

# 전자금융거래 이용에 관한 기본약관

## 제1조(목적)

이 약관은 흥국생명보험주식회사(이하 "회사"라 한다)가 제공하는 전자금융거래에 대한 기본적인 사항을 정함으로써 전자금융거래를 이용하고자 하는 이용자와 회사 간의 권리·의무 관계를 명확하게 정함을 목적으로 한다.

## 제2조(용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "전자금융거래"란 회사가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고 이용자가 회사와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.
2. 이용자"란 전자금융거래를 위하여 회사와 체결한 계약(이하 "전자금융거래계약"이라 한다)에 따라 전자금융거래를 이용하는 자를 말한다.
3. "전자적 장치"란 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치로서 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용단말기, 컴퓨터, 전화기 그 밖에 전자적 방법으로 정보를 전송하거나 처리하는 장치를 말한다.
4. "접근매체"란 전자금융거래에 있어서 이용자가 거래지시를 하거나 또는 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말한다.
  - 가. 전자식 카드 및 이에 준하는 전자적 정보
  - 나. 전자서명법에 따른 공인인증서
  - 다. 회사에 등록된 이용자번호
  - 라. 이용자의 생체정보
  - 마. 가목 또는 나목의 수단이나 정보를 사용하는데 필요한 비밀번호
5. "전자문서"란 전자거래기본법 제2조제1호에 따른 작성, 송신,수신 또는 저장된 정보를 말한다.
6. "거래지시"란 이용자가 전자금융거래계약에 따라 회사에 전자금융거래의 처리를 지시하는 것을 말한다.
7. "오류"란 이용자의 고의 또는 과실 없이 전자금융거래가 전자금융거래계약 또는 이용자의 거래지시에 따라 이행되지 아니한 경우를 말한다.
8. "전자지급거래"란 자금을 주는 자(이하 "지급인"이라 한다)가 회사로 하여금 전자지급수단을 이용하여 자금을 받는 자(이하 "수취인"이라 한다)에게 자금을 이동하게 하는 전자금융거래를 말한다.
9. "전자지급수단"이란 전자자금이체, 직불전자지급수단, 선불전자지급수단, 전자화폐, 신용카드, 전자채권 그 밖의 전자적 방법에 따른 지급수단을 말한다.

10. "전자자금이체"란 지급인과 수취인 사이에 자금을 지급할 목적으로 회사에 개설된 계좌에서 다른 계좌로 전자적 장치에 의하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 방법으로 자금을 이체하는 것을 말한다.

가. 회사에 대한 지급인의 지급지시

나. 회사에 대한 수취인의 추심지시(이하 "추심이체"라 한다)

11. "정보시스템"이란 전자금융업무를 포함하여 정보기술부문에 사용되는 하드웨어(hardware)와 소프트웨어(software)를 말하며 관련장비를 포함한다.

12. "영업일"이란 회사가 영업점에서 정상적인 영업을 하는 날을 말한다.

13. "개별약관"이란 이 약관과 함께 전자금융거래에 적용되는 약관으로서 회사가 별도로 작성한 약관을 말한다.

② 이 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어의 정의는 「전자금융거래법」 및 「전자금융거래법 시행령」, 금융위원회의 전자금융감독규정 및 전자금융감독규정 시행세칙에서 정하는 바에 따른다.

### 제3조(적용범위)

이 약관은 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 모든 전자금융거래에 적용한다.

### 제4조(전자금융거래계약의 체결 및 해지)

① 이용자가 전자금융거래를 하고자하는 경우에는 사전에 회사와 별도의 전자금융거래계약을 체결하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

1. 단순조회(보험계약사항, 대출사항 조회 등)
2. 단순히 이용수수료를 납부하고 처리하는 거래
3. 기타 회사가 정하는 거래

② 회사는 제1항의 규정에 의한 전자금융거래계약을 체결함에 있어 이용자에게 약관을 명시하여야 하며, 이용자의 요청이 있는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 이용자에게 약관을 교부하여야 한다.

1. 직접교부
2. 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함한다)
3. 팩스(Fax)
4. 우편

③ 회사는 제1항의 규정에 의한 전자금융거래계약을 체결함에 있어 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 한다.

1. 약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명
2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 표

시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

④ 이용자가 전자금융거래계약을 해지하고자 할 경우에는 이용자 본인이 전자적 장치나 회사가 정한 방법과 기준에 따라 회사에 해지신청을 하여야 한다.

