

리브 Next 서비스 이용약관

제1조(목적)

이 약관은 리브 Next 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 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. “리브 Next 앱”이란 모바일에서 금융거래 및 생활연계관련 서비스 등을 이용할 수 있도록 은행이 제공하는 스마트폰 어플리케이션을 말합니다.
2. “리브 Next 서비스 채널”(이하 “서비스 채널”이라 합니다)이란 리브 Next 앱을 포함하여, 서비스의 전부 또는 일부를 제공하는 채널을 말합니다.
3. “준회원”이란 서비스를 이용하기 위해 서비스 채널을 통한 소정의 절차를 거쳐 본 서비스 이용약관과 개인(신용)정보의 수집·이용동의에 동의한 후, 은행에 거래 등을 위한 계좌 혹은 선불전자지급수단을 개설하지 않고 본 약관에 따라 제공되는 서비스에 가입을 신청하고 이용하는 자를 말합니다.
4. “정회원”이란 준회원 상태에서 은행에 계좌 혹은 선불전자지급수단을 개설하여 서비스 채널에 등록하고, 사용하는 자를 말합니다.
5. “회원”이란 준회원 및 정회원을 총칭합니다.
6. “간편비밀번호”란 서비스 이용 및 회원의 본인확인을 위하여 사용하는 숫자 6자리 비밀번호를 말합니다.
7. “머니박스”란 회원이 보유하고 있는 계좌의 이용 등록을 리브 Next 앱 내에서 요청하는 경우, 은행이 이에 대응하여 발급하는 선불전자지급수단을 말합니다.
8. “충전”이란 회원이 이용 등록한 계좌에서 거래지시한 금액 또는 현금을 선불전자지급수단으로 이전하는 것을 말합니다.
9. “리브 Next 머니”란 회원이 서비스 채널을 통하여 물품 또는 용역의 대가를 지급할 수 있는 수단으로써 선불전자지급수단에 충전된 금액을 말합니다.
10. “포켓”이란 회원이 계좌의 등록 없이 선불전자지급수단의 개설을 요청하는 경우, 은행이 이에 대응하여 발급하는 무기명식 선불전자지급수단을 말합니다.
11. “포켓번호”란 포켓 입금, 출금 등의 거래를 하는데 사용되는 식별번호를 말합니다.
12. “포켓비밀번호”란 회원이 직접 지정하여 포켓에 부여하는 숫자 4자리 비밀번호를 말합니다.
13. “포켓 입금”이란 선불전자지급수단 금액이 포켓에 충전되는 것을 말합니다.
14. “포켓 출금”이란 포켓에 충전된 선불전자지급수단 금액이 환급되는 것을 말합니다.
15. “포켓 보유한도”란 회원이 보유할 수 있는 포켓의 한도를 말합니다.
16. “포켓 이용한도”란 출금가능한 포켓 내 금액의 합을 말합니다.
17. “비대면실명확인”이란 실명확인 의무가 적용되는 거래에 대해 실명확인증표 제출, 휴대폰 본인확인, 인증서 제출, 기존 계좌활용 등을 통해 은행이 정한 방법으로 대면이 아닌 방식으로 인증함을 말합니다.
18. “휴대전화 본인인증”이란 본인확인을 위한 스마트폰 간편인증 및 휴대폰 인증 등을 말합니다.
19. “이용매체”란 서비스 이용에 있어 거래지시를 하거나, 회원 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위

하여 사용되는 수단 또는 정보로써 은행에 등록된 ID, 간편비밀번호 및 기타 은행이 지정한 수단을 말합니다.

