

## FLOBANK 간편송금 서비스 이용약관

### 제1조(목적)

이 약관은 FLOBANK 간편송금 서비스(이하 "서비스"라 합니다)를 이용하는 고객과 KB국민은행(이하 "은행"이라 합니다) 간의 서비스 이용 및 제공에 관한 기본적인 사항을 정함으로써, 거래의 신속하고 효율적인 처리를 도모하고 거래당사자 상호간의 이해관계를 합리적으로 조정하는 것을 목적으로 합니다.

### 제2조(용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. "간편송금 서비스(이하 "서비스"라 합니다)"란 이용자의 신청에 의하여 KB국민은행이 이용자에게 「전자금융거래법」에 따른 선불전자지급수단을 발행하고 이용자가 이를 이용하는 서비스를 의미합니다.
2. "선불전자지급수단"이란 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표(전자적 방법으로 변환되어 저장된 증표를 포함한다) 또는 그 증표에 관한 정보로서 발행인 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용되는 것을 말합니다(전자화폐 제외). 간편송금에서 발행하는 선불전자지급수단은 이용계좌와 연결된 기명식 선불전자지급수단으로 전자금융거래법령이 정하는 발행권면 최고한도 200만원을 준용합니다.
3. "간편송금 이용자(이하 "이용자"라 합니다)"란 간편송금 서비스를 위하여 소정의 절차를 거쳐 은행과 계약 체결 후 은행이 제공하는 서비스를 가입하여 이용하는 고객을 말합니다.
4. "간편송금 머니"란 서비스 이용 채널을 통하여 물품 또는 용역의 대가를 지급할 수 있는 수단으로써 선불전자지급수단에 충전된 금액을 말합니다.
5. "휴대전화 본인인증"이란 본인확인을 위한 스마트폰 간편인증 및 휴대폰 인증 등을 말

합니다.

6. "간편비밀번호"란 서비스 이용 및 이용자의 본인확인을 위하여 사용하는 숫자 6자리 비

밀번호를 말합니다.

7. "이용매체"란 서비스를 이용할 수 있는 전자적 장치를 의미합니다.

8. "이용계좌"란 서비스를 이용하기 위해 이용자가 직접 등록하는 본인명의로의 KB국민은행

입출금이 자유로운 계좌를 말합니다.

9. "송금"이란 이용자가 본인의 간편송금 선불전자지급수단과 연결된 이용계좌에서 돈을 출금하여 선불전자지급수단에 충전 후 타인에게 양도하는 방식의 이체를 의미합니다.

10. "계좌조회"란 이용계좌로 등록한 계좌의 잔액 및 거래내역을 조회하는 것을 말합니다.

11. "송금인"이란 출금을 통하여 송금절차를 진행하는 자를 말합니다.

12. "수취인"이란 송금된 자금을 입금받는 자를 말합니다.

② 이 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어는 「전자금융거래법」 및 관계 법령 등에서 정하는

바에 따릅니다.

### 제3조(서비스의 종류 및 내용)

① 은행이 제공하는 서비스의 종류는 다음 각 호와 같습니다.

1. 선불전자지급수단 개설·해지
2. 이용계좌 잔액 및 거래내역 조회
3. 송금 관련 서비스
4. 그 외 은행이 정하는 서비스

② 은행은 서비스의 구체적 내용과 서비스의 변경·추가·중단 내용을 모바일앱 등을 통하여

안내합니다.

### 제4조(서비스 이용대상)

① 본 서비스는 KB스타뱅킹에 가입된 개인 뱅킹회원만 이용 가능합니다.

② KB국민은행은 서비스 이용 대상을 제한할 수 있으며, 해당 사항은 모바일앱 등을 통하여

이용자에게 안내합니다.

#### 제5조(이용신청 및 승낙)

① 서비스 채널에서 서비스 이용신청 시 신청자는 서비스 이용약관 동의 및 휴대전화를 활용

한 본인인증 등 본인 확인 절차를 거쳐 이용등록 할 계좌를 선택하고 계좌비밀번호를 정확하

게 입력하여야 합니다. 또한 은행은 이를 승낙하기 위해 입력내용의 유효성을 확인하고 휴대전

화와 계좌 명의인의 일치여부를 확인합니다.

② 제1항의 절차를 거쳐 이용신청을 하고 간편비밀번호를 설정한 경우 은행은 이를 승낙하고

이용자에게 서비스를 제공합니다.

#### 제6조(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 이용자가 중복하여 이용신청을 하는 경우

5. 만 14세 미만 아동이 이용신청을 하는 경우

6. 법인, 개인사업자 및 임의단체 명의, 공동명의로 가입하는 경우

7. 기타 이용자의 귀책사유로 인하여 승낙이 불가능하거나 법령, 이용약관에서 정한 신청요건을 충족하지 못하여 계약의 목적을 달성하기 어려운 경우

② 은행은 제1항의 사유로 인해 서비스 가입 승인을 제한하는 경우, 앱 내 메시지 등의

## 방법

으로 알리는 것을 원칙으로 합니다.

