

글로벌 온라인뱅킹 서비스 이용약관

전면개정 : 2008. 1. 1

일부개정 : 2013.10.31

일부개정 : 2016.9.12

일부개정 : 2019. 4.15

일부개정 : 2020.12.21

이 약관은 (주)한국씨티은행(이하 "은행"이라 합니다)과 온라인 이용매체(컴퓨터, 휴대폰, PDA, TV, 태블릿 등 전자적 장치를 말하며 이하 "전자적장치"라 합니다)를 통하여 제공하는 글로벌 온라인뱅킹 서비스(전화기에 의한 폰뱅킹 및 현금입출금기에 의한 자동화기기 서비스를 제외하며, 이용자의 거래 편의를 위하여 은행이 국내 및 해외에 소재한 은행의 시스템과 지점망을 연계하여 제공하는 온라인뱅킹 서비스를 말하며 이하 "서비스"라 합니다.)를 이용하는 고객(법인고객과 은행이 정한 단체 등을 포함하며 이하 "이용자"라 합니다)간에 전자금융거래 기본약관에서 정하지 않은 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제1조 (서비스 이용신청)

- (1) 서비스는 이용자가 은행과 사전에 서면 또는 전자적 장치를 통하여 서비스 신청을 하고 은행이 이를 승낙한 이용자에 한하여 제공됩니다. 단, 다음 각호의 1에 해당하는 서비스의 경우 이용자는 전자적 장치를 통한 전자문서로 이용신청을 할 수 있습니다.
 1. 글로벌 모바일 뱅킹 서비스
 2. 글로벌 태블릿 뱅킹 서비스
- (2) 은행은 전자금융거래기본약관 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)

은행은 전자적 장치를 통하여 각종 조회, 계좌이체, 예약이체, 외화송금 거래 서비스, 증권보관 업무 서비스 등을 이용자에게 서비스 별로 특화된 온라인뱅킹을 통해 제공하게 됩니다. 은행은 전자적 장치를 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.

제3조 (본인 확인방법)

- (1) 은행은 서비스 이용 신청시, 서비스 종류별로 은행이 요구하는 다음의 열거된 정보가 일부 또는 전부가 입력되고 해당 입력사항이 사전에 은행에 등록된 정보 또는 은행이 확인한 검증값과 일치되는 경우 이용자 본인이 서비스를 이용하는 것으로 간주하고 그 지시내용에 따라 서비스를 제공합니다.
 1. 이용자ID 및 이용자 비밀번호
 2. 일회용 비밀번호 생성기(이하 "Safeword Card"라 합니다)에 의한 비밀번호
 3. 사업자 등록번호 또는 고유번호
 4. 이용자가 설정한 본인 확인용 질문 및 그 답
 5. 인증서 및 인증서 비밀번호 (인증기관의 인증서 또는 은행이 정한 인증서)
 6. 기타 부가적으로 은행이 요구한 질의 값

- (2) 은행은 별도 서비스 이용 계약 없이 제공하는 서비스에 대하여 이용자에게 입력을 요구하는 내용이 입력되고 해당 입력사항이 사전에 은행에 등록된 정보와 일치되는 경우에는 이용자 본인이 서비스를 이용하는 것으로 간주하고 그 지시내용에 따라 서비스를 제공합니다.

제4조 (거래내역 확인방법)

- (1) 이용자는 계좌 입출금에 관한 거래내역이 필요한 경우 은행이 정하는 기간과 방법에 따라 거래내역을 확인할 수 있으며, 수시로 잔액조회, 거래내역 조회, 보고서 조회 및 통장기재 등을 통하여 거래의 이상유무를 확인해야 합니다.
- (2) 이용자는 이용자의 단말기에 나타나거나 이용자가 프린트한 서비스 거래내용은 이용자의 참고자료에 지나지 않으며, 이용자가 제1항에서 확인한 거래내역과 은행의 전산시스템에 기록·저장된 내용만이 거래에 관한 확정적 증거로서 사용될 수 있다는데 동의합니다.
- (3) 이용자는 확인한 거래내역의 사항에 오류가 있는 경우 이를 즉시 은행에 통지하여야 하며, 은행은 통지를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리하고 통지를 받은 후 2주 이내에 오류의 원인과 처리결과를 이용자에게 알려야 합니다.