#### **제5조(전자금융거래의 성립)**

① 회사가 이용자의 전자금융거래 요청을 접수하고 그 내용이 회사가 정하는 정보 시스템에 의해 처리되어 저장되는 때에 성립한다.

② 회사는 제1항의 전자금융거래 요청에 대한 접수사실과 그 처리결과를 이용자에게 즉시 알려야한다.

#### **제6조(전자지급거래의 효력발생시기 등)**

① 전자지급수단을 이용하여 자금을 지급하는 경우 그 지급의 효력은 다음 각 호에서 정한 때에 발생한다.

1. 전자자금이체의 경우 : 거래지시 된 금액의 정보에 대하여 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관 계좌의 원장에 입금기록이 끝난 때
2. 전자적 장치로부터 직접 현금을 출금하는 경우 : 수취인이 현금을 수령한 때
3. 선불전자지급수단 및 전자화폐로 지급하는 경우 : 거래지시된 금액의 정보가 수취인이 지정한 전자적 장치에 도달한 때
4. 그 밖의 전자지급수단으로 지급하는 경우 : 거래지시된 금액의 정보가 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관의 전자적 장치에 입력이 끝난 때

② 이용자는 제1항 각 호의 규정에 따라 지급의 효력이 발생하기 전까지 거래지시를 철회할 수 있다.

③ 제2항의 규정에도 불구하고 회사는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 개별약관에서 정한 바에 따라 거래지시의 철회시기를 달리 정할 수 있다.

④ 제2항 및 제3항의 규정에 의한 거래지시의 철회방법과 절차는 개별약관에서 정하는 바에 따른다.

#### **제7조(접근매체의 발급 및 등록)**

① 회사가 접근매체를 발급할 때에는 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 본인임을 확인한 후에 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자의 신청이나 본인의 확인이 없는 때에도 발급할 수 있다.

1. 갱신 또는 대체발급 예정일전 6월 이내에 사용된 적이 없는 접근매체의 경우에는 그 이용자로부터 갱신 또는 대체발급에 대하여 서면(「전자서명법」제2조 제3호의 규정에 따른 공인전자서명(이하 '공인전자서명'이라 한다)이 있는 전자

- 문서를 포함한다)으로 동의를 얻은 경우
2. 갱신 또는 대체발급 예정일전 6월 이내에 사용된 적이 있는 접근매체의 경우에는 그 예정일부터 1월 이전에 이용자에게 발급 예정사실을 알린 후 20일 이내에 이용자로부터 이의제기가 없는 경우
- ② 이용자는 전자금융거래계약을 체결하고 거래비밀번호 등을 전자적 장치를 통하여 직접 등록할 경우에는 회사가 정한 기한내에 등록하여야 한다.

### **제8조(접근매체의 관리)**

- ① 이용자는 접근매체를 사용 및 관리함에 있어서 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 접근매체를 양도하거나 양수하는 행위
  2. 대가를 수수(授受).요구 또는 약속하면서 접근매체를 대여받거나 대여하는 행위 또는 보관.전달.유통하는 행위
  3. 범죄에 이용할 목적으로 또는 범죄에 이용될 것을 알면서 접근매체를 대여받거나 대여하는 행위 또는 보관.전달.유통하는 행위
  4. 접근매체를 질권(채무자가 돈을 갚을 때까지 채권자가 담보물을 보유할 수 있고, 채무자가 돈을 갚지 않을 때는 그 담보물을 사용 또는 처분하여 우선적으로 빌려준 돈을 받을 수 있는 권리)의 목적으로 하는 행위
  5. 제1호부터 제4호까지의 행위를 알선하거나 광고하는 행위
- ② 이용자는 접근매체를 제3자에게 누설하여서는 아니 되며, 접근매체의 분실, 도용, 위조 또는 변조를 방지하기 위하여 충분한 주의를 기울여야 한다.

### **제9조(인증방법의 사용)**

이용자는 이 약관의 적용대상인 전자금융거래를 이용하는 경우 반드시 회사가 전자금융거래의 종류·성격·위험수준 등을 고려하여 정한 인증방법을 사용하여야 한다.