### 제7조(송금)

① 이용자는 이용한도 범위 내에서 본인의 간편송금 선불전자지급수단과 연결된 이용계좌에

서 돈을 출금하여 선불전자지급수단에 충전 후 타인에게 양도할 수 있습니다.

② 이용자는 송금 시 은행이 요구하는 상대방의 정보를 정확히 입력하여야 하며, 해당 정보를

잘못 입력함으로 인하여 발생하는 문제는 은행이 책임을 부담하지 않습니다. 다만, 은행의 귀

책사유가 있을 경우, 은행이 책임의 전부 또는 일부를 부담합니다.

③ 이용자가 송금금액, 수취은행, 수취인 계좌번호 등을 잘못 입력하여 송금하였음을 은행에게

통지하는 경우 은행은 「전자금융거래기본약관」 제32조에서 정한 방법으로 조치합니다.

### 제8조(거래내용의 확인)

① 이용자는 거래지시와 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 합니다.

② 통신장애 등의 사유로 처리결과를 확인하지 못한 경우에는 재접속을 하여 정상처리 여부를

확인합니다.

③ 이용자는 거래지시와 처리결과가 일치하지 않음을 알게 된 때에는 이를 즉시 은행에 통지

하여야 합니다.

④ 은행은 이용자의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그

결과를 2주 이내 이용자에게 통지하여야 합니다.

### 제9조(이용한도)

① 선불전자지급수단을 통한 서비스의 통합 이용한도(1회, 1일)는 전자금융거래법령이 정하

는 기명식 선불전자지급수단 발행권면의 최고 한도 금액(200만원)을 따르며 월 이용한도의

별도의 제한이 없습니다.

② 은행은 이용한도를 변경할 수 있으며, 이에 대한 자세한 내용은 모바일앱, SMS, E-Mail

등을 통하여 안내합니다.

③ 은행은 서비스를 이용한 불법행위, 부정사용 또는 비정상적 거래가 발생하였다고 판단되

거나 의심되는 경우 이용한도를 감액하거나 제한할 수 있습니다.

④ 선불전자지급수단을 통하지 않는 서비스의 이용한도는 서비스 이용 시 모바일 앱 등을

통해 안내합니다.

#### 제10조(제휴업체 이용)

① 이용자는 서비스 제휴업체에서 간편송금 선불전자지급수단을 통하여 물품을 구매하거나 용

역을 제공받을 수 있습니다.

② 이용자가 환불, 취소 등을 원할 경우 제휴업체와 합의하여 진행하며, 거래 정책은 제휴업체

의 정책에 따릅니다. 해당 거래가 확인되는 경우 제휴업체는 결제를 취소하거나 이용자와 합의

한 방식으로 대금을 환불합니다.

③ 거래 환불, 취소 정책은 제휴업체의 고유의 정책으로 제휴업체에 따라 상이할 수 있습니다.

해당 정책은 제휴업체를 통해 안내합니다.

#### 제11조(간편송금 머니 환급)

① 이용자는 간편송금 머니 잔액이 있을 경우 잔액을 출금하는 방법으로 전액 환급 받을 수

있습니다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 은행은 이용자의 환급 요청 시 간편송금 머니

잔액 전액을 지급합니다.

1. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 간편송금 머니를

사용하지 못하게 된 경우

2. 간편송금 머니의 결함으로 제휴업체의 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우

3. 이용자가 간편송금 머니 잔액에 대하여 환급을 요청하는 경우

제12조(서비스 이용의 제한)

① 은행은 다음 각 호에 하나라도 해당하는 경우 해당 사유가 발생한 이용자의 서비스 이용을

제한 또는 정지 할 수 있습니다. 단, 이용제한기간 중에 해당 사유가 해소된 것이 확인된 경우

에는 이용제한 또는 정지를 해제할 수 있습니다.

1. 간편비밀번호를 연속으로 5회 이상 오류 입력하는 경우

2. 1일/1회 이용한도를 초과한 경우

3. 스마트폰 등 이용매체의 도난 분실에 의해 은행에 사고 신고접수가 확인된 경우

4. 이용계좌에 대하여 잔액부족, 사고신고, 법적 지급제한, 잔액증명서 발급, 압류, 전자금융

거래 제한 등록 등의 사유로 전자금융 계좌이체가 제한되는 경우

5. 「전자금융거래법」 및 동법 시행령 등 관련 법령을 위반하는 행위

6. 서비스를 이용한 불법행위, 부정사용, 비정상적 거래가 발생한 경우

7. 다른 이용자의 권리나 정당한 이익을 침해하는 경우

8. 중대한 위반 사항이 확인되거나 계약 목적 달성이 현저히 어려운 경우

9. 은행이 제공하는 서비스 이용방법에 의하지 아니하고 비정상적인 방법으로 서비스를 이

용하는 경우

② 은행은 전항의 경우 이용자에게 통지하며, 이용자는 고객센터 등을 통하여 이의를 신청할

수 있습니다.

#### 제13조(서비스 중단)

① 은행은 다음 각 호의 하나라도 해당하는 사유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중

단하거나 제한할 수 있습니다.

