

# 전자금융서비스 이용약관

## 제 1 조(목적)

이 약관은 국민은행(이하 “은행”이라 한다)과 전자금융서비스(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 폰뱅킹, 이하 서비스”라 한다)를 이용하는 고객(이하 “이용자”라 한다)사이의 서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 한다.

## 제 2 조(용어의 정의)

- ① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같다.
  1. “인터넷뱅킹”이라 함은 인터넷이 가능한 이용매체를 이용하여 계좌조회, 이체, 신규, 해지, 대출, 외화송금 등의 은행업무를 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있는 서비스를 말한다.
  2. “모바일뱅킹”이라 함은 휴대기기(스마트폰, 태블릿 PC 등 모바일기기 포함)를 통하여 제공되는 계좌조회, 이체, 신규, 해지, 대출, 외화송금 등의 은행업무를 이용할 수 있는 서비스를 말한다.
  3. “폰뱅킹”이라 함은 전화를 이용하여 각종 조회, 이체, 상담, 사고신고, 자동이체신청, 지로 및 공과금납부 등의 은행업무를 처리하는 서비스를 말한다.
  4. “간편비밀번호” 또는 “PIN(Personal Identification Number)”이란 전자금융서비스 이용시 이용자의 본인확인수단으로서 이용자가 직접 지정한 6~8 자리의 숫자가 조합된 개인인증번호를 말한다.
  5. “바이오인증”이란 지문, 음성, 정맥 등 이용자의 생체정보를 본인의 전자적 장치(스마트폰 등)에 미리 저장하여 은행이 확인하는 본인인증방법을 말한다.
  6. “알림서비스”란 고객이 지정한 휴대기기(스마트폰, 태블릿 PC 등 모바일기기)를 통하여 고객의 입출금거래 내역, 금융정보, 마케팅, 보안정보 등 을 Push 알림으로 제공하는 서비스를 말한다.

## 제 3 조(약관의 적용)

- ① 서비스의 이용에 관하여 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전자금융거래법 및 관계법령, 전자금융거래 기본약관(이하 “기본약관”이라 한다), 예금거래기본약관, 은행여신거래기본약관(가계용/기업용), 외환거래 기본약관, 각 예금(신탁)별 약관, 기타 개별 거래약관 및 약정서, 금융결제원 제 규약을 적용한다.
- ② 신용정보조회서비스, 자산관리서비스, 전자고지 및 수납서비스 등 개별적 서비스 제공을 위하여 은행과 이용자가 별도로 체결한 계약은 이 약관에 우선하여 적용한다.

## 제 4 조(이용매체)

이용자는 기본약관 제 2 조 제 1 항 제 5 호의 전자적 장치를 통하여 서비스를 이용할 수 있다.

## 제 5 조(서비스 종류)

은행이 제공하는 서비스는 각종 조회, 이체, 계좌 개설·해지, 신용카드, 대출, 외환, 공과금납부, 자동이체 등록, 자동납부, 주택청약, 사고신고, 상담, 안내, 이용자정보변경, 알림서비스 등이며 구체적인 서비스 종류는 이용매체를 통하여 안내한다.

## 제 6 조(서비스 신청)

- ① 서비스는 이용자가 은행에 전자금융신청서(기업뱅킹 신청고객은 기업인터넷뱅킹 서비스 신청서. 이하 “신청서”라 한다)를 서면으로 제출하거나 또는 전자적 장치를 통해 가입신청을 하고 은행이 이를 접수하여 승낙함으로써 개시되는 것을 원칙으로 한다.
- ② 은행의 입출금식 예금계좌를 보유한 개인이용자는 전자적 장치에서 별도의 회원가입 절차를 통해 인터넷뱅킹 서비스 중 일부만 이용가능한 ‘온라인고객’으로 가입할 수 있다. ‘온라인고객’이 이용가능한 구체적인 서비스 종류는 이용매체를 통하여 안내한다.
- ③ 이용자가 은행에 서비스를 신청할 경우에는 은행에서 정한 기본한도<별지 1> 이내에서 1 회 이체한도와 1 일 이체한도를 신청서 상 기재하여야 한다. 다만 기본한도를 초과하여 이용하고자 할 경우에는 별도 약정에 의하여 이용한도를 지정할 수 있다.
- ④ 이체한도 변경은 이용자가 영업점에 신청함을 원칙으로 한다. 다만 서비스에 따라서 이용자가 이용자 본인의 책임으로 은행이 정한 절차에 따라 이용매체를 통하여 직접 이체한도를 변경할 수 있다.