### **제10조(이용시간 등)**

- ① 이용자는 회사가 정한 이용시간 이내에서 전자금융거래를 이용할 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 따른 이용시간을 전자적 장치에 게시하며, 이를 변경하고자 하는 경우 이용자가 확인할 수 있도록 변경 예정일 3영업일 전부터 영업점 및 전자적 장치를 통해 게시한다. 다만, 시스템 장애복구, 프로그램의 긴급한 보수, 외부요인 등으로 인하여 이용시간이 변경된 경우에는 이를 미리 영업점에 마련해 두거나 전자적 장치를 통해 게시하지 아니할 수 있다.
- ③ 전산시스템 유지 및 보수로 인하여 전자금융거래 이용이 불가능할 경우 회사는 해당사실을 3일 전에 영업점 또는 전자적 장치에 게시한다.

### **제11조(수수료)**

- ① 회사는 전자금융거래와 관련된 각종 수수료를 이용자로부터 징수할 수 있다.
- ② 회사는 제1항의 규정에 의한 수수료의 징수기준을 영업점 또는 전자적 장치에 비치 또는 게시하며, 이를 변경하고자 하는 경우 영업점 또는 전자적 장치에 변경 예정일 2주 전부터 1개월 이상 비치 또는 게시한다.

### **제12조(이체 한도)**

이용자는 회사가 정한 방법과 기준에 따라 계좌이체 및 계좌송금에 대한 이체 최고 한도를 설정할 수 있다.

### **제13조(거래지시의 처리기준)**

- ① 회사는 이용자의 거래지시에 포함된 증권번호, 비밀번호, 이용자번호 등의 접근 매체 정보를 신고된 것과 대조하여 그 일치여부를 확인한 후에 거래지시를 처리한다.
- ② 이용자의 거래지시와 관련하여 회사가 수신한 전자문서는 각 문서마다 독립된 것으로 본다.
- ③ 제2항의 규정에도 불구하고 거래지시 전자문서가 회사가 정한 시간내에 동일한 내용으로 반복 수신된 경우 회사는 전화 기타 이용자에게 즉시 통지할 수 있는 전자적 장치 등을 통하여 이용자의 진정한 거래지시 의사를 확인하는 절차를 거친 후 나머지 전자문서를 임의로 폐기할 수 있다.

### **제14조(전자금융거래의 제한)**

- ① 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 전자금융거래 전부를 제한할 수 있다.
  - 1. 공인인증서의 유효기간이 만료되었거나 공인인증서가 취소되었을 경우
  - 2. 일회용비밀번호(보안카드를 포함)를 분실신고 하였을 경우
  - 3. 이용자가 지정한 은행계좌가 거래정지되거나 이용자가 회사에 알리지 않고 은행계좌를 임의변경하는 등의 사유로 보험료 수납이나 대출금·보험금 등의 지급이 불가능한 경우
- ② 회사는 제1항에 의해 전자금융거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 전자적 장치를 통하여 그 사유를 알려야 한다.
- ③ 이용자는 제2항의 경우에 제7조에 의한 공인인증서 및 보안카드 재발급, 유효기간 연장 등의 절차를 거쳐 전자금융거래를 이용할 수 있다.

### **제15조(거래내용의 확인)**

- ① 회사는 이용자가 전자금융거래에 사용하는 전자적 장치(회사와 이용자 사이에

미리 약정한 전자적 장치가 있는 경우에는 그 전자적 장치를 포함한다)를 통하여 거래내용을 확인할 수 있도록 한다. 이 경우 전자적 장치의 운영 장애, 그 밖의 사유로 거래내용을 확인하게 할 수 없는 때에는 회사는 인터넷 등을 이용하여 즉시 그 사유를 알리고, 그 사유가 종료된 때부터 이용자가 거래내용을 확인할 수 있도록 한다.

② 회사는 이용자가 거래내용을 서면(전자문서를 제외한다. 이하 같다)으로 제공할 것을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 거래내용에 관한 서면을 교부하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따라 이용자로부터 거래내용을 서면으로 제공할 것을 요청받은 경우 전자적 장치의 운영 장애, 그 밖의 사유로 거래내용을 제공할 수 없는 때에는 그 이용자에게 즉시 이를 알린다. 이 경우 거래내용에 관한 서면의 교부기간을 산정함에 있어서 전자적 장치의 운영 장애, 그 밖의 사유로 거래내용을 제공할 수 없는 기간은 이를 포함하지 아니한다.

④ 이용자는 거래지시와 제1항에 의한 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 한다.