제5조 (결재 단계)

- (1) 글로벌 온라인뱅킹 서비스를 이용하여 거래를 처리하는 이용자는 복수사용만 가능합니다.
- (2) 복수사용은 2명 이상이 거래를 처리해야 합니다.
- (3) 이용자가 복수사용을 선택한 경우에는 다단계결재를 이용해야 하므로 이용신청서 상에 관리자(Security Manager)를 별도로 필수 지정(2명 이상)하여야 합니다.
- (4) 복수사용 이용자는 서비스에서 관리자(Security Manager)가 금융거래시 필요한 이용자의 수와 결재단계를 정할 수 있습니다.

제6조 (이용자의 지정·변경 및 권한설정)

- (1) 관리자(Security Manager)는 서비스를 이용하여 거래의 등록자, 승인자를 지정하거나 변경할 수 있습니다.
- (2) 관리자(Security Manager)는 등록자와 승인자가 등록/승인할 수 있는 거래지시의 범위를 정하여야 합니다.
- (3) 관리자(Security Manager)는 서비스를 이용하여 서비스를 이용한 개별 금융거래에서의 이용자의 이용자 한도와 업무권한(결재 참여여부, 결재순서, 이체한도, 결재한도 등)을 지정할 수 있습니다.
- (4) 관리자(Security Manager)를 변경하기 위해서는 이용자가 은행에 서면으로 신청하여야 합니다. 단, 서비스를 이용하여 지정한 등록자 및 승인자의 변경은 서비스를 이용하여 온라인으로 처리할 수 있습니다.

제7조 (계좌이체 서비스)

- (1) 전자금융거래 기본약관 제12조에 추가하여 예약에 의한 계좌이체의 경우 이체자금은 이체 지정일의 은행에서 정한 이체 처리 시간 전에 출금계좌에 입금되어 있어야 하며, 입금은행의 시스템 장애, 계좌번호 불일치 등에 의한 이체 불능의 경우에는 재처리하지 않습니다. 또한 이체 지정일에 복수의 예약이체 의뢰가 있을 때에는 은행은 이용자가 지정한 우선순위에 따라 처리하며, 우선순위를 지정하지 않은 경우에는 은행의 시스템 처리순서에 따라 처리합니다.
- (2) 이용자가 계좌이체 처리를 할 때 복수의 확인절차를 위하여 다단계 승인 서비스를 신청한 경우 은행은 다단계 승인조작이 완료된 이후 은행이 정한 시간에 계좌이체를 처리하기로 합니다.
- (3) 이용자는 승인을 본인 또는 신고된 승인권자가 아닌 타인에게 위임하거나 기타 해당 승인권자에 의해 승인이 이루어지지 않음으로 인하여 발생하는 모든 책임을 이용자 자신이 부담함에 동의합니다.
- (4) 다단계 승인 서비스를 적용 받는 서비스의 종류는 은행이 정하여 이용자가 선택하는 바에 따르기로 합니다.

제8조 (이체 한도)

- (1) 이용자는 서비스 종류별로 은행에서 정한 방법에 따라 이체한도를 설정할 수 있으며, 이용자의 신청에 따라 이체한도를 설정하지 않을 수도 있습니다.
- (2) 이용자가 이체한도를 설정하지 않은 경우라도 이용자의 임,직원 등 이체 업무를 위임 받은 개별 사용자별 이체한도는 해당 온라인뱅킹 서비스를 통하여 이용자가 직접 설정할 수 있습니다.

제9조 (이용계좌)

- (1) 이용자는 서비스에서 이용할 계좌를 사전에 은행에 서면으로 신청해야 합니다.
- (2) 이용자는 입금대상계좌를 은행에 서면 또는 서비스를 통하여 지정할 수 있으며 지정하지 않을 경우에는 거래를 할 때마다 이용자가 지정한 계좌에 입금할 수 있습니다.

제10조 (외화 송금거래 서비스)

- (1) 외화송금서비스는 이용자의 국내 혹은 해외로의 외화 자금의 송금을 위한 온라인뱅킹 서비스 (이하 "외화송금서비스") 입니다.
- (2) 이용자는 외화송금서비스를 위하여 외국환거래법령(외국환거래규정을 포함하며, 이하 같습니다) 상의 지급인증에 필요한 모든 구비서류를 은행에 미리 제출 하여야 합니다.
- (3) 은행은 외화송금서비스에 대하여 이용자가 제출한 제반 관련 서류를 바탕으로 인증 절차를 필한 후 거래를 행하기로 합니다.
- (4) 은행은 이용자가 지시한 송금이 외국환거래 법령에 저촉되거나, 당해 계좌로부터의 인출 가능 금액이 송금 신청 액(관련 수수료 포함)에 미달 할 경우, 송금 의뢰 내용이 은행이 정한 외화 송금과 관련된 규정 및 절차에 상이한 경우에는 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 서비스별 전자적 장치 등으로 통지하기로 합니다.
- (5) 외화송금거래는 외환거래법령과 기타 관계법령이 정하는 바에 따라 규율 됩니다.
- (6) 이용자는 이용자의 송금업무 처리를 위하여 수취은행이 수취은행 소재 국가의 법률 및 관련 규정에 따라 이용자의 정보제공을 요구하는 경우 은행이 이용자의 인적사항(송금인명, 주소, 고객번호 등), 요구대상거래기간, 거래금액(범위) 및 거래종류 등 정보제공범위를 특정하여 제공할 수 있음에 동의하며, 은행은 동 정보제공 후 이를 이용자에게 통보하여야 합니다.