## 제 7 조(이용시의 본인확인방법)

- ① 기본약관 제 4 조 제 1 항 단서에 의하여 이용자가 신청절차 없이 이용할 수 있는 서비스는 관련계좌번호 (또는 카드번호)와 비밀번호가 일치하면 본인의 거래로 간주한다.
- ② 이용자가 소정의 신청절차를 거쳐야만 이용할 수 있는 서비스는 기본약관 제 2 조 제 1 항 제 6 호의 접근매체 중 일부 또는 전부가 이미 은행에 등록되어 있는 것 또는 은행에 계산한 것과 일치할 경우에 본인으로 인정하고 서비스를 제공한다.
- ③ 이용자가 인터넷뱅킹을 통하여 대출을 이용할 때에는 은행여신거래기본약관(가계용/기업용) 및 대출거래 약정서의 전자문서에 전자서명하고, 은행은 일회용 암호 또는 계좌이체승인암호, 은행이 정한 인증서 암호 등을 확인한다.
- ④ 은행은 이용자가 소유한 본인의 전자적 장치에 미리 저장해 둔 지문 등의 바이오정보와 서비스 이용시 입력한 바이오정보가 일치한 경우 본인으로 인정하고 서비스를 제공한다.
  - 가. 바이오인증 이용 시에는 반드시 타인이 아닌 본인의 바이오정보를 사용해야 하며, 타인의 바이오정보 또는 타인 소유의 전자적 장치를 이용함에 따라 발생한 이용자의 손해에 대해서는 은행이 책임의 전부 또는 일부를 지지 않는다.
  - 나. 이용자는 인증서 암호 입력, 서비스의 로그인 등을 대신하여 바이오인증으로 서비스를 이용할 수 있다. 단, 바이오인증이 가능한 서비스의 범위는 은행의 사정에 따라 확대 또는 축소될 수 있다.
- ⑤ 전 4 항에도 불구하고 은행은 전자금융거래 위험 수준을 고려하여, 개별 거래시 모바일 단말기 정보 확인 등으로 본인확인절차를 간소화 할 수 있다. 해당 거래와 이용한도는 고객이 알기 쉽고 접근이 용이한 전자적 장치를 통하여 고지하도록 한다.

## 제 8 조(출금계좌)

- ① 자금이체에 이용할 최초 출금계좌는 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 신청하여야 한다. 다만, 출금계좌 추가등록은 서비스에 따라 적용을 달리할 수 있다.
- ② 출금계좌로 신청할 수 있는 예금은 본인 명의의 보통·저축·기업자유·가계당좌·당좌예금·외화보통예금에 한한다.

## 제 9 조(입금계좌)

이용자가 입금계좌를 지정한 경우에는 지정된 계좌로만 입금할 수 있다. 단, 입금계좌를 지정한 이용자가 지정하지 않은 계좌로 이체하는 경우, 이용자가 설정한 별도의 이체한도내에서 입금이 가능하다

## 제 10 조(신규계좌의 실명확인)

- ① 이용자가 서비스를 이용하여 개설한 신규계좌는 원칙적으로 은행 영업점에서 실명확인 절차를 거쳐야 통장의 발급이나 당해 계좌에서의 출금·해지 또는 근거계좌의 해지가 가능하다. 다만 신규계좌를 해지하여 근거계좌로 다시 입금하는 경우에는 신규계좌의 실명확인 없이 처리할 수 있다.
- ② 제 1 항 본문에도 불구하고, 비대면실명확인 방식으로 개설한 계좌는 전자적 장치를 통한 출금이 가능하다.