⑤ 회사가 제1항 및 제3항에 따라 제공하는 거래내용의 종류(조회거래는 제외한다. 이하 이 조에서 같다.) 및 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 전자금융거래의 종류(보험계약의 경우에는 보험계약의 종류를 말한다) 및 금액, 전자금융거래의 상대방에 관한 정보
2. 전자금융거래의 거래일시, 전자적 장치의 종류 및 전자적 장치를 식별할 수 있는 정보
3. 전자금융거래가 계좌를 통하여 이루어지는 경우 거래계좌의 명칭 또는 번호(보험계약의 경우에는 보험증권번호를 말한다)
4. 회사가 전자금융거래의 대가로 받은 수수료
5. 추심이체 시 지급인의 출금동의에 관한 사항

#### **제16조(오류의 정정)**

① 이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 즉시 회사에 정정을 요구할 수 있다.

② 회사는 제1항에 따른 오류의 정정 요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 문서, 전화, 전자우편 또는 전자적 장치로 이용자에게 알려야 한다.

③ 회사가 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리하며, 오류가 있음을 안 날로부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 문서, 전화, 전자우편 또는 전자적 장치로 이용자에게 알려야 한다.

#### **제17조(사고 및 장애시의 처리)**

- ① 이용자는 전자금융거래에 관한 접근매체가 도난, 분실, 도용, 위조 또는 변조된 사실을 알았거나 기타 거래절차상 비밀을 요하는 사항이 누설되었음을 알았을 때에는 지체없이 이를 회사에 알려야 한다.
- ② 제1항의 통지는 회사가 이를 접수한 즉시 그 효력이 발생한다.
- ③ 이용자가 제1항의 통지를 철회할 경우에는 이용자 본인이 회사에 서면으로 신청하여야 한다.
- ④ 회사는 천재지변, 정전, 화재, 건물훼손, 전산장애 등의 사유로 이용자의 거래지시를 처리할 수 없거나 처리가 지연될 경우 동 사실과 사유 등을 이용자에게 지체없이 통보하며, 정상적인 전자금융거래가 이루어질 수 있도록 신속하게 조치한다.
- ⑤ 회사는 이용자의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를 이용자에게 알려야 한다.

### **제18(계약내용 변경)**

- ① 이용자는 전자적 장치를 이용하여 회사가 정한 방법과 기준에 따라 개별금융상품의 계약내용(이하 "금융계약내용" 이라 한다) 변경을 신청할 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 의한 금융계약내용 변경신청을 접수한 경우에는 이용자가 변경내용을 다시 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 금융계약내용이 변경된 경우 이용자에게 그 사실을 전자적 장치를 통해 즉시 알려야 한다.

### **제19조(신고사항의 변경)**

- ① 이용자는 주소·전화번호·비밀번호·전자우편주소·은행계좌 등 회사에 신고한 사항을 변경하고자 할 경우에는 전자적 장치나 회사가 정하는 기타의 방법에 의하여 변경신청을 하여야 한다.
- ② 제1항에 의한 신고사항의 변경은 회사가 신청을 접수한 즉시 효력이 발생한다.

### **제20조(통지의 방법)**

- ① 회사는 제16조, 제17조 제4항 및 제5항에 의한 통지를 하는 경우에는 이용자가 신고한 연락처로 전화, 서면 또는 기타 전자적 장치로 알려야 한다.
- ② 회사가 서면으로 통지하였을 경우에는 천재지변 등 불가항력적인 경우 이외에는 보통의 우송기간이 지났을 때 도달한 것으로 추정한다.
- ③ 이용자가 제19조에 의한 통지를 하지 아니하여 회사가 발송한 서면통지가 이용자에게 연락하거나 도달하지 아니한 때에는 보통의 우송기간이 경과한 때에 도달한 것으로 본다.

### **제21조(통화내용의 녹음)**

회사는 거래의 정확성을 기하기 위하여 전화통화 내용을 녹음할 수 있다. 다만 녹음된 내용은 해당 거래의 분쟁이 발생할 경우의 증거자료로만 사용할 수 있으며, 이 경우 이용자는 회사에 녹음된 내용의 확인을 요구할 수 있다.

