

## 개인 이용자를 위한 온라인뱅킹 서비스 이용 약관

전면개정 : 2006. 7. 18.  
일부개정 : 2007. 1. 1.  
일부개정 : 2007. 7. 31.  
일부개정 : 2007. 11. 1.  
일부개정 : 2008. 1. 8.  
일부개정 : 2008. 12.15  
일부개정 : 2010. 3. 24  
일부개정 : 2010. 4. 29.  
일부개정 : 2010. 10. 2.  
일부개정 : 2011. 3. 15  
일부개정 : 2011. 4. 1  
일부개정 : 2013. 7. 24  
일부개정 : 2013. 11.22

이 약관은 (주)한국씨티은행(이하 "은행"이라 합니다)이 온라인 이용매체(컴퓨터, 휴대폰, PDA, TV 등 전자적 장치를 말하며 이하 "전자적 장치"라 합니다)를 통하여 제공하는 **온라인뱅킹 서비스**(전화기에 의한 **폰뱅킹서비스** 및 현금입출금기에 의한 **자동화기기서비스**를 제외하며 이하 "서비스"라 합니다)를 **이용하는 고객**(개인 고객과 은행이 정한 개인사업자 및 단체 등을 포함하며 이하 "이용자"라 합니다)간에 **전자금융거래 기본약관에서 정하지 아니한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.**

### 제1조 (서비스 이용신청)

(1) 서비스는 이용자가 은행에 이용신청서를 작성하여 제출하고 은행이 이를 접수하여 승낙함으로써 이용할 수 있습니다. 단, 다음 각호의 1에 해당하는 서비스의 경우 이용자는 전자적 장치를 통한 전자문서로 이용신청을 할 수 있습니다.

1. 웹회원서비스
2. 모바일뱅킹서비스
3. 스마트폰뱅킹 서비스

(2) 은행은 전자금융거래 기본약관 제4조 각호 외에 다음 각호의 1에 해당하는 거래는 사전 서비스 이용계약 없이도 서비스를 제공할 수 있습니다.

1. 사고신고
2. 각종 상품 및 서비스 상담 신청
3. 민원 신청 등

### 제2조 (서비스의 종류)

(1) 은행은 전자적장치를 통하여 각종 조회, 계좌이체, 공과금 납부, 신용카드 관련 서비스, 외국환 관련 서비스, 예금/신탁/투자상품 관련 서비스, 대출 관련서비스 등을 이용자에게 제공하게 됩니다. 은행은 전자적장치를 통하여 제공하는 서비스의 종류와 내용을 추가, 제한하거나 중단할 수 있으며 이용자에게 불리한 주요 서비스의 변경사항에 대하여는 변경시행일 1개월 이전에 은행의 인터넷사이트에 1개월간 안내하고 이용자가 사전에

제공한 전자메일로 그 내용을 통지하기로 합니다.

(2) 은행은 **웹회원**에게 제공되는 “**웹회원서비스**”를 잔액 및 거래내역 조회 등 **일부 서비스로 제한하여** 제공할 수 있습니다.

### 제3조 (본인 확인방법)

(1) 은행은 서비스 이용 신청시, **서비스 종류별로 은행이 요구하는 다음에 열거된 정보가 일부 또는 전부가 입력되고 당해 입력사항이 사전에 은행에 등록된 정보 또는 은행이 확인한 검증값과 일치되는 경우** 사용자 본인이 서비스를 이용하는 것으로 간주하고 그 지시내용에 따라 서비스를 제공합니다.

