

# 전자금융거래약관

## 제1조 목적

이 약관은 AIA생명보험회사(이하 "회사"라 한다)와 이용자 사이의 전자금융거래에 관한 기본적인 사항을 정함으로써 거래를 신속하고 효율적으로 처리하며 거래당사자 상호간의 이해관계를 합리적으로 조정하는 것을 목적으로 한다.

## 제 2 조 용어의 정의

① 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각호와 같다.

1. "전자금융거래"라 함은 회사가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고 이용자가 회사와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.

2. "이용자"라 함은 전자금융거래를 위하여 회사와 체결한 계약(이하 "전자금융거래계약" 이라 한다)에 따라 전자금융거래를 이용하는 자를 말한다.

3. "전자적 장치"라 함은 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치로서 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용단말기, 컴퓨터, 전화기 그 밖에 전자적 방법으로 정보를 전송하거나 처리하는 장치를 말한다.

4. "접근매체"라 함은 전자금융거래에 있어서 이용자가 거래지시를 하거나 또는 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말한다.

가. 전자식 카드 및 이에 준하는 전자적 정보

나. 전자서명법에 따른 공인인증서

다. 회사에 등록된 이용자 번호

라. 등록되어 있는 이용자의 생체정보

마. 가목 또는 나목의 수단이나 정보를 사용하는데 필요한 비밀번호

5. "전자문서"라 함은 전자거래기본법 제 2 조제 1 호의 규정에 따라 작성, 송신·수신 또는 저장된 정보를 말한다.

6. "거래지시"라 함은 이용자가 전자금융거래계약에 따라 회사에게 전자금융거래의 처리를 지시하는 것을 말한다.

7. "오류"라 함은 이용자의 고의 또는 과실 없이 전자금융거래가 약관(개별약관을 포함한다), 전자금융거래계약 또는 이용자의 거래지시에 따라 이행되지 아니한 경우를 말한다.

8. "전자지급거래"라 함은 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"이라 함은 전자자금이체, 직불전자지급수단, 선불전자지급수단, 전자화폐, 신용카드, 전자채권 그 밖의 전자적 방법에 따른 지급수단을 말한다.

10. "전자자금이체"라 함은 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"이라 함은 전자금융업무를 포함하여 정보기술부문에 사용되는 하드웨어(hardware)와 소프트웨어(software)를 말하며 관련장비를 포함한다.

12. "영업일"이라 함은 회사가 영업점에서 정상적인 영업을 하는 날을 말한다.

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

② 이 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어의 정의는 전자금융거래법 및 전자금융 거래법 시행령, 전자금융 감독규정 및 전자금융감독규정 시행세칙에서 정하는 바에 따른다.

### 제3조 적용범위

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

### 제 4 조 전자금융거래계약의 체결 및 해지

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

1. 단순조회(보험계약사항, 간접투자상품계좌 조회 등)
2. 단순히 이용수수료를 납부하고 처리하는 거래
3. 현금자동지급기, 현금자동입·출금기에 의한 거래
4. 기타 회사가 정하는 거래

② 회사는 제 1 항의 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. 모사전송

#### 4. 우편

③ 회사는 제 1 항의 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 표시하고 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.

#### 제 5 조 전자금융거래의 성립

① 회사가 이용자의 전자금융거래요청을 접수하고 그 내용이 회사가 정하는 정보시스템에 의해 처리되어 저장되는 때에 성립한다.

② 회사는 제 1 항의 전자금융거래요청에 대한 접수사실과 그 처리결과를 이용자에게 즉시 알려야 한다.

#### 제 6 조 전자지급거래의 효력발생시기 등

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

1. 전자자금이체의 경우 : 거래지시된 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 제 1 항 각 호의 규정에 따라 지급의 효력이 발생하기 전까지 거래지시를 철회할 수 있다.

③ 제 2 항의 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.

#### 제 7 조 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 그이용자로부터 갱신 또는 대체발급에 대하여 서면(「전자서명법」 제 2 조제 3 호의 규정에 따른 공인전자서명(이하 '공인전자서명'이라 한다)이 있는 전자문서를 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.

## 제 8 조 접근매체의 관리

① 이용자는 전자금융거래에 필요한 접근매체를 제 3 자에게 대여, 위탁 또는 양도하지 못한다.

② 이용자는 접근매체를 본인 이외의 제3자에게 누설해서는 안되며, 접근매체의 도용이나 위조 또는 변조를 방지하기 위하여 충분한 주의를 기울여야 한다.

## 제 9 조 공인인증서 사용

이용자는 이 약관의 적용대상인 전자금융거래를 이용하는 경우 반드시 전자서명법에 의한 공인인증서를 사용하여야 한다. 다만, 회사가 지정한 거래중 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

1. 본인 계약사항 및 거래내역에 대한 조회업무

2. ARS(자동응답서비스) 등과 같이 공인인증서의 설치운용이 불가능한 전자적 장치를 이용한 전자금융거래의 경우

3. 전자상거래의 지급결제로서 30만원 미만의 신용카드 결제 또는 온라인 계좌이체

4. 회사가 범위를 정하여 공인인증서 적용을 제외할 것을 금융감독원장에게 요청하고 금융감독원장이 이를 승인하는 경우

## 제 10 조 이용시간

① 이용자는 회사가 정한 시간 이내에서 전자금융거래를 이용할 수 있다.

② 이용시간은 회사의 사정에 따라 달라질 수 있으며, 이용시간을 변경하고자 할 경우에는 3영업일전 본점·영업점 또는 게시 가능하거나 기타 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 게시한다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 한다.

