**온라인 외국 동전 환전 서비스 이용약관**

**체인지포인트**

**2020.09.15.**

**개정 이력**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 개정번호 | 조항번호 | 개 정 내 용 요 약 | 개정일자 | 담당자 | 확인자 |
| 0.1 |  | 전부 제정 | 2020.1.9. | 박용석 | 이동현 |
| 0.2 | 9조, 19조 | 계수영상 보관기간 추가, 책임의 한계 내용 추가 | 2020.9.15. | 박민우 | 이동현 |
| 0.3 | 6조, 7조 | 지급•수령금액, 소요기간 내용 추가 | 2020.10.13. | 박용석 | 이동현 |
| 0.4 | 11조, 19조 | 환급, 책임의 한계 내용 추가 | 2020.10.19. | 박용석 | 이동현 |
| 0.5 | 5조, 11조 | 적용환율 내용 변경, 환급 내용 변경 | 2020.10.27. | 박용석 | 이동현 |
| 0.6 | 6조 | 지급•수령금액 중 3항 수거시점 변경 | 2020.10.29. | 박용석 | 이동현 |
| 0.7. | 3조, 5조,  6조, 11조 | 환전한도•환급•지급 및 수령금액 내용 추가, 5조 제목 변경 및 내용 추가 | 2020.10.30. | 박용석 | 이동현 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**제1조(적용범위)**이 약관은 ㈜체인지포인트(이하 ‘회사’라 합니다.)와 ‘회사가 제공하는 「온라인 외국 동전 환전 서비스」(이하 ‘서비스’라 합니다.)를 이용하는 고객’(이하 ‘고객’이라 합니다.) 사이에 적용됩니다.

**제2조(실명거래)**고객은 회사와의 온라인 외국 동전 환전 거래 시 실명으로 거래하여야 하며, 회사가 실명확인을 위해 고객에게 실명확인증표 등 필요한 자료를 요구할 경우 이에 따르기로 합니다.

**제3조(환전한도)**고객이 본 서비스를 통해 환전할 수 있는 한도는 다음 각 호와 같습니다.  
1. 환전한도는 회사의 서비스를 이용할 때 이용자들에게 개별적으로 부여되는 한도액을 말하며 동일인 기준 1일 최대 $2,000 상당의 금액입니다.

2. 환전한도를 넘는 금액을 환전하고자 하는 고객에게 회사는 환전금액을 확인하는 즉시 반환하도록 합니다.

**제4조(수수료)**① 회사는 고객으로부터 본 서비스 이용신청을 받은 경우 고객이 부담하는 수수료(이하 ‘수수료’라 합니다.)에 관한 사항을 환전수수료 등의 내역을 고객에게 제공하여야 합니다.  
② 회사는 수수료에 관한 사항을 회사 홈페이지 등에 게시하고 이를 최신 내용으로 관리하여야 합니다.

**제5조(적용환율•취급통화)**① 회사는 고객으로부터 본 서비스 이용신청을 받은 경우 고객에게 적용할 환율에 관한 사항을 제공하여야 합니다.  
② 회사는 고객에게 적용할 환율에 관한 사항을 회사 홈페이지 및 앱 등에 게시하고 이를 최신 내용으로 관리하여야 합니다.

③ 회사가 취급하는 통화의 종류는 홍콩 달러화, 한국 원화, 캐나다 달러화, 중국 위안화, 필리핀 페소화, 마카오 달러화, 일본 엔화, 유로화, 영국 파운드화, 싱가포르 달러화, 미국 달러화, 대만 달러화, 태국 바트화, 스위스 프랑화, 호주 달러화 총 15개국 통화입니다.

가. 회사는 지폐의 경우 15개국 모든 취급 통화의 권종에 대해 환전 서비스를 제공합니다.

나. 회사는 취급 통화의 동전 중 다음 권종을 취급합니다.