## 제 11 조(서비스 이용의 제한)

- ① 다음 각 호 1의 경우에 은행은 해당 이용자에 대한 서비스의 전부 또는 일부를 제한할 수 있다.
  1. 이용자가 3 회 이상 연속하여 잘못된 접근매체를 제시하거나 입력한 경우. 단, 간편비밀번호(또는 PIN), 바이오정보의 경우 5 회 이상 연속하여 잘못 입력한 경우
  2. 일회용 비밀번호생성기(OTP)를 전자금융보안매체로 사용하는 경우, OTP 에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 통합하여 10 회 이상 연속하여 틀린 경우
  3. 야간 또는 비영업일 등 은행이 따로 정하는 시간(은행이 따로 정하는 시간은 이용매체를 통하여 안내한다.)
  4. 전자금융거래제한계좌 등록을 한 경우
  5. 폰뱅킹 이용번호 사전등록서비스를 신청한 경우로서 이용자가 이용한 전화번호가 사전 등록된 이용번호와 다른 경우
- ② 제 1 항 제 1 호의 경우에는 이용자가 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통하여 이용제한 해제를 신청한 후 서비스를 다시 이용할 수 있다.

## 제 12 조(서비스 제공시간)

서비스 종류별 이용시간은 은행 홈페이지를 통하여 안내한다.

## 제 13 조(이용수수료)

- ① 계좌이체수수료는 <별지 2> 에서 정한 바와 같으며, 서비스 실행과 동시에 출금되는 계좌에서 이체자금과 함께 자동인출 한다.
- ② 알림서비스 이용 수수료는 부과하지 않는다.
- ③ 은행은 서비스이용에 대한 수수료(율)을 고객이 확인할 수 있도록 영업점 및 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 게시하고, 수수료(율)을 변경하는 경우에는 제 16 조의 변경절차를 준용한다.

## 제 14 조(변경, 사고사항의 신고)

- ① 이용자가 암호, 출금계좌번호, 성명, 상호, 주소, 전화번호 등 은행에 등록된 사항을 변경 또는 추가하고자 하는 때에는 소정의 신청서를 영업점에 제출하여야 한다. 다만 암호, 주소, 전화번호 등 은행에서 따로 정하고 있는 사항에 대해서는 이용자 본인의 책임으로 이용매체를 통하여 직접 변경 또는 추가할 수 있다.

- ② 암호발생장치 또는 접속장치의 분실·도난, 비밀번호·암호의 누설 등 사고 발생시에는 즉시 영업점에 서면으로 신고하여야 한다. 그러나 긴급하거나 부득이한 때에는 전화 등으로 신고할 수 있으며, 이러한 경우 다음 영업일 중 서면으로 신고하여야 한다.
- ③ 이용자는 본인의 전자적 장치에 저장된 바이오정보가 유출되지 않도록 각별히 주의해야 한다. 만약, 전자적 장치의 도난·분실 등으로 저장된 바이오정보가 유출되거나 기타 사고가 발생했을 시에는 즉시 은행에 그 사실을 통지하여야 한다.

### 제 15 조(해지)

- ① 서비스 해지는 영업점에 서면으로 신청함을 원칙으로 한다. 다만 서비스에 따라서 이용자 본인의 책임으로 이용매체를 통하여 해지할 수 있다.
- ② 출금계좌가 1 개만 등록된 이용자로서 다음 각호의 1 에 해당하는 경우에는 은행은 이용자 본인의 의사를 확인하지 않고 서비스를 해지할 수 있다.
  1. 은행이 출금계좌의 예금을 상계하려는 경우
  2. 대리인이 출금계좌의 통장·인감을 제시하고 기본계좌 해지를 요청하는 경우
- ③ 이용자가 아직 납부하지 않은 이용수수료가 있는 경우에는 서비스를 해지하더라도 은행이 수수료 자동이체 계좌의 해지를 제한할 수 있다.