1. 사용자ID 및 사용자 비밀번호
2. 계좌번호, 계좌비밀번호 또는 신용카드번호, 신용카드 비밀번호
3. 공인 인증서 비밀번호
4. 보안카드 비밀번호 또는 OTP카드(일회용 비밀번호 생성기)에 의한 비밀번호
5. 기타 부가적으로 은행이 요구한 질의 값

(2) 은행은 별도 서비스 이용 계약없이 제공하는 서비스에 대하여 **계좌번호(또는 카드번호)와 계좌비밀번호(또는 카드비밀번호)가 입력되고** 당해 입력사항이 사전에 은행에 등록된 정보와 **일치되는 경우에는** 사용자 본인이 서비스를 이용하는 것으로 간주하고 그 지시내용에 따라 서비스를 제공합니다.

### 제4조 (거래내역 확인방법)

(1) 사용자는 계좌이체에 관한 거래내역이 필요한 경우 은행이 정하는 기간과 방법에 따라 거래내역을 확인할 수 있으며, **수시로 잔액조회 및 통장 기재를 통하여 거래의 이상유무를 확인**해야 합니다.

(2) 사용자는 사용자의 단말기에 나타나거나 사용자가 프린트한 서비스 거래내용은 사용자의 참고자료에 지나지 않으며, 제1항의 기재 거래내역과 **은행의 전산시스템에 기록·저장된 내용만이 거래에 관한 확정적 증거로서 사용될 수 있다**는데 동의합니다.

(3) 사용자는 확인한 거래내역의 사항에 오류가 있는 경우 이를 즉시 은행에 통지하기로 하며, 사용자로부터 아무런 이의 제기가 없는 경우에 은행은 동 기재사항에 동의한 것으로 봅니다.

### 제5조 (계좌이체 서비스)

(1) 전자금융거래 기본약관 제12조에 추가하여 예약에 의한 계좌이체의 경우 이체자금은 이체 지정일의 은행에서 정한 이체 처리 시간전에 출금계좌에 입금되어 있어야 하며, 입금은행의 시스템 장애, 계좌번호 불일치 등에 의한 이체 불능시에는 재처리하지 않습니다. 또한 이체 지정일에 복수의 예약이체 의뢰가 있을 때에는 은행은 접수받은 순서에 따라 처리하며, 이체 지정일이 은행 휴무일일 때에도 휴무일에 거래를 처리합니다.

(2) **이용자가 계좌이체 처리시 확인절차를 위하여 승인 서비스를 신청한 경우 은행은 본인 또는 신고된 승인권자의 승인조작이 완료된 이후 은행이 정한 시간에 계좌이체를 처리하기로 합니다.** 단, 승인서비스를 적용 받는 이체거래의 종류는 은행의 인터넷사이트에 고지하기로 합니다.

(3) 사용자는 승인을 **본인 또는 신고된 승인권자가 아닌 타인에게** 위임하여 발생하는 모든 책임을 사용자 자신이 부담함에 동의합니다.

### 제6조 (계좌이체 한도)

(1) 이용자는 계좌이체 한도금액을 보안매체별로 은행이 (별표1)에서 정한 범위내에서 은행의 영업점에 서면으로 신청하여야 합니다.

(2) 은행은 이용자가 이용하는 보안매체에 따라 (별표1)에서 정한 범위내로 계좌이체 한도를 감액 변경할 수 있습니다.

(3) 이용자는 서비스를 통하여 직접 계좌이체 한도를 감액 변경할 수 있습니다.

(4) 계좌이체 한도는 제 7조에 의해 신청된 출금계좌로 매 계좌이체거래 시 이체거래금액(외화거래의 경우 거래환율로 환산한 원화상당액)을 기준으로 차감되며 익일 원래대로 재 설정 됩니다. 단, 다음 각호 1에 해당하는 서비스는 계좌이체 한도에서 차감되지 않을 수 있습니다.

1. 계좌개설/상품매입 및 해지/환매
2. 대출금 상환 및 이자납입
3. 예금의 이자지급
4. 이용자 계좌간 이중통화 이체(환전)
5. 자동이체 약정에 의한 계좌이체 등

### 제7조 (계좌이체 이용계좌)

(1) 이용자는 계좌이체 서비스에 이용할 출금계좌를 사전에 은행에 서면으로 신청하여야 합니다. 다만, 이용자가 사전에 서면으로 서비스를 통한 출금계좌 추가를 신청한 경우 서비스를 통하여 출금계좌를 등록할 수 있습니다.