|  |  |
| --- | --- |
| **홍콩 달러화** | 10센트, 20센트, 50센트, 1달러, 2달러, 5달러, 10달러 |
| **한국 원화** | 10원(신권), 10원(구권), 50원(나), 100원(나), 500원 |
| **캐나다 달러화** | 5센트, 10센트, 25센트, 50센트, 1달러, 2달러 |
| **중국 위안화** | 1지아오, 5지아오, 1위안 |
| **필리핀 페소화** | 1피소(신권), 1피소(구권), 5피소(신권), 5피소(구권), 10피소(신권), 10피소(구권), 20페소 |
| **마카오 달러화** | 1파티카, 2파티카, 5파티카, 10파티카 |
| **일본 엔화** | 1엔, 5엔, 10엔, 50엔, 100엔, 500엔 |
| **유로화** | 1센트, 2센트, 5센트, 10센트, 20센트, 50센트, 1유로, 2유로 |
| **영국 파운드화** | 1페니, 2펜스, 5펜스(신권), 10펜스(신권), 20펜스, 50펜스, 1파운드(신권),  1파운드(구권), 2파운드(신권) |
| **싱가포르 달러화** | 5센트(신권), 5센트(구권), 10센트(신권), 10센트(구권), 20센트(구권),  20센트(신권), 50센트(신권), 50센트(구권), 1달러(신권), 1달러(구권) |
| **미국 달러화** | 1센트, 5센트, 10센트, 25센트, 50센트, 1달러 |
| **대만 달러화** | 1/2달러, 1달러, 5달러, 10달러, 20달러, 50달러 |
| **태국 바트화** | 1바트, 2바트, 5바트, 10바트 |
| **스위스 프랑화** | 5상팀, 10상팀, 20상팀, 50상팀, 1프랑, 2프랑, 5프랑, 20프랑 |
| **호주 달러화** | 5센트, 10센트, 20센트, 50센트, 1달러, 2달러 |

④ 고객은 서비스 신청 시 원화 및 외국 화폐의 계수를 회사에 맡길 수 있습니다. 이 때 고객이 회사가 취급하지 않는 화폐를 수거함에 넣을 경우 회사는 해당 화폐를 협약을 맺은 기부기관에 기부합니다.

**제6조(지급·수령금액)**① 회사는 고객이 본 서비스를 신청한 경우 수수료를 차감한 금액을 원화로 환전하여 고객이 지정한 은행 계좌에 입금처리를 하여야 합니다.   
② 회사는 고객으로부터 본 서비스 이용신청을 받은 경우 고객이 수령하는 자금의 원화표시 및 외화표시 금액에 관한 사항을 고객에게 제공하여야 합니다.

③ 회사가 외화가 들어있는 봉투를 수거하였으나, 수거한 봉투에 QR 등록되어 있지 않으면 다음과 같이 해당 봉투 안의 외화를 처리합니다. 수거시점 3일 이내에 해당 고객의 연락이 없으면, 회사는 회사와 협약을 맺은 기부기관 중 1곳에 해당 봉투에 들어있는 외화를 기부합니다. 해당 고객의 연락이 있는 경우, QR봉투 수거 지점과 해당 봉투 안의 금액을 확인 후 5영업일 내에 입금처리해 드립니다. 이 때 고객은 봉투 안에 어떤 국적의 외화가 있었는지, 어느 정도의 금액이 있었는지, 어느 지점의 수거함에 봉투를 넣었는지 등의 상세한 정보를 회사 직원에게 유선 혹은 이메일 상으로 알려줘야 합니다.

④ 회사는 고객이 수거함에 넣을 QR 스티커가 부착된 봉투를 수거함 가까이 비치합니다. 만약 고객의 부주의로 QR 스티커가 훼손되어 인식이 불가능해질 경우, 봉투 수거 3일 이내에 해당 고객이 확인절차를 거치지 않으면 회사가 협약을 맺은 기부기관에 기부 처리합니다. 이 때 확인은 제6조 2항의 절차에 따라 이루어집니다.

**제7조(소요기간)**① 회사는 고객으로부터 본 서비스 이용신청을 받은 경우 고객에게 지급에 소요되는 예상 기간에 관한 사항을 제공하여야 합니다.  
② 회사는 본 서비스를 이용할 경우 지급 또는 수령에 소요되는 예상 기간에 관한 사항을 회사 모바일 앱 등에 게시하고 이를 최신 내용으로 관리하여야 합니다.

③ 회사는 고객이 봉투를 수령한 지점에서 해당 봉투를 수거함에 넣었을 때, 해당 외화를 원화로 환산한 금액을 5영업일 내에 입금해 드립니다. 만약 고객이 봉투를 수령한 지점이 아닌 다른 지점의 수거함에 넣었을 때, 입금 시기는 지연될 수 있습니다.