### 제 16 조(약관 변경)

- ① 은행이 이 약관을 변경하는 경우 이를 변경시행일 1 개월 전에 영업점 및 게시 가능한 전자적 장치에 1 개월간 게시하고, E-mail, SMS 등의 방법으로 이용자에게 통지하여야 하며, 이용자가 이의를 제기할 경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경을 통지하였음을 확인해 주어야 한다. 다만 법령의 개정으로 인하여 긴급히 약관을 변경할 때는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치에 즉시 이를 게시(최소 1 개월 이상 게시)하고 E-mail, SMS 등의 방법으로 이용자에게 통지한다.
- ② 은행이 제 1 항의 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 한다.
- ③ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있다. 단, 전단의 기간 안에 이용자의 이의가 은행에 도달하지 않으면 이용자가 승인한 것으로 본다.

### 제 17 조(관할)

이 계약에 관하여 발생된 분쟁에 대하여 가입자와 은행 사이에 소송의 필요가 생긴 경우, 관할법원은 방문판매 및 유선, 무선, 화상통신, 컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식을 통한 계약과 관련된 소는 제소 당시 가입자의 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 제소 당시 가입자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우 또는 비대면 방식을 통한 계약에 해당하지 않는 경우의 관할법원은 「민사소송법」이 정한 바에 따른다.

부 칙(1)

제1조(시행일) 이 약관은 2007년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙(2)

제1조(시행일) 이 약관은 2007년 3월 12일부터 시행한다.

부 칙(3)

제1조(시행일) 이 약관은 2007년 6월 29일부터 시행한다.

부 칙(4)

제1조(시행일) 이 약관은 2009년 4월 1일부터 시행한다.

부 칙(5)

제1조(시행일) 이 약관은 2010년 8월 24일부터 시행한다.

부 칙(6)

제1조(시행일) 이 약관은 2011년 3월 1일부터 시행한다.

부 칙(7)

제1조(시행일) 이 약관은 2011년 9월 27일부터 시행한다.

부 칙(8)

제1조(시행일) 이 약관은 2012년 3월 18일부터 시행한다.

부 칙(9)

제1조(시행일) 이 약관은 2012년 5월 23일부터 시행한다.

부 칙(10)

제1조(시행일) 이 약관은 2014년 10월 2일부터 시행한다.

부 칙(11)

제1조(시행일) 이 약관은 2015년 7월 3일부터 시행한다.

부 칙(12)

제1조(시행일) 이 약관은 2016년 3월 2일부터 시행한다.

부 칙(13)

제1조(시행일) 이 약관은 2016년 11월 29일부터 시행한다.

부 칙(14)

제1조(시행일) 이 약관은 2017년 7월 24일부터 시행한다.

부 칙(15)

제1조(시행일) 이 약관은 2017년 7월 26일부터 시행한다.

부 칙(16)

제1조(시행일) 이 약관은 2018년 8월 27일부터 시행한다.

부 칙(17)

제1조(시행일) 이 약관은 2019년 2월 25일부터 시행한다.

부 칙(18)

제1조(시행일) 이 약관은 2019년 9월 6일부터 시행한다.

부 칙(19)

제1조(시행일) 이 약관은 2019년 12월 20일부터 시행한다.

부 칙(20)

제1조(시행일) 이 약관은 2020년 12월 10일부터 시행한다.

부 칙(21)

제1조(시행일) 이 약관은 2021년 10월 27일부터 시행한다.

부 칙(22)

제1조(시행일) 이 약관은 2025년 12월 10일부터 시행한다.

<별지 1> 전자금융 매체별 이체한도

구분		기본한도		승인한도
		1회	1일	
인터넷뱅킹 (모바일뱅킹)	개인	1억원	5억원	별도 추가약정 체결 시 1회 10억원, 1일 50억원
	기업	10억원	50억원	별도 추가약정 체결 시 승인한도 제한없음
폰뱅킹	개인	5천만원	2억5천만원	없음
	법인	1억원	5억원	

<별지 2> 전자금융 서비스 이용수수료

구분	당행이체	타행이체	비고
인터넷뱅킹 (모바일뱅킹) 폰뱅킹	무료	500원	* KB STAR CLUB고객 타행이체 수수료 면제 * 10억원 초과 송금 시 10억원 단위로 수수료 부과
폰뱅킹 상담원 이체	무료	500원	* KB STAR CLUB고객 타행이체 수수료 면제