(2) 이용자는 계좌이체의 서비스 신청시 입금대상계좌를 은행에 서면 또는 서비스를 통하여 지정할 수 있으며 지정하지 않을 경우에는 거래시 마다 이용자가 지정한 계좌에 입금할 수 있습니다.

### 제8조 (해외 송금거래 서비스)

(1) 해외송금거래는 외국환 거래규정상의 유학생, 해외 체재자, 외국인 대상 보수송금 및 개인송금 등을 대상으로 합니다.

(2) 이용자는 서비스를 통한 해외송금거래와 관련하여 은행이 정하는 바에 따라 외국환거래법령(외국환거래규정을 포함하며, 이하 같습니다)에서 요구하는 제반 구비서류를 미리 제출 하여야 합니다.

(3) 이용자는 미리 지정한 수취인에 대한 송금지시를 서비스를 통하여 할 수 있습니다.

(4) 은행은 이용자가 지시한 송금이 외국환거래 법령에 저촉되거나, 당해 계좌로부터의 인출가능금액이 송금 신청 액에 미달 할 경우 지시된 송금을 이행하지 않을 수 있으며, 이에 대하여 이용자는 어떠한 이의도 제기 할 수 없습니다. 다만, 위와 같은 사유로 송금이 이행되지 않은 경우 은행은 이를 이용자에게 통지하기로 합니다.

(5) 서비스를 통한 해외송금거래는 외환거래법령과 기타 관계법령이 정하는 바에 따라 규율됩니다.

### 제9조 (예금/신탁/투자상품 관련서비스)

(1) 이용자는 서비스를 통하여 실명 확인된 근거계좌에서 출금하여 이용자 본인명의의 새로운 계좌를 개설할 수 있습니다.

(2) 서비스를 통해 개설된 계좌(이하 “연결계좌”라 합니다), 투자상품계좌 및 휴면계좌는 서비스를 통하여 해지/환매를 신청 할 수 있습니다.

(3) 이용자는 연결계좌에서 최초 출금시 또는 근거계좌 해지시 실명확인 절차를 거쳐야 합니다. 다만, 연결계좌의 강제집행 및 상계처리시에는 실명확인된 것으로 간주되어 처리되며 연결계좌에서 출금하여 근거계좌로 대체 입금하는 경우에는 별도의 실명확인 절차를 생략할 수 있습니다.

(4) 서비스를 통해 개설된 계좌는 거래인감 또는 서명 신고를 생략하고 통장 및 증서발급을 하지 않습니다. 다만, 이용자는 통장 및 증서의 발급이 필요하다면 소정의 실명확인 절차를 거친 후 발급 받을 수 있습니다.

#### 제10조 (대출관련 서비스)

(1) 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 전자문서에 의한 방법 또는 은행에서 정한 방법으로 대출약정을 체결하여야 합니다.

(2) 은행은 제3조 본인확인 방법 및 기타 은행이 정한 방법으로 본인 여부를 확인하고 거래지시의 내용대로 처리한 경우에는 그 처리한 내용대로 약정이 체결된 것으로 합니다.

#### 제11조 (이용수수료)

(1) 은행은 서비스와 관련하여 (별표2)에서 정한 이용수수료를 청구할 수 있습니다.

(2) 은행은 제1항의 이용수수료를 출금계좌로부터의 차감을 통하여 해당 지급일에 지급 받을 수 있습니다.

(3) 은행은 타행계좌로의 이체시 징수한 수수료의 일부를 이용자에게 포인트로 제공할 수 있으며, 이용자는 적립된 수수료 포인트를 동 수수료 대용으로 사용할 수 있습니다. 단, 포인트의 사용은 계좌 이체수수료 보다 적립된 포인트가 많을 경우에 이용할 수 있습니다.