20. “송금”이란 회원이 리브 Next머니를 충전 후 타인에게 양도 하는 것을 말합니다.
 21. “환급”이란 은행이 회원의 신청에 따라 본인이 지정한 이용계좌로 리브 Next 머니 상당액을 원화로 입금 하는 것을 말합니다.
 22. “리워드”란 이용자가 은행이 정한 행사, 이벤트, 프로모션 등에 참여, 가맹점에서의 혜택, 적립, 결제 등에 대한 보상으로써 은행 또는 제휴사가 회원에게 소정의 기준에 따라 무상으로 지급하는 것을 말합니다.
 23. “제휴금융회사”란 은행과 제휴계약에 따라 회원의 요청에 의해 본 서비스를 이용할 수 있도록 해당기관의 회원 본인명의로 개설된 입출금이 자유로운 계좌를 제공하는 자를 말합니다.
 24. “입금대기”란 출금된 금액이 거래 취소, 송금액 미수취 등의 사유로 다시 입금되어야 하나 보유한도의 초과로 인하여 입금되지 못하고 대기중인 상태를 말합니다.
 25. “이용계좌”란 서비스를 이용하기 위해 리브 Next 회원이 직접등록하는 본인명의로 국민은행 및 제휴금융회사의 입출금이 자유로운 계좌, 금융결제원 오픈뱅킹공동업무 이용기관으로 참여한 참가기관의 입출금이 자유로운 계좌(이하 ‘오픈뱅킹 계좌’라 한다)를 말합니다.
 26. “금융결제원 오픈뱅킹 이용기관”이란 오픈뱅킹공동업무 이용승인을 받아 금융결제원과 오픈뱅킹 이용계약을 체결한 참가기관을 말합니다.
 27. “어시스턴트”란 SK텔레콤의 “NUGU 플랫폼”에서 제공하는 음성인식 및 자연어처리 기반 서비스를 말합니다.
 28. “금융친구 알림”이란 회원의 자산관리를 위하여 리브 Next 앱 내의 금융데이터를 기반으로 제공하는 개인화 알림을 말합니다.
 29. “소셜로그인”이란 네이버 계정, 카카오 계정 등에 가입한 기존 ID로 리브 Next 앱에 접속할 수 있는 기능을 말합니다.
- ② 본 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정하지 아니한 것은 서비스 안내 및 「전자금융거래 기본약관」 또는 「전자금융서비스 이용약관」, 「오픈뱅킹서비스 이용약관」 등에서 정한 바에 따릅니다.

제3조(서비스의 종류 및 내용)

- ① 은행이 제공하는 서비스의 종류는 다음 각 호와 같습니다.
 1. 선불전자지급수단의 개설·등록·해지
 2. 선불전자지급수단 기반의 조회·간편송금·입/출금 등의 금융 서비스
 3. 선불전자지급수단 거래 관련 통지 및 안내(금융친구 알림 포함), 각종 거래제한 또는 제신고 사항에 대한 통지 등의 알림 서비스
 4. 리브간편결제 및 제휴결제서비스를 이용한 온/오프라인 결제 서비스
 5. 고객 참여 기반의 콘텐츠 서비스
 6. 그 외 은행이 서비스 채널 내에서 따로 정하는 서비스
- ② 은행은 서비스의 구체적 내용과 서비스의 변경·추가·중단 내용을 회원이 은행에 동의한 SMS, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 회원에게 개별로 통지합니다.

제4조(이용신청 및 승낙)

- ① 서비스 채널에서 서비스 이용신청 시 신청자는 서비스 이용약관 동의 및 휴대전화를 활용한 본인인증 후 이용등록 할 계좌번호와 계좌비밀번호를 정확하게 입력하거나, 포켓을 생성하고 포켓비밀번호를 정확하게 입력하여야 합니다. 또한 은행은 이를 승낙하기 위해 입력내용의 유효성을 확인하고 휴대전화와 계좌 명의인의 일치여부를 확인합니다. 단, 오픈뱅킹 계좌 등록의 경우 제3자 정보제공동의 및 추심이체 출금동의가 완료된 경우에만 이용가능합니다.
- ② 제1항의 절차를 거쳐 각 서비스 채널에서 정한 이용매체를 설정한 경우 은행은 회원에게 서비스를 제공합니다. 단, 각 서비스 채널에 따라 서비스가 일부만 제공될 수 있습니다.
- ③ 단, 소셜로그인 방식을 통해 리브 Next를 이용하는 경우 내 계좌와 포켓 연결을 수반한 서비스는 이용할 수 없습니다.
- ④ 만 14세 미만 아동이 서비스 이용을 신청한 경우 은행은 관련법령에 따라 개인정보처리에 대한 법정대리인의 동의를 받으며, 이를 위해 신청인은 법정대리인의 정보를 은행에 제공해야 합니다.

