www.kbstarcom

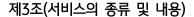
리브 가상대화 서비스 이용약관

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 말합 니다
 - 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.





- 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 일치여부를확인합니다.
- 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 알게된 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.

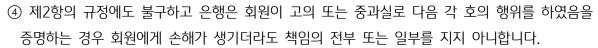
제13조(서비스 중단)

- ① 은행은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단하거나 제한 할 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 통지할수 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.





- 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 있었음 에도 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 중지에 관련한 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 통지하여 야 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. 하는 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 서비스이용약관」, 「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.