제11조 (증권보관 업무 서비스)

- (1) 이용자가 온라인뱅킹을 통해 증권보관 업무 서비스를 받고자 할 경우에는 은행에서 정한 방법으로 사전에 증권보관 업무 약정을 체결하여야 합니다.
- (2) 증권보관 업무 서비스는 사전에 체결된 증권보관 업무 약정의 범위 내에서 제공하며, 특정 서비스의 경우 전자금융 및 증권업무 관련 제도와 은행의 사정에 따라 서비스의 이용이 제한될 수 있습니다.

제12조 (글로벌 모바일 뱅킹 및 태블릿 뱅킹 서비스)

- (1) 글로벌 모바일 뱅킹서비스는 이용자의 효율적인 글로벌 자금관리 업무를 지원하기 위하여 이용자가 모바일 기기를 통해 원격으로 각 국가의 통화별 계좌잔액 및 거래내역을 조회하고, 거래 정보를 등록 및 승인하여 서비스를 이용할 수 있도록 제공합니다.
- (2) 글로벌 태블릿 뱅킹서비스는 이용자의 효율적인 글로벌 자금관리 업무를 지원하기 위하여 이용자가 태블릿 기기를 통해 원격으로 이용자가 각 국가의 통화별 계좌잔액 및 거래내역을 조회 및 분석하고, 거래정보를 등록 및 승인하여 서비스를 이용할 수 있도록 제공합니다.
- (3) 글로벌 온라인뱅킹 서비스 이용자가 추가로 글로벌 모바일 뱅킹 또는 태블릿 서비스를 이용하고자 할 경우에는 전자적 장치를 통한 전자문서로 이용신청을 할 수 있습니다.
- (4) 은행은 이용자의 요청에 따라 각 국가에 이용자가 보유한 계좌의 정보 및 거래내역을 온라인뱅킹 플랫폼을 통하여 제공하며, 이용자는 모바일 기기의 웹 브라우저를 통해 또는 태블릿 기기의 애플리케이션을 통해 온라인뱅킹에서 이용하는 기능 중 일부인 계좌잔액 및 거래내역 조회, 거래등록 및 거래 승인등의 기능을 이용할 수 있습니다.
- (5) 이용자가 본 글로벌 모바일 뱅킹 및 태블릿 뱅킹 서비스를 이용함으로써 인하여 통신사로부터

이용자 또는 사용자에게 요구되는 통신비용은 이용자 또는 사용자가 부담하기로 합니다.

- (6) 본 서비스 이용을 위한 모바일 및 태블릿 기기를 통한 통신 방식은 물리적으로 연결된 전자적 장치를 통한 통신 방식에 비하여 불안정할 수 있습니다.
- (7) 은행은 사기, 부주의 또는 고의적인 위법 행위에 대하여 은행에서 직접적인 원인을 제공한 경우를 제외하고는 이용자가 글로벌 모바일 뱅킹 및 태블릿 뱅킹 서비스를 사용할 때 발생하는 지연, 중단 또는 유사한 오류 또는 제3자 앞 계정정보 공개, 전송 실패, 전송 오류 및 취급 부주의 혹은 잘못된 내용으로 인한 청구, 손실 또는 손해에 대하여 책임을 지지 않습니다.

제13조 (거래지시의 철회)

전자금융거래기본약관 제16조 제2항에도 불구하고 이용자는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 의한 계좌이체는 은행이 거래별로 정하는 철회 절차에 따라 거래지시를 철회할 수 있습니다.