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. 만 14세 미만 아동이 법정대리인의 동의 없이 이용신청을 하는 경우
 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(이용계좌의 등록 및 유의사항)

- ① 회원이 리브 Next 앱 내에서 이용계좌를 등록하여 서비스를 이용하는 경우 은행은 기명식 선불전자지급수단을 발급합니다.
- ② 제휴금융회사의 입출금이 자유로운 계좌를 이용계좌로 등록하여 이용하려는 경우 리브 Next 앱을 통한 “추심이체 출금동의”절차가 사전에 이루어져야 하며, “추심이체 출금동의”사항을 철회하고자 하는 경우 리브 Next 앱을 통하여 제휴금융회사 이용계좌 등록내용을 해지해야 합니다.
- ③ 오픈뱅킹 계좌 등록 시 리브 Next 앱·KB스타뱅킹 앱·인터넷뱅킹 등 국민은행 비대면 채널을 통한 “제3자 정보제공동의” 및 “추심이체 출금동의” 절차가 사전에 이루어져야 하며, 등록내용 해지를 원하는 경우 오픈뱅킹 계좌를 등록한 모든 채널에서 계좌이용등록을 해지해야 합니다.

제7조(서비스 이용제한)

- ① 은행은 다음 각 호에 하나라도 해당하는 경우 해당 사유가 발생한 회원의 서비스 이용을 제한 또는 정지할 수 있습니다. 단, 이용제한기간 중에 해당 사유가 해소된 것이 확인된 경우에는 이용제한 또는 정지를 해제할 수 있습니다.
1. 간편비밀번호를 연속으로 5회 이상 오류 입력하는 경우
 2. 1일/1회 이용한도를 초과한 경우
 3. 본 약관 또는 「전자금융거래 기본약관」, 「전자금융서비스 이용약관」, 그 외 개별약관의 중요한 요건을 위반하여 계약의 목적을 달성하기 어려운 경우
 4. 스마트폰 등 이용매체의 도난 분실에 의해 은행에 사고 신고접수가 확인된 경우
 5. 회원의 서비스 이용계좌 및 선불전자지급수단의 상태가 다음 각 목에 해당하는 경우
 - 가. 사고 신고
 - 나. 법적 지급제한
 - 다. 지급가능잔액(대출약정계좌는 대출 미사용 잔액 포함) 부족
 - 라. 발급기준일을 당일로 하여 잔액증명이 발급된 계좌
 - 마. 금융기관이 정한 지급제한 사유가 발생한 계좌
 - 바. 전자금융거래 제한 등록계좌
 - 사. 기초생활보장급여, 연금 등 압류금지채권 입금 전용통장 계좌(KB행복지킴이통장, KB호국보훈지킴이통장, KB국민연금안심통장 등)
 6. 만 14세 미만의 회원 중 법정대리인의 동의가 유효하게 확인되지 않는 경우(단, 연령에 따라 일부 서비스가 제한될 수 있습니다.)
- ② 은행이 제1항에 의해 전자금융거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 전자적 장치를 통하여 그 사유를 알려야합니다.

제8조(인증방법 및 부정거래탐지시스템)

- ① 서비스 이용을 위한 인증방법은 간편비밀번호 및 휴대전화를 활용한 본인인증(이하 “본인인증수단”)등 은행이 정한 방법을 이용합니다.
- ② 회원은 리브 Next 앱 이용을 위하여 이용신청 단계에서 은행이 정하는 바에 따라 간편비밀번호를 등록하여야 하며, 이용신청 이후에는 리브 Next 앱에서 이를 변경할 수 있습니다.
- ③ 회원은 본인인증수단을 관리할 의무가 있습니다.
- ④ 간편비밀번호 분실 시 리브 Next 앱을 통해 은행이 정한 절차에 따라 재설정 할 수 있습니다.
- ⑤ 은행은 본인인증수단 외에 부정사용을 탐지하기 위한 별도의 부정거래탐지시스템(FDS)을 운영하며, 부정거래가 탐지된 경우에는 해당 회원의 서비스 이용을 즉시 중단하고 은행이 정한 추가 인증을 거치도록 할 수 있습니다.
- ⑥ 은행은 제5항의 사유로 서비스의 이용을 중단 또는 제한하고자 하는 경우 그 사유와 내용을 회원에게 안내합니다.

제9조(송금, 거래지시의 철회 및 거래 취소)

- ① 회원은 이용한도 범위 내에서 송금을 통하여 리브 Next머니를 제3자에게 양도할 수 있습니다.