**제8조(환전의 변경·취소)**① 고객은 본 서비스를 신청하여 계좌에 정상 입금되는 등 송금처리가 완료되지 않은 건에 대하여 유선 또는 이메일 등을 통하여 회사에 변경 또는 취소를 신청할 수 있습니다. 단, 고객 계좌에 정상 입금되는 등 송금처리가 완료된 건에 대해서는 변경 또는 취소를 신청할 수 없습니다.  
② 회사는 고객으로부터 환전신청 건에 대한 변경 또는 취소를 요청 받은 경우 해당 요청사항을 처리하고 그 결과를 고객에게 통보하여야 합니다.

**제9조(환전결과의 통보)**회사는 고객 계좌에 정상 입금되는 등 송금처리가 완료된 경우 즉시 그 결과를 고객이 사전에 등록한 연락처 등을 통하여 고객에게 통지하여야 합니다.

환전의 신뢰성 확보를 위해 계수 영상을 CCTV로 보관 및 관리하고 있으며, 고객이 원하는 경우 입금 완료 3개월 이내의 영상에 대해 확인 가능하여야 합니다.

**제10조(손해배상)**회사의 책임있는 사유로 인하여 고객에게 손해가 발생한 경우 회사의 손해배상 범위는 민법에서 정하고 있는 통상손해를 포함하고, 특별한 사정으로 인한 손해는 회사가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상책임이 있습니다.

**제11조(환급)**① 고객의 귀책사유 없이 고객이 회사에 본 서비스를 신청한 날로부터 15일 이내에 입금처리가 완료되지 않은 경우에는 회사에 환급을 신청할 수 있습니다.  
② 회사는 고객으로부터 제1항의 환급신청을 받은 경우 특별한 사정이 있는 경우를 제외하고는 당초 고객이 지정계좌에 입금한 금액 및 제11조(손해배상) 해당금액 등을 고객에게 지급하여야 합니다.

③ 회사는 입금 대기 상태가 된 3일 후에도 고객이 환급 신청을 하지 않으면, 해당 금액을 4일차 중으로 고객 계좌에 입금 처리합니다.

**제12조(분쟁처리절차)**① 회사의 분쟁처리 기간은 접수일로부터 15 영업일 입니다. 서류보완 및 심의기간에 따라 다소 연장되는 경우 회사는 고객에게 예상처리기간을 별도 통지하도록 합니다. 회사는 온라인 외국 동전 환전업무와 관련하여 고객이 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 고객이 소액해외송금업무와 관련하여 입은 손해를 배상하기 위한 절차’(이하 ‘분쟁처리절차’)에 관한 사항을 마련하여야 합니다.  
② 회사는 분쟁사항에 대한 접수방법(분쟁처리책임자와 담당자 지정내역 및 그 연락처 포함), 분쟁처리절차(단순불만사항과 손해배상요구사항을 구분하여 마련) 및 분쟁처리결과에 대한 고객통보에 관한 사항(처리기한, 고객통보방식 등) 등을 고객에게 제공하여야 합니다.  
③ 고객은 소액해외송금거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 회사의 분쟁처리기구(분쟁처리책임자 및 담당자 등)에 그 해결을 요구할 수 있으며, 회사는 이를 조사하여 제2항의 처리기한 이내에 처리결과를 고객에게 통보하여야 합니다.  
④ 회사는 분쟁처리책임자와 담당자 지정내역 및 그 연락처 등을 회사 홈페이지 등에 게시하고 이를 최신 내용으로 관리하여야 합니다.

**제13조(거래기록의 보존)**회사는 외국환거래법령 등에 따라 고객과의 거래 기록을 5년간 보관하여야 합니다.

**제14조(비밀보장의무)**① 회사는 ‘고객의 인적사항, 계좌정보, 회사와의 거래 내용 및 실적에 관한 자료 등 소액해외송금업무 수행을 통하여 알게 된 일체의 고객정보’(이하 ‘고객정보’라 합니다.)에 대하여 관계법령에서 정한 경우를 제외하고는 고객 동의 없이 제3자에게 제공하거나 업무 목적 외에 누설하거나 이용하여서는 아니 됩니다.  
② 회사가 관리소홀 등 회사의 귀책사유로 제1항을 위반하거나 고객정보의 도난 또는 유출이 발생한 경우 회사가 피해고객에게 배상책임이 있습니다. 다만, 회사가 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그 책임을 면할 수 있습니다.