제14조 (이용수수료)

- (1) 은행은 서비스와 관련하여 은행이 정한 서비스 별 이용수수료를 요구할 수 있습니다. 서비스별 이용수수료는 관련 업무 약정에 따릅니다.
- (2) 은행은 제1항의 이용 수수료를 수수료 출금 지정계좌로부터의 차감을 통하여 해당 지급일 또는 이용자와 약정한 지급일에 지급 받을 수 있습니다.
- (3) 은행은 이용수수료에 관한 사항을 변경하고자 할 경우 변경 시행일 1개월 전에 서면 등 이용자와 사전에 합의한 방법으로 변경 전 최소 30일전까지 개별 통지합니다. 다만 이용수수료 관련 업무약정을 상호 합의하여 변경하는 경우, 기존 이용자에게 변경 전 내용이 그대로 적용되는 경우 또는 이용자가 변경내용에 대한 통지를 받지 아니하겠다는 의사를 명시적으로 표시한 경우에는 그러지 아니합니다.
- (4) 은행은 제(3)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 봅니다.

제15조 (접근매체 관리 및 제 사고신고, 변경 등)

- (1) 이용자는 제3조 본인확인 수단으로 이용되는 각종 비밀번호를 수시로 변경하는 등 관리에 만전을 기하여야 합니다.
- (2) 이용자는 일회용 비밀번호 생성기(세이프워드카드/Safeword Card 포함) 등의 도난 및 분실, 각종 비밀번호의 누설 등의 사고가 발생한 경우 즉시 서면으로 신고하여야 합니다. 그러나 긴급하거나 부득이한 경우 이용자는 서비스 또는 전화로 신고할 수 있으며, 이 경우 다음 영업일 안에 서면으로 신고하여야 합니다.
- (3) 은행은 제2항의 신고를 받은 때부터 제3자가 그 접근수단을 사용함으로써 이용자에게 발생한 손해를 배상할 책임을 집니다.

- (4) 이용자는 서비스를 통한 신고내용을 해제하고자 하는 경우 서면으로 신청하여야 합니다.
- (5) 이용자는 전자금융거래 기본약관 제24조의 신고사항을 변경하고자 할 경우 은행에 서면으로 신고하여야 합니다. 다만, 주소, 전화번호, 이메일 주소 등은 이용자의 책임으로 서비스를 통해 직접 변경 또는 추가할 수 있습니다.

제16조 (서비스의 제한)

- (1) 전자금융거래기본약관 제14조에 추가하여 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 서비스의 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다.
 - 1. 이용자가 설정한 본인 확인용 질문에 대한 답을 연속 5회 이상 틀렸을 경우
 - 2. 일회용 비밀번호 생성기(Safeword Card) 입력 값이 연속 15회 이상 틀렸을 경우
 - 3. 제8조 제2항에 따라 정한 개별 사용자별 이체한도를 초과한 이체지시를 한 경우
 - 4. 은행이 안전한 서비스를 위하여 제공한 관련 보안 프로그램이 은행의 고의 또는 과실 없이 이용자의 전자적 장치에서 정상적으로 구동되지 않는 경우
 - 5. 서면 또는 서비스를 통해 이용자가 거래 이용 제한을 설정해 놓은 경우
 - 6. 휴일 또는 다음 영업일 업무개시를 위하여 은행이 따로 정하는 시간인 경우 (제한시간은 이용매체를 통하여 안내합니다.)
 - 7. 은행이 제공한 각종 사고예방서비스를 고객이 신청하여 제한된 경우
- (2) 서비스가 제한된 이용자는 은행에 서면으로 해제를 신청한 후 서비스 이용이 가능합니다. 다만, 전자적 장치를 통해서도 해제가 가능한 거래는 서비스를 통해 해제 후 계속 이용이 가능합니다.

제17조 (서비스의 해지)

- ① 이용자가 서비스 이용을 중지 또는 해지하고자 할 때에는 서면 또는 은행이 정하는 방법으로 은행에 해지신청을 하여야 합니다.
- ② 이용자가 서비스를 12개월 이상 사용하지 않은 때에는 서비스 이용을 제한하거나 해지할 수 있습니다. 다만 서비스 해지를 위해서는 해지 예정일 최소 30일 이전에 '이용자가 해지에 동의하지 아니하는 경우 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 이의를 제기할 수 있으며, 의사표시를 하지 아니한 경우에는 해지에 동의한 것으로 본다' 라는 취지의 내용으로 이용자 앞 서면 등의 방법으로 개별 통지하며, 이용자가 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 이의제기를 하지 아니한 경우에는 동의한 것으로 봅니다.
- ③ 제1항에 의해 서비스가 해지된 경우 해지시점까지 미처리된 예약이체 자료는 처리하지 않기로 합니다.