- ② 회원은 송금 이용 시 은행이 요구하는 상대방의 정보를 정확히 입력하여야 하며, 해당 정보를 잘못 입력함으로 인하여 발생하는 문제는 은행이 책임을 부담하지 않습니다. 다만, 은행의 귀책사유가 있을 경우, 은행이 책임의 전부 또는 일부를 부담합니다.
- ③ 은행이 수취인에게 입금받을 것을 요청하였음에도 수취인이 2영업일 이내에 입금받지 않으면 송금은 자동으로 취소되어 송금인에게 환급됩니다.
- ④ 회원이 리브 Next머니를 이용하여 송금을 이용하는 경우, 거래지시 한 금액의 정보가 수취인이 지정한 전자적 장치에 도달하기 전까지 거래지시를 철회할 수 있습니다.
- ⑤ 은행은 회원의 거래지시의 철회에 따라 지급거래가 이루어지지 않은 경우 수령한 자금을 회원이 등록한 선불 전자지급수단에 원화로 환불합니다.

제10조(서비스 이용한도)

- ① 선불전자지급수단을 통한 서비스의 통합 이용한도(1회, 1일)는 전자금융거래법령이 정하는 금액 이내에서 은행이 정할 수 있습니다.
 - 1. 포켓의 이용·보유한도는 전자금융거래법에서 정한 무기명식 선불전자지급수단 발행권면의 최고한도 금액 내에서 은행이 정하여 고시합니다.
 - 2. 이용계좌를 등록하여 서비스를 이용하는 경우 이용한도(1회, 1일)는 전자금융거래법에서 정한 기명식 발행권면의 최고한도금액을 따릅니다. 단, 금융거래한도계좌는 통합 이용한도(1회, 1일)가 100만원(2016.3.1 이전 개설 계좌 및 한도상향 미희망 고객은 30만원)으로 제한됩니다.
 - 3. 포켓의 월 이용한도는 200만원이며, 이용계좌를 등록하여 서비스를 이용하는 경우 월 이용한도는 별도의 제한이 없습니다.
 - 4. 은행은 발급한 선불전자지급수단의 이용·보유 한도를 정할 수 있으며 이에 대한 자세한 내용은 모바일앱 등을 통하여 안내합니다.
 - 5. 은행은 서비스를 이용한 불법행위, 부정사용, 또는 비정상적 거래가 발생하였다고 판단되거나 의심되는 경우 보유한도 또는 이용한도를 감액하거나 제한할 수 있습니다.
 - 6. 은행은 제5호에 해당하는 경우 회원에게 통지하며, 회원은 고객센터 등을 통하여 이의를 신청할 수 있습니다.
- ② 선불전자지급수단을 통하지 않는 서비스의 이용한도는 서비스 이용 시 모바일 앱 등을 통해 안내합니다.

제11조(수수료)

- ① 수수료는 은행이 정하는 바에 따르며, 은행은 해당 내용을 리브 Next 앱 또는 홈페이지, 기타 전자적 장치 등을 통하여 고시합니다.
- ② 제1항의 수수료 변경 사유 등이 발생 시 은행은 본 약관 제25조에 명시된 절차를 준용합니다.

제12조(리워드 제공)

- ① 은행은 본 약관의 리워드 지급 기준을 승인하고, 소정의 금액을 리브 Next머니로 충전하여 이용하고 있는 경우 리워드를 제공할 수 있습니다.
- ② 리워드는 다음의 방법을 통하여 제공할 수 있습니다.
 - 1. 충전, 송금, 결제, 소액저축 등의 행위에 대한 리워드 제공

2. 이벤트 및 프로모션 등에서 무상 지급을 통한 제공
3. 제휴사 가맹점의 혜택 제공
- ③ 은행은 서비스를 정상적으로 이용할 수 있는 경우에 한하여 리워드를 제공하며, 서비스를 해지하는 경우 제공하지 않습니다.
- ④ 제휴사가 특정 거래에 대하여 제공한 리워드는 해당 제휴사와의 거래에만 한정하여 사용할 수 있으며, 본 경우의 리워드는 최초 제공 시점부터 회원에게 충분하게 고지하여 안내합니다.
- ⑤ 리워드의 제공과 관련하여 제세공과금이 발생하는 경우, 그 제세공과금은 원칙적으로 회원이 부담합니다. 단, 이벤트 페이지 등에서 별도의 언급이 있는 경우 그에 따릅니다.

