은

본인의 출금계좌 중 지정한 계좌로 입금됩니다. 단, 콜센터 상담사를 통해 거래중지계좌 및 만기가

도래하여 재예치를 위해 해지하는 경우에는 본인이 지정한 실명확인 된 계좌로 입금됩니다.

④ 실명확인을 거치지 아니한 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금됩니다.

⑤ 근거계좌는 연결계좌의 실명확인절차를 거치기 이전까지는 해지할 수 없습니다.

⑥ 인터넷과 전화를 통한 예금 또는 적금의 해지 시에는 제 5조 2 항 단서에 따라 은행은 상담원의

이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호를 이용자확인방법으로 추가합니다.

## 제 7 조 (출금계좌 및 입금계좌)

① 계좌이체에 이용할 출금계좌는 이용자가 본인명의의 자유입출금식예금(신탁) 계좌 중에서 은행에

서면으로 지정하여야 합니다. 단, 다음 각 호의 경우에는 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정할

수 있습니다.

1. 이용자가 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정하기로 서면으로 동의한 경우

2. 대면 실명확인을 거친 후 휴대용 전자기기를 이용하여 전자금융 서비스에 가입한 경우

3. 비대면 실명확인을 통해 지정하는 경우

② 이용자는 입금계좌를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 지정할 수 있습니다. 단, 입금계좌를

지정하지 않은 경우에는 불특정계좌에 입금할 수 있습니다.

## 제 8 조 (자금이체한도)

준법감시인 심의필 제2023-약관-071호(2023.5.4)

이용자는 은행이 <표 1-1> 과 <표 1-2> 에서 정한 보안등급별 자금이체한도와 거래이용수단에 따라

계좌이체한도를 설정하여야 합니다. 다만 해외거주자 또는 비대면 실명확인을 통해 신규한 경우에는

다르게 정할 수 있으며 구체적인 내용은 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등

을 통해

안내합니다.

< 표 1-1: 전자금융 보안등급별 자금이체한도 >

(단위: 백만원)

구 분

보안등급별 기본한도

영업점장 승인

1 등급 2 등급

인터넷뱅킹

(모바일뱅킹

포함)

개인

1 회 100 10 제한없음

1 일 500 10 제한없음

법인

1 회 1,000 - 제한없음

1 일 5,000 - 제한없음

폰뱅킹

개인

1 회 50 10 제한없음

1 일 250 10 제한없음

법인

1 회 100 - 제한없음

1 일 500 - 제한없음

\* 1 등급 한도 이용 고객과 점자 자물쇠카드 이용고객은 영업점장의 승인을 받아 별도

한도를 이용할 수

있습니다.

\* 모바일뱅킹은 인터넷뱅킹과 합산하여 한도 관리함.

< 표 1-2: 전자금융 보안등급별 거래이용수단 >

거래이용수단 보안등급

OTP 발생기 + (은행이 정한 인증서 또는 생체인증) 1 등 급

자물쇠카드 + (은행이 정한 인증서 또는 생체인증) 2 등 급

\* 폰뱅킹은 은행이 정한 인증서 및 생체인증 제외함

제 9 조 (거래지시 처리기준)

'기본약관'에 추가하여 다음과 같이 처리합니다.

1. 출금계좌에서의 출금은 해당 예금약관이나 약정서에 불구하고 소정의 지급청구서 또는 수표없이

처리하며, 그 금액은 이체시점에서 현금화된 예금잔액(대출한도 포함)에 한합니다.

2. 이용자는 수시로 잔액조회 또는 통장정리 등을 통하여 거래의 이상 유무를 확인하여야 합니다.

3. 예약이체는 이체지정일에 1회의 실행으로 종료하며 이체지정일에 다수의 이체처리 건이 있을 때

처리순서는 은행에서 정한 바에 따릅니다.

4. 폰뱅킹의 경우 이용자는 제3조의 서비스를 상담원을 통해 제공받을 수 있습니다.

제 10 조 (대출 서비스)

① 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.

② 제1항의 약정은 서류 없이 서비스를 통해 할 수 있습니다.

준법감시인 심의필 제2023-약관-071호(2023.5.4)

③ 이용자가 서비스를 통해 신청하는 경우 제 5 조의 이용자 확인방법을 통하여 동일성 여부를

확인하여 거래지시의 내용대로 처리한 경우에는 그 처리한 내용대로 약정이 체결된 것으

로 봅니다.

④ 인터넷과 전화를 통한 대출 실행 시에는 제5조 2항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한

전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS인증을 이용자 확인방법으로 추가합니다.

#### 제 11 조 (이용 수수료)

이용수수료는<표 2>에서 정한 바와 같으며 이용자에게 각종 서비스 종료와 동시에 이용자의

출금계좌에서 자동출금하기로 합니다.