제18조 (손실부담 및 면책)

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

제19조 (약관의 적용 등)

- (1) 은행이 이 약관을 변경하고자 할 경우 그 내용을 변경시행일 1개월 전에 은행의 영업점 및

전자적 장치(이를 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 장치를 포함합니다.)에 1개월간 게시하여야 합니다. 다만, 법령의 개정이나 제도의 개선 등으로 인하여 긴급히 약관을 변경 할 때에는 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시합니다.

- (2) 제1항의 변경내용이 이용자에게 불리한 경우 은행은 이를 서면 등 이용자와 사전에 합의한 방법으로 변경 전 최소 30일전까지 개별 통지합니다. 다만 기존 이용자에게 변경 전 내용이 그대로 적용되는 경우 또는 이용자가 변경내용에 대한 통지를 받지 아니하겠다는 의사를 명시적으로 표시한 경우에는 그러하지 아니합니다.
- (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 봅니다.
- (4) 은행은 약관을 영업점에 비치 또는 게시하여 이용자가 요구할 경우 이를 교부하여야 합니다.
- (5) 이 약관은 이용자가 전자적 장치를 통하여 제공하는 모든 온라인뱅킹 서비스에 대하여 전자금융거래기본약관, 예금거래기본약관, 은행여신거래기본약관, 외환거래기본약관 및 해당 거래별 약관에 추가하여 적용됩니다. 이 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 거래약관이 다르게 정하고 있는 경우에는 이 약관이 우선하여 적용됩니다.

제20조 (관할)

이 약관에 관련한 분쟁에 관하여는 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

부 칙 (1)

제1조 (시행일)

- ① 이 약관은 2008년 1월 1일 신규 제정 및 시행됩니다.
- ② 이 약관은 2008년 9월 15일 개정 및 시행됩니다.
- ③ 이 약관은 2013년 10월 31일 개정 및 시행됩니다.
- ④ 이 약관은 2016년 3월 일 개정 및 시행됩니다

제2조 (약관의 적용)

- ① 이 약관의 시행과 동시에 “다국적 기업용 온라인뱅킹 서비스 이용약관”은 이 약관으로 대체합니다.

부 칙 (2)

제1조 (시행일)

이 약관은 2019년 4월 15일부터 시행합니다.

부 칙 (3)

제1조 (시행일)

이 약관은 2020년 12월 21일부터 시행합니다.

'글로벌 온라인뱅킹 서비스 이용약관' 개정 안내

항상 한국씨티은행을 이용해주셔서 감사 드립니다.

글로벌 온라인뱅킹 서비스 이용약관이 아래와 같이 개정됨을 알려드리오니, 이용에 참고하여 주시기 바랍니다.

1. **약관명** : 글로벌 온라인뱅킹 서비스 이용약관 (심의번호 : 2011-01-426(심의일 2020.11.10))
2. **시행일** : 2020-12-21
3. **기존고객 적용여부** : 적용
4. **주요 제정(변경) 내용**
 - 제 3 조 (본인 확인방법)
 - 제 17 조 (서비스의 해지)

5. 신규 조문 대비표

변경전	변경후
제 3 조 (본인 확인방법) (1) (생략) 1~4 (생략) 5. 공인 인증서 비밀번호	제 3 조 (본인 확인방법) (1) (현행과 같음) 1~4 (현행과 같음) 5. 인증서 및 인증서 비밀번호 (인증기관의 인증서 또는 은행이 정한 인증서)
제 17 조 (서비스의 해지) ① (생략) ② 이용자가 서비스를 12 개월 이상 사용하지 않은 때에는 서비스 이용을 제한하거나 해지할 수 있습니다.	제 17 조 (서비스의 해지) ① (현행과 같음) ② 이용자가 서비스를 12 개월 이상 사용하지 않은 때에는 서비스 이용을 제한하거나 해지할 수 있습니다. 다만 서비스 해지를 위해서는 해지 예정일 최소 30 일 이전에 '이용자가 해지에 동의하지 아니하는 경우 통지를 받은 날로부터 30 일 이내에 이의를 제기할 수 있으며, 의사표시를 하지 아니한 경우에는 해지에 동의한 것으로 본다' 라는 취지의 내용으로 이용자 앞 서면 등의 방법으로 개별 통지하며, 이용자가 통지를 받은 날로부터 30 일 이내에 이의제기를 하지 아니한 경우에는 동의한 것으로 봅니다.

※ 약관 변경에 동의하지 아니한 경우에는 통지를 받은 날로부터 30 일 이내에 계약을 해지 하실 수 있으며, 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 약관의 변경에 동의한 것으로 봅니다.