제13조(서비스 유의사항)

- ① 포켓은 회원별로 1개만 개설 가능합니다.
- ② 출금된 금액에 대한 거래가 취소되어 다시 입금되어야하나, 보유한도로 인하여 입금되지 못하는 경우 해당금액은 입금대기 상태가 되며 이때 은행은 이와 관련된 내용을 모바일 앱 내 메시지 등의 방법으로 회원에게 통지합니다.
- ③ 포켓의 유효기간은 마지막 거래일로부터 10년이며, 은행은 유효기간이 도래한 잔액에 대하여 반환을 신청할 수 있는 방법 등을 회원에게 통지합니다.
- ④ 회원은 다음 각 호에 해당하는 경우에는 고객센터에 연락하여 회원 본인의 다른 계좌로 자금을 보내는 거래(이하 “긴급환급”이라 합니다)를 할 수 있습니다.
 1. 은행의 전산시스템의 보수 점검, 고장, 전산 또는 통신장애, 기타 이에 준하는 은행의 사정으로 인하여 은행이 모바일 앱을 통하여 정상적인 서비스를 제공하기 불가능하거나 곤란한 경우(단, 은행의 전산시스템의 장애로 거래 일체가 불가능한 경우는 제외합니다)
 2. 회원의 기기분실, 모바일앱 장애, 통신장애, 기타 이에 준하는 사정으로 인하여 회원이 은행의 모바일앱을 통하여 정상적인 서비스 이용이 불가능하거나 곤란한 경우
- ⑤ 은행은 경우에 따라 회원에게 제4항 제2호에 해당함을 소명하도록 요구할 수 있으며 회원이 이를 소명하지 못할 경우 회원의 긴급환급의 이용은 제한될 수 있습니다.
- ⑥ 긴급환급은 은행 또는 회원에게 제4항의 상황이 발생한 경우에 예외적으로 제공되는 서비스로, 긴급환급의 한도는 모바일 앱 또는 고객센터 등을 통해 별도로 안내되며, 회원이 긴급환급으로 보낸 자금은 포켓 이용한도에 포함되지 않습니다.
- ⑦ 은행은 서비스 제공 중 보안상의 이유로 회원에게 추가 인증을 거치도록 할 수 있습니다.
- ⑧ 은행이 제공하는 리워드는 유효기간이 존재할 수 있으며, 그 기간은 은행이 지급 시에 명시합니다.
- ⑨ 서비스 채널에서 제공하는 각종 서비스를 이용하기 위해서는 본 약관 외 별도의 동의 절차를 거치도록 할 수 있습니다.

제14조(포켓 환급)

- ① 회원은 포켓의 잔액을 출금하는 방법으로 전액 환급 받을 수 있습니다.
- ② 회원의 환급요청에도 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 환급되지 않습니다.
 1. 회원의 포켓 잔액이 환불 요청 금액 보다 적은 경우
 2. 회원의 포켓 잔액이 환불 시 발생하는 수수료를 포함한 금액보다 적을 경우

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 은행은 회원의 환급 요청 시 포켓 잔액 전액을 지급합니다.

1. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 포켓을 사용하지 못하게 된 경우
2. 포켓의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우
3. 회원이 포켓 잔액에 대하여 환급을 요청하는 경우
4. 이용자에게 불리하게 포켓을 이용할 수 있는 가맹점을 축소하거나 포켓의 이용 조건을 변경하는 경우. 다만, 가맹점 폐업, 가맹계약기간의 만료, 그 밖에 관련 법령에서 정하는 정당한 이유가 있는 경우는 제외한다.

제15조(사진의 관리)

- ① 회원은 본인의 프로필 등록 및 콘텐츠 사용을 위하여 사진을 등록, 게시할 수 있으며 해당 사진을 게시하는 경우 은행의 서비스에 노출될 수 있습니다.
- ② 은행은 회원이 등록하는 사진이 법령에 위반되거나 음란 또는 청소년에게 유해한 사진, 갈등을 조장하는 사진, 도배·광고·홍보·스팸성 사진, 계정을 양도 또는 거래하는 내용의 사진, 타인을 사칭하는 사진이라고 판단되는 경우 이를 삭제하거나 게시, 전송을 거부할 수 있습니다. 다만 은행이 모든 사진을 검토할 의무가 있는 것은 아닙니다.
- ③ 제2항의 규정에도 불구하고 사진의 관리에 있어 은행의 고의 과실이 있는 경우 은행은 그에 따른 책임을 부담합니다.
- ④ 은행의 서비스에서는 은행이 보유하지 않은 사진이 표시될 수 있습니다. 그러한 사진에 대해서는 원칙적으로 사진을 제공한 주체가 책임을 부담하게 됩니다.