(4) 은행은 이용수수료에 관한 사항을 변경하고자 할 경우 변경시행일 1개월 전에 이를 은행의 영업점 및 인터넷 사이트에 1개월 동안 게시하여야 합니다.

#### 제12조 (접근매체 관리 및 제 사고신고, 변경 등)

(1) 이용자는 제3조 본인확인 수단으로 이용되는 각종 비밀번호를 수시로 변경하는 등 관리에 만전을 기하여야 합니다.

또한 이용자는 해킹, 피싱 등 전자적 침해가 발생하지 않도록 은행이 제공하는 관련 보안 프로그램을 설치한 후 서비스를 이용하여야 하며, 은행의 웹사이트에 공지된 해킹, 피싱 등 전자적 침해 방지에 관한 유의사항을 준수하여야 합니다.

(2) 이용자는 통장, 접근매체의 도난 및 분실, 각종 비밀번호의 누설 등의 사고가 발생한 경우 은행의 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다. 그러나 긴급하거나 부득이한 경우 이용자는 서비스 또는 전화로 신고할 수 있습니다. 다만, 공인인증서로 전자서명을 하지 아니한 신고의 경우에는 다음 영업일 안에 은행의 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다.

(3) 이용자는 서비스를 통한 신고내용을 해제하고자 하는 경우 거래 영업점에 서면으로 신청하여야 합니다.

(4) 이용자는 전자금융거래 기본약관 제24조의 신고사항을 변경하고자 할 경우 은행의 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다. 다만, 계좌비밀번호, 주소, 전화번호 등은 이용자의 책임으로 서비스를 통해 직접 변경 또는 추가할 수 있습니다.

#### 제13조 (서비스의 제한)

(1) 전자금융거래 기본약관 제14조에 추가하여 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 관련 서비스의 전부 또는 일부를 제한 할 수 있습니다.

1. 계좌(카드)비밀번호를 입력하는 모든 서비스에서 일자에 관계없이 누적하여 연속 5회 이상 잘못 입력하였을 경우
2. 보안카드 비밀번호를 일자에 관계없이 누적(폰뱅킹서비스와 합산)하여 연속 5회 이상 잘못 입력하였을 경우
3. OTP카드에서 생성된 비밀번호를 일자에 관계없이 누적(OTP카드를 공동 이용하는 타 금융기관 및 폰뱅킹서비스와 합산)하여 연속 10회 이상 잘못 입력하였을 경우
4. 공인인증서를 제출해야 접근이 허용되는 서비스로서 서비스 이용 계약일(단, 은행 직원 방문에 의해 제1조 1항의 서비스 이용신청 및 제7조 1항의 출금계좌 신청의 경우로써 해당 통장을 배송업체로부터 수령한 경우에는 통장수령 전산등록일) 포함 3영업일 이내에 공인인증서 발급 또는 등록을 하지 않은 경우
5. 은행이 안전한 서비스를 위하여 제공한 관련 보안 프로그램이 은행의 고의 또는 과실없이 이용자의 전자적 장치에서 정상적으로 구동되지 않는 경우
6. 보안계좌와 같이 이용자가 거래 이용 제한을 설정해 놓은 경우
7. 휴일 또는 다음 영업일 업무개시를 위하여 은행이 따로 정하는 시간인 경우(제한시간은 이용매체를 통하여 안내한다.)
8. 은행이 제공한 각종 사고예방서비스를 고객이 신청하여 제한된 경우

(2) 전자금융거래 기본약관 제14조에 불구하고 웹 회원에게 제공되는 서비스는 12개월이상 이용실적이 없어도 서비스가 제한되지 않을 수 있습니다.

(3) 서비스가 제한된 이용자는 은행의 영업점에 서면으로 해제를 신청한 후 서비스 이용이 가능합니다. 다만, 전자적장치를 통해서도 해제가 가능한 거래는 서비스를 통해 해제 후 계속 이용이 가능합니다.