1. 서비스 장비의 보수, 업그레이드, 점검, 교체, 고장, 통신장애, 해킹 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우

2. 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우

3. 스마트폰 등 이용매체의 도난 분실에 의해 은행에 사고 신고접수가 확인된 경우

4. 정전, 천재지변, 국가비상상태 등 기타 불가항력적 사유가 발생한 경우

② 은행은 제1항의 사유로 서비스의 이용을 일시중단 또는 제한하고자 하는 경우에는 그 사유

와 내용을 사전에 이용자에게 안내합니다. 다만 긴급하게 이용을 중단하거나 제한할 필요가 있

는 경우에는 사후에 공지하거나 통지할 수 있습니다.

#### 제14조(해지)

① 서비스 해지를 원하는 이용자는 은행에서 정한 회원 탈퇴 절차를 통해 서비스 계약을 해지

할 수 있습니다.

② 은행은 회원에게 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하거나 확인된 경우 이용계약을 해지

할 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 이용자에게 해지사유를 밝혀 해지의사를 통지하며, 이용

자는 고객센터 등을 통하여 이의를 신청할 수 있습니다.

#### 제15조(은행의 의무)

① 은행은 이 약관에서 정한 바에 따라 이용자에게 서비스를 지속적, 안정적으로 제공해야 함

니다.

② 은행은 이용자로부터 제공받은 개인정보를 법령이 정한 경우를 제외하고는 서비스 제공 목

적으로만 사용하며, 제공받은 개인정보에 대하여 보안을 유지하고 이용자 본인의 동의없이 제

3자에게 유출하거나 양도하지 않습니다.

#### 제16조(이용자의 의무)

① 이용자는 원활한 서비스 이용을 위하여 정확한 정보를 은행에 제공하여야 하고, 제공한 정

보에 변경사항이 발생한 경우 은행에 즉시 통보하여야 합니다.

② 이용자는 관련 법규 및 약관을 준수하여야 하며, 은행의 정상적인 서비스를 방해하는 행위

를 하여서는 안됩니다. 이를 위반한 경우 은행은 이용자의 서비스 이용을 제한 또는 중지할 수

있습니다.

③ 이용자는 간편비밀번호를 포함한 본인 인증번호 및 접근매체를 관리할 의무가 있습니다.

#### 제17조(사고·장애시의 처리)

① 고객은 거래계좌에 대한 접근매체의 도난·분실·위조 또는 변조의 사실을 알았거나 기타 거



래절차상 비밀을 요하는 사항이 누설되었음을 알았을 때에는 지체없이 이를 은행에 신고하여

야 합니다.

② 은행은 제1항의 신고를 받은 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로써 고객에게 발생

한 손해를 배상할 책임을 집니다.

③ 제1항의 신고를 철회할 경우에는 본인이 은행에 서면 등의 방법으로 신청하여야 합니다.

④ 은행은 통신장애 및 기타의 사유로 인하여 거래지시된 전자금융거래가 처리 불가능할 경우

출금계좌로 입금처리하고 고객의 신고된 연락처로 이를 통지하여야 합니다.

⑤ 은행은 고객의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를

고객에게 통지하여야 합니다.

#### 제18조(손해배상 및 면책)

① 은행은 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 후에 제3자가 그 접근 매체를

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 해당 금액 및 이에 대한 1년 만기

정기예금 이율로 계산한 경과이자를 배상합니다. 다만, 손해액이 해당 금액과 1년 만기

정기

예금 이율로 계산한 금액을 초과하는 경우에는 실손해액을 배상합니다.

④ 제2항의 규정에도 불구하고 은행은 이용자가 고의·중과실로 다음 각 호의 행위를 하였음을

증명하는 경우 이용자에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니합니다.

1. 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우(「전자금융거래법」 제18조에 따라 선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우를 제외합니다.)

2. 제3자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우

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 이 약관의 내용 중 「전자금융거래법」 등 관계법규에 위반되는 사항은 효력이 없습니다.

제19조(약관의 명시·교부·설명)

① 은행은 이용자에게 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우 전자문서의 전송

(전자우편을 이용한 전송을 포함합니다.), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 약관의

사본을 이용자에게 교부하여야 합니다.

② 은행은 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의

방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 합니다.

1. 약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명

2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이

용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

제20조(약관의 변경)

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

거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근

하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용

자가 이의를 제기할 경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을

확인해 주어야 합니다.

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

관을 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 시행일 전의 영

업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하

지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

#### 제21조(약관적용의 우선순위)

① 은행과 이용자 사이에 개별적으로 합의한 사항이 이 약관에 정한 사항과 다를 때에는 그

합의사항을 본 약관에 우선하여 적용합니다.

② 본 서비스에 관하여 본 약관에 정하지 않은 사항은 「전자금융거래법」 등 관련 법령과

「전자금융거래기본약관」 또는 「전자금융서비스 이용약관」 등 개별 약관이 정하는 바에 따

릅니다.

#### 제22조(관할법원)

본 서비스 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우, 양 당사자간 협의로 해결하며, 협의에서도 분쟁

이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우에는 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

#### 제23조(준거법)

이 약관의 해석·적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

부 칙(2025.05.22)

제1조(시행일) 이 약관은 2025년 5월 22일부터 시행합니다.