제16조(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.

제17조(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.

제18조(거래내용의 확인)

- ① 회원은 거래지시와 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 합니다.

- ② 통신장애 등의 사유로 처리결과를 확인하지 못한 경우에는 재접속을 하여 정상처리 여부를 확인한다.
- ③ 회원은 거래지시와 처리결과가 일치하지 않음을 알게 된 때에는 이를 즉시 은행에 통지하여야 한다.
- ④ 은행은 통지를 받은 때에는 즉시 조사하여 처리하고 통지를 받은 후 2주 이내에 오류의 원인과 처리결과를 고객에게 알려야 한다.

제19조(서비스 제공시간)

- ① 서비스 이용시간은 은행의 업무 또는 기술상 특별한 제한이 없는 한 연중무휴, 1일 24시간을 원칙으로 한다. 다만, 서비스의 종류 및 내용에 따라 일부 서비스는 별도로 이용시간을 정할 수 있습니다.
- ② 서비스 종류별 이용시간은 은행 웹사이트 및 서비스 채널을 통하여 안내합니다.
- ③ 은행이 서비스 제공 시간을 변경하고자 하는 경우 서비스 화면에 게시하고, 회원이 은행에 동의한 SMS, PUSH, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 사전 통지합니다. 다만, 시스템 장애 복구, 긴급한 프로그램 보수, 시스템 정기점검 등 불가피한 경우에는 예외로 합니다.

제20조(서비스 해지)

- ① 서비스 이용 중지를 원하는 회원은 각 서비스 채널에서 정한 회원 탈퇴 절차를 통해 서비스 계약을 해지할 수 있습니다. 단, 다음 각 호의 경우 탈퇴를 제한할 수 있으며 사전에 회원에게 개별로 통지합니다.
 - 1. 송금이 수취인에게 수신되지 않은 경우
 - 2. 포켓 잔액이 있는 경우
 - 3. 소액저축 잔액이 있는 경우
- 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.

제21조(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.

제22조(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」 등 관계법규에 위반되는 사항은 효력이 없습니다.

제23조(정보의 제공 및 광고의 게재)

- ① 은행은 서비스의 운영 및 제휴금융회사 변동사항과 관련한 공지사항을 웹페이지와 서비스 채널에 게재하고 SMS, 모바일 메신저 메시지 등을 통하여 통지할 수 있습니다.
- ② 제휴금융회사의 입출금이 자유로운 계좌를 이용하는 서비스 중지 등에 관련한 내용은 1개월 이전에 서비스 채널에 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 서비스 채널에 게재하는 등의 방법으로

이용회원에게 제공할 수 있습니다.

제24조(관할법원)

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

제25조(약관 변경)

- ① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 서비스 채널 및 영업점에 변경내용을 게시하고, 회원이 은행에 동의한 SMS, 모바일 메신저 메시지, E-mail, 전자문서 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, E-mail, 전자문서 등을 통하여 회원에게 통지하여야 합니다.
- ③ 은행이 제1항 및 제2항에 의해 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “회원이 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 리브 Next 서비스 사용을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

제26조(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 회원이 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

제27조(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 약관에 정하지 않은 사항은 「전자금융거래법」 등 관련 법령과 「전자금융거래기본약관」 또는 「전자금융서비스 이용약관」 등 개별약관이 정하는 바에 따릅니다.

제28조(준거법)

본 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.



부 칙(2021.10.18) 이 약관은 2021년 10월 18일부터 시행합니다.

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

부 칙(2022.10.27) 이 약관은 2022년 10월 27일부터 시행합니다.

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

부 칙(2023.12.05) 이 약관은 2023년 12월 05일부터 시행합니다.

부 칙(2024.05.30) 이 약관은 2024년 05월 30일부터 시행합니다.

부 칙(2024.09.15) 이 약관은 2024년 09월 15일부터 시행합니다.