#### 제14조 (서비스의 해지)

(1) 이용자가 서비스를 해지하고자 할 경우에는 은행의 영업점에 서면으로 신청하여야 합니다. 다만, 전자적장치를 통하여 이용신청을 한 서비스의 해지는 서비스를 통하여 해지할 수 있습니다.

(2) 제1항에 의해 서비스가 해지된 경우 은행이 제공한 이용 수수료 적립 포인트는 자동 소멸되며, 해지시점까지 미처리된 예약이체 자료는 처리하지 않기로 합니다.

#### 제15조 (손실부담 및 면책)

손실부담 및 면책에 관하여서는 전자금융거래기본약관, 전자금융거래법 및 관계 법령이 정하는 바에 따릅니다.

#### 제16조 (약관의 적용 등)

(1) 은행은 이 약관을 변경하고자 할 경우 그 내용을 변경시행일 1개월 전에 은행의 영업점 및 전자적 장치(이를 게시하기 어려운 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 장치를 포함한다.)에 1개월간 게시하고 이용자의 전자우편 주소로 통지합니다.

다만, 법령의 개정이나 제도의 개선 등으로 인하여 긴급히 약관을 변경 할 때에는 즉시 이를 전자적 장치에 게시(최소 1개월 이상 게시)하고 이용자의 전자우편 주소로 통지합니다.

(2) 제1항의 변경내용이 거래처에게 불리한 경우 은행은 이를 서면 등 이용자와 사전에 합의한 방법으로 변경 전 최소 30일전까지 개별 통지한다. 다만 기존 이용자에게 변경 전 내용이 그대로 적용되는 경우 또는 이용자가 변경내용에 대한 통지를 받지 아니하겠다는

의사를 명시적으로 표시한 경우에는 그러하지 아니하다.

(3) 은행은 제(2)항의 통지를 할 경우 “이용자가 변경에 동의하지 아니한 경우 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 계약을 해지할 수 있으며, 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다.”라는 취지의 내용을 통지하여야 하며, 이용자가 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다.

(4) 은행은 약관을 영업점에 비치 또는 게시하여 이용자가 요구할 경우 이를 교부하여야 한다.

(5) 이 약관은 이용자가 전자적장치를 통하여 제공하는 모든 서비스에 대하여 전자금융거래기본약관, 예금거래 기본약관, 은행 여신거래 기본약관(가계용/기업용), 외환거래 기본약관 및 해당 거래별 약관에 추가하여 적용됩니다. 이 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 거래약관이 다르게 정하고 있는 경우에는 이 약관이 우선하여 적용됩니다.

#### **제17조 (합의관할)**

이 약관에 관련한 분쟁에 관하여는 민사소송법에서 정하는 바에 따른다.

### 부 칙(1)

#### 제1조 (시행일)

이 약관은 2006년 7월 18일부터 시행합니다.

#### 제2조 (약관의 적용)

이 약관의 시행과 동시에 “굿뱅크 전자금융서비스 이용약관” 및 폐지될 “씨티은행인터넷뱅킹서비스약관”에 포함된 개인 이용자(은행이 정한 개인사업자 이용자를 포함합니다)의 온라인뱅킹서비스 관련사항은 이 약관으로 대체합니다.

#### 제3조 (경과조치)

(1) 이 약관의 시행일 이전에 “씨티은행인터넷뱅킹서비스약관”으로 약정한 이용자가 인터넷뱅킹 전환거래를 통해 서비스를 이용하는 경우 본 약관 제6조에 불구하고 서면 신청없이 기존 약정으로 부여받은 계좌이체 한도가 적용됩니다.

(2) 이 약관의 시행일 이전에 “씨티은행인터넷뱅킹서비스약관”으로 약정한 이용자가 인터넷뱅킹 전환거래를 통해 서비스를 이용하는 경우 본 약관 제7조에 불구하고 출금계좌를 전자적수단을 통해 추가할 수 있으며 거래시 마다 이용자가 지정한 계좌에 입금할 수 있습니다.