**제15조(약관의 교부·설명)**① 회사는 약관을 정하거나 변경한 경우 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공시하여야 하며, 고객과 온라인 외국 동전 환전 업무와 관련한 계약을 체결할 때 약관을 명시하여야 합니다.  
② 회사는 고객에게 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함합니다.), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 약관의 사본을 고객에게 교부하여야 합니다.  
③ 회사는 고객이 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 고객에게 약관의 중요내용을 설명하여야 합니다.  
1. 약관의 중요내용을 고객에게 직접 설명  
2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 고객이 알기 쉽게 표시하고 고객으로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

**제16조(준용규정)**이 약관에서 정하지 않은 사항에 대하여는 외국환거래법규 등 관련법규에 따릅니다.

**제17조(관할법원)**이 거래와 관련한 분쟁이 발생할 경우 양 당사자의 합의에 의해 해결함을 원칙으로 합니다. 다만 당사자 간에 합의할 수 없거나 합의가 이루어지지 않아 이 거래와 관련하여 소송이 제기되는 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

**제 19 조 (책임의 한계)**

① 회사는 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 관한 책임을 부담하지 않습니다.

② 회사는 이용자의 귀책사유로 인한 서비스 중지 또는 이용의 장애에 대하여는 책임을 지지 아니하며, 기간통신사업자가 전기통신서비스를 중지하거나 정상적으로 제공하지 아니하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 책임을 부담하지 않습니다.

③ 회사는 무료로 제공되는 서비스 이용과 관련하여 관련법령에 특별한 규정이 없는 한 책임을 지지 않습니다.

④ 회사는 수거 봉투 위에 밀봉선을 표시하여 고객이 그 선을 따라 봉투를 밀봉하도록 안내합니다. 고객이 회사의 지침에 따르지 않아 봉투 안의 내용물이 쏟아질 때에는 회사 측에서 보상하지 않습니다.

⑤ 회사가 제공하는 봉투에는 동전을 담을 수 있는 한계선이 표시되어 있습니다. 만약 한계선 이상으로 봉투에 동전을 담아 봉투가 터지는 경우에 대해 회사는 보상하지 않습니다.

**㈜체인지포인트 손해배상(분쟁처리)절차**

**제1조 (목적)**

㈜체인지포인트는 ‘환전업무와 관련하여 고객이 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 고객이 환전업무와 관련하여 입은 손해를 배상하기 위한 절차’(이하 ‘분쟁처리절차’)에 관한 사항을 마련하였습니다.

**제2조 (분쟁사항에 대한 접수방법)**

1. 분쟁처리 책임자: 이동현
2. 전화: 02-6285-0085
3. 전자우편: [help@changepoint.kr](mailto:help@changepoint.kr)

**제3조 (분쟁처리 절차)**

①㈜체인지포인트 가입회원은 서면(전자문서 포함) 또는 전자적 장치를 이용하여 회사에 분쟁처리를 신청할 수 있으며, 회사는 15일 이내에 이에 대해 조사 또는 처리결과를 회원에게 서면(전자 문서 포함) 또는 전자적 장치를 이용하여 안내합니다.

②㈜체인지포인트는 각호에 해당하는 회원의 이의 제기 내용에 대해 다음과 같이 처리합니다.

1. 단순불만 사항: 회원이 신청한 내용에 대해서 분쟁처리책임자의 책임으로 조사 또는 처리하며, 그 결과를 15일 이내에 회원에게 서면(전자문서 포함) 또는 전자적 장치를 이용하여 안내합니다.
2. 손해배상요구사항: 회원이 신청한 내용에 대해서 분쟁처리책임자의 책임으로 조사 또는 처리하며, 그 결과를 15일 이내에 회원에게 서면(전자문서 포함) 또는 전자적 장치를 이용하여 안내합니다.

③회원은 ㈜체인지포인트의 분쟁 처리결과에 대해 이의가 있으면 금융감독원의 금융분쟁조정위원회나 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에서 서비스이 이용과 관련한 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

④금융감독원의 분쟁조정결과 이용과정에서 ㈜체인지포인트에 책임이 있는 사실이 밝혀질 경우 회사는 이용대금의 전액을 부담합니다. 다만 회원 또는 ㈜체인지포인트가 금융감독원 또는 한국소비자원의 분쟁조정결과에 불복하여 관할법원에 민사소송을 제기하는 경우에는 그러하지 아니합니다.

**제4조 (분쟁처리자 관련 내용 관리방안)**

㈜체인지포인트는 분쟁처리책임자 지정내역 및 그 연락처 등을 회사 홈페이지 등에 게시하고 이를 최신 내용으로 관리합니다.