<표 2: 전자금융 서비스 이용 수수료>

구분 당행이체 타행이체 비고

인터넷뱅킹

모바일뱅킹

무료 500 원

은행 고객등급별

수수료 감면 제공

폰뱅킹

ARS 무료 500 원

상담원 무료 500 원

#### 제 12 조 (서비스 별 이용시간)

서비스 별 이용시간은 '은행'의 인터넷 홈페이지 또는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을

통해 안내합니다. 이용시간 변경 시 변경내용을 본 약관 제 17 조에 준하여 통지합니다.

#### 제 13 조 (비밀번호, 자물쇠카드 및 생체정보의 관리)

① 이용자는 영업점에서 서비스 신청 시 핀패드(PIN-PAD)를 이용하여 이용자비밀번호를 직접

입력하여야 하며, 서비스 신청 시 지급되는 보안매체와 함께 이 비밀번호가 은행직원을 포함한

누구에게도 유출, 누설되지 않도록 하여야 합니다. 다만 이용자는 전자적 장치를 통해 이용자

비밀번호를 사후에 등록할 수 있습니다.

② 이용자비밀번호의 조회나 확인은 불가능하며, 비밀번호를 잊어버렸을 경우에는 영업점에서 재등록

신청을 하거나, 은행이 정한 인증 절차를 거쳐 전자적 장치를 통해 재등록 할 수 있습니다.

③ 보안매체의 분실 또는 타인에게 보안매체의 내용이 유출되었다고 판단 시 즉시 서면 또는 전자적

수단을 이용하여 사고신고를 하여야 하며, 관련된 서비스를 계속 이용하기 위해서는 영업점에서

보안매체를 재발급 받아야 합니다.

④ 자물쇠카드는 가급적 개인 PC 에 스캔하여 이미지로 보관하거나 자물쇠카드의 비밀번호를 엑셀파일

등으로 저장하여서는 아니 되며 온라인 포탈 등의 메일함에도 보관하지 않아야 합니다.

⑤ 이용자가 생체인증을 위해 본인 명의의 스마트폰에 생체정보를 저장할 때는 반드시 타인이 아닌

본인의 생체정보를 사용해야 하며, 저장된 생체정보는 유출되지 않도록 해야 합니다. 만약, 저장된

생체정보가 타인에게 유출되었다고 판단 시 즉시 스마트폰뱅킹을 통하여 생체정보 등록을 해지해야

합니다.

#### 제 14 조 (서비스의 제한)

① 은행은 다음의 경우 당해 거래를 제한할 수 있습니다.

1. '기본약관'의 "제14조(거래의 제한) 제1항 및 제2항의 각호"에 해당되었을 때

준법감시인 심의필 제2023-약관-071호(2023.5.4)

2. 본인확인을 위한 이용자비밀번호 또는 자물쇠카드코드번호가 일자에 관계없이 누적하여 연속 5회,



또는 출금계좌의 비밀번호가 일자에 관계없이 누적하여 연속3회 잘못 입력되었을 때, 또는

일회용비밀번호발생기(OTP)를 사용하는 경우 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 합하여 일자에 관계없이 누적하여 연속 10회 잘못 입력되었을 때,

생체인증 시 누적하여 연속 5회 일치하지 않을 때

② 은행은 제 1 항에 의해 거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 전자적장치를

통하여 그 사유를 알려야 합니다.

#### 제 15 조 (서비스의 변경 및 해지)

① 이용자가 서비스 이용을 변경 또는 해지하고자 할 때에는 은행의 영업점 또는 해당 서비스를 통해

신청서를 제출하고 이에 따라 은행이 변경, 해지처리를 함으로써 서비스 이용계약은 변경,

해지됩니다.

② 각종 비밀번호를 변경하고자 할 경우에는 은행에 신청서를 제출하거나 전자적 장치를 통하여 변경할

수 있습니다.

#### 제 16 조 (사고신고)

제 14 조 ①항 2 호의 사유로 이용 중지되었을 경우에는 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다.

#### 제 17 조 (약관변경)

① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자 금융거래를

수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한

전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용자가 이의를 제기할

경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.

② 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적

장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.

③ 은행이 제1항 및 제2항의 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.

④ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일전의 영업일까지

전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는

경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

#### 제 18 조 (합의관할)

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 있을 경우 관할법원은 민사소송법에서

정하는 바에 따릅니다.

준법감시인 심의필 제2023-약관-071호(2023.5.4)

<부칙>

#### 제 1 조 (경과조치)

2013 년 12 월 3 일 전자금융이체한도 개정 전 가입하고 개정 후 이체한도 변경이 없는 고객 중 해외

거주자는 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치를 통한 예외 신청으로 신청일 당일에 한하여 개정 전

가능한 전자금융이체한도를 이용할 수 있습니다.