(3) 2003년 4월 7일 이전에 “굿뱅크 전자금융서비스 이용약관”으로 서비스이용계약을 체결한 경우 본 약관 제7조에 불구하고 출금계좌를 전자적수단을 통해 추가할 수 있습니다.

### 부 칙(2)

제1조 (시행일) 이 약관은 2007년 1월 1일부터 시행합니다.

부 칙(3)

제1조 (시행일) 이 약관은 2007년 7월 31일 부터 시행합니다.

부 칙(4)

제1조 (시행일) 이 약관은 2007년 11월 1일 부터 시행합니다.

부 칙(5)

제1조 (시행일) 이 약관은 2008년 1월 8일 부터 시행합니다.

부 칙(6)

제1조 (시행일) 이 약관은 2008년 12월 15일 부터 시행합니다.

부 칙(7)

제1조 (시행일) 이 약관은 2010년 3월 24일 부터 시행합니다.

부 칙(8)

제1조 (시행일) 이 약관은 2010년 4월 29일 부터 시행합니다.

부 칙(9)

제1조 (시행일) 이 약관은 2010년 10월 2일 부터 시행합니다.

부 칙(10)

제1조 (시행일) 이 약관은 2011년 3월 15일 부터 시행합니다.

부 칙(11)

제1조 (시행일) 이 약관은 2011년 4월 1일 부터 시행합니다.

제2조 (경과조치)

(별표2) 이용수수료에 안내된 이용자별 매월 10건의 타행이체 수수료 면제기준일은 2011년 3월 14일부터 시행합니다.

부 칙(12)

제1조 (시행일) 이 약관은 2013년 7월 24일 부터 시행합니다.

부 칙(13)

제1조 (시행일) 이 약관은 2013년 11월 22일 부터 시행합니다.

(별표1) 계좌이체 한도

구 분	보안매체	OTP카드, 공인인증서HSM 이용자	보안카드 이용자
	개인	1회	1억원
1일		5억원	<b>1천만원</b>
은행이 정한 개인사업자, 단체 등	1회	1억원	-
	1일	10억원	-

- 은행과 추가약정에 의해 은행이 승인한 경우 1회/1일 이체한도를 초과하여 지정할 수 있습니다.
- 공인인증서 저장용 HSM은 **한국인터넷진흥원(KISA)** 보안규격에 따라 제작된 IC칩, USB토큰 등에 공인인증서를 저장하여 이용하는 것을 말합니다.

(별표2) 이용수수료

구 분	수수료
당행 계좌로의 이체 (당행이체)	- 계좌이체 수수료 : <b>면제</b> 단, 집금계좌(CMS)와 같이 사전에 수수료가 약정된 계좌로의 계좌 이체시에는 약정된 수수료가 부과됩니다.
타행 계좌로의 이체 (타행이체)	- 계좌이체 수수료 : 건당 500원 (1억원 초과시 1억원 당 500원 추가) - <b>이용자별 매월10건의 타행이체 수수료는 면제합니다.</b> (실제 납부하신 수수료는 다음달 첫영업일에 출금계좌로 환급됩니다.)
해외 계좌로의 전신 당발송금 (해외송금)	- 송금수수료 : 면제 - 전신료 : 건당 8,000원
씨티 글로벌 이체 시스템 (CGT)을 통한 해외 씨티 은행 계좌로의 송금	- 송금수수료 : 건당 5,000원 - 전신료 : 면제
6개월 이전 예금거래내역 조회서비스	- 신청 건당 1,000원
국내 외화 자금이체(OMT)	- 송금수수료 : 건당 5,000원

단, 기타 이용수수료 및 거래실적에 따라 달리 적용되는 사항은 은행이 정하는 바에 따릅니다.