#### **제22조(거래기록의 보존 및 자료 제공 등)**

- ① 회사는 전자금융거래의 내용을 추적검색하거나 그 내용에 오류가 발생할 경우에 이를 확인하거나 정정할 수 있는 기록을 생성하여 전자금융거래의 성립 시점으로부터 5년의 범위 안에서 보존하여야 한다.
- ② 제1항의 규정에 따라 회사가 보존하여야 하는 기록의 종류, 보존방법 및 보존기간은 전자금융거래법시행령 제12조를 준용한다.
- ③ 회사는 이용자의 요청이 있을 경우 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」등 관계 법률에 저촉되지 않는 범위 내에서 회사가 보존관리하고 있는 전자금융거래와 관련된 기록 및 자료를 당해 이용자에게 제공하여야 한다.

#### **제23조(회사의 책임)**

- ① 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.
  1. 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
  2. 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
  3. 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항 제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고
- ② 제1항에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인하여 이용자에게 발생한 손해에 대하여는 이용자가 그 책임의 전부 또는 일부를 부담하게 할 수 있다.
  1. 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
  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. 법인(중소기업기본법 제2조제2항에 따른 소기업을 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 회사가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우
  4. 회사가 전자금융거래법 제6조제1항에 따른 확인 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 전자금융거래법 제9조제1항 제3호의 사고가 발생한 경우

5. 이용자가 제4호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 전자금융거래법 제9조제1항 제3호에 따른 사고가 발생한 경우

가. 누설·노출 또는 방치한 행위

나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

③ 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 경우에는 회사는 그때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발생한 손해를 보상한다.

#### **제24조(이용자정보에 대한 비밀보장)**

회사는 관계법령에서 정한 경우를 제외하고는 전자금융거래와 관련한 업무를 수행함에 있어서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 알게 된 자는 이용자의 동의를 얻지 아니하고 이를 타인에게 제공·누설하거나 업무상 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.

1. 이용자의 인적사항

2. 이용자의 계좌, 접근매체 및 전자금융거래의 내용과 실적에 관한 정보 또는 자료

#### **제25조(약관의 명시 및 변경 등)**

① 회사는 약관을 변경하고자 하는 경우 시행일 1개월 전에 변경되는 약관을 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려운 경우에는 이용자가 접근하기 쉬운 전자적 장치로서 회사가 지정하는 대체장치를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 게시하고 이용자에게 통지하여야 하며 이용자의 요청이 있는 경우에는 그 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 한다.

② 제1항에 불구하고 회사가 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경하는 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 1개월 이상 게시하고 제1항에서 정한 방법으로 이용자에게 통지하여야 한다.

③ 회사는 이용자가 약관의 교부를 요청하는 경우 이에 응하여야 하며, 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치에 게시하여 이용자가 약관을 조회하고 다운로드(화면출력을 포함한다)받을 수 있도록 한다.

④ 이용자는 제1항 및 제2항의 고지 후 변경약관 시행일 전 영업일까지 전자적 장치나 기타 방법에 의한 통지로 전자금융거래계약을 해지할 수 있으며, 이 기간 내에 이용자의 서면에 의한 이의가 회사에 도달하지 않으면 이용자가 이를 승인한 것으로 본다.

#### **제26조(약관적용의 우선순위)**

① 회사와 이용자 사이에 개별적으로 합의한 사항이 이 약관에서 정한 사항과 다를

때에는 그 합의사항을 이 약관에 우선하여 적용한다.

② 전자금융거래에 관하여 이 약관에서 정하지 않은 사항에 대하여는 당해 개별약관 등을 적용한다.

#### **제27조(분쟁처리 및 분쟁조정)**

① 이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 회사의 분쟁처리기구에 그 해결을 요구하거나 금융감독원 금융분쟁조정위원회, 한국소비자보호원 소비자분쟁조정위원회 등을 통하여 분쟁조정을 신청할 수 있다.

② 이용자가 회사의 본점이나 영업점 또는 회사의 분쟁처리기구에 이의를 제기한 경우 회사는 15일 이내에 이에 대한 조사 또는 처리결과를 이용자에게 알려야 한다.

③ 회사는 손해배상 등 분쟁처리를 위한 분쟁처리책임자 및 담당자를 지정하고, 그 연락처를 관련 인터넷 홈페이지 등을 통하여 이용자가 쉽게 알 수 있도록 하여야 한다.

#### **제28조(준거법)**

이 약관에서 정하지 아니한 사항은 대한민국법령을 적용한다.

### **부 칙**

#### **제1조(시행일)**

① 본 약관은 2007년 05월 02일부터 시행한다.

② 본 약관은 2017년 07월 10일부터 개정하여 시행한다.

#### **제2조(경과조항)**

이 약관은 약관시행일 이후의 전자금융거래에 적용된다.