## 제 11 조 수수료

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

## 제 12 조 이체 한도

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

## 제 13 조 거래지시의 처리기준

- ① 회사는 이용자의 거래지시에 포함된 증권번호, 비밀번호, 이용자번호 등의 접근매체 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.

## 제 14 조 전자금융거래의 제한

- ① 회사는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 전자금융거래 전부를 제한할 수 있다.
  1. 공인인증서 유효기간이 만료되었거나 공인인증서가 취소되었을 경우
  2. 일회용비밀번호(보안카드를 포함한다)를 분실신고 하였을 경우
  3. 이용자가 지정한 은행계좌가 거래정지되거나 이용자가 회사에 알리지 않고 은행계좌를임의 변경하는 등의 사유로 보험료 수납이나 대출금·보험금 등의 지급이 불가능한 경우
- ② 회사는 제 1 항 1 호 및 2 호에 의해 전자금융거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 전자적 장치를 통하여 그 사유를 알려야 한다.
- ③ 이용자는 제 2 항의 경우에 제 7 조에 의한 공인인증서 및 보안카드 재발급, 유효기간 연장 등의 절차를 거쳐 전자금융거래를 이용할 수 있다.

## 제 15 조 거래내용의 확인

- ① 회사는 전자금융거래의 처리결과를 이용자가 전자적 장치를 통하여 즉시 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 이용자가 거래내용을 서면(전자문서를 제외한다. 이하 같다)으로 제공할 것을 요청하는 경우에는, 그 요청을 받은 날부터 2 주 이내에 거래내용에 관한 서면을 교부하여야 한다.
- ③ 제 1 항의 규정에도 불구하고 이용자가 요청하는 거래내용을 해당 전자적 장치로도 즉시 확인을 해주는 것이 사실상 곤란할 경우 회사는 해당 거래내용을 서면(전자문서를 제외한다) 형태로 출력하여 이용자에게 교부하여야 한다.
- ④ 이용자는 거래지시와 제1항에 의한 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 한다.

### 제 16 조 오류의 정정

- ① 이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 즉시 회사에 정정을 요구할 수 있다.
- ② 회사는 제 1 항의 규정에 따른 오류의 정정 요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2 주 이내에 그 처리결과를 이용자에게 알려야한다.
- ③ 회사는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2 주 이내에 이용자에게 그 결과를 알려야 한다.

### 제 17 조 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 제 1 항의 통지는 회사가 이를 접수한 즉시 그 효력이 발생한다.
- ③ 이용자가 제 1 항의 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.

### 제 18 조 계약내용 변경

- ① 이용자는 전자적 장치를 이용하여 회사가 정한 방법과 기준에 따라 개별금융상품의 계약내용(이하 "금융계약내용" 이라 한다) 변경을 신청할 수 있다.

② 회사는 제 1 항에 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.

## 제 19 조 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 제 1 항에 의한 신고사항의 변경은 회사가 신청을 접수한 즉시 효력이 발생한다.

## 제 20 조 통지의 방법

① 회사는 제 16 조, 제 17 조 제 4 항 및 제 5 항에 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 연착하거나 도달하지 아니한 때에는 보통의 우송기간이 경과한 때에 도달한 것으로 본다.

## 제 21 조 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.

## 제 22 조 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 제 1 항의 규정에 따라 회사가 보존하여야 하는 기록의 종류, 보존방법 및 보존기간은 전자금융거래법시행령 제 12 조를 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.

## 제 23 조 손실부담 및 면책

- ① 회사는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.
- ② 제 1 항의 규정에도 불구하고 회사는 다음 각호에 해당하는 경우에는 이용자에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니한다
  1. 이용자가 접근매체를 제 3 자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
  2. 제 3 자가 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」 제 2 조제 2 항에 의한 소기업을 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 회사가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우
- ③ 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 경우에는 회사는 그 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발생한 손해를 보상한다.

## 제 24 조 이용자정보에 대한 비밀보장

- ① 회사는 관계법령에서 정한 경우를 제외하고 전자금융거래를 수행함에 있어서 알게 된 정보를 이용자 본인의 동의 없이는 타인에게 제공할 수 없다.
- ② 회사는 이용자의 개인정보가 도난, 분실, 변조 및 유출되지 않도록 전자적 장치에 대한 보안관리에 주의를 기울여야 하며, 회사의 관리소홀로 인한 이용자 정보의 도난, 분실, 변조 및 유출시에는 회사가 책임을 진다.

## 제 25 조 약관의 명시 및 변경 등

- ① 회사가 이 약관을 변경하고자 할 때에는 변경사유, 변경내용 및 적용일자 등을 명시하여 변경일 기준 1개월전에 게시 가능한 전자적 장치에 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다. 다만, 법령의 개정이나 제도의 개선 등으로 인하여 긴급히 이 약관을 변경할 경우에는 즉시 이를 게시하고 통지한다.
- ② 약관변경의 내용이 이용자에게 불리할 경우에는 변경일 기준 1개월 전에 제 1 항에 의한 게시와 통지 외에 2 개 이상의 일간신문에 공고하여야 한다.
- ③ 회사는 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1월 이상 게시하고 이용자에게 통지하는 외에 2 개 이상의 일간신문에 공고하여야 한다.
- ④ 이용자는 제1항 및 제2항의 고지 후 변경약관 시행일 전영업일까지 전자적 장치나 기타 방법에 의한 통지로 전자금융거래계약을 해지할 수 있으며, 이 기간내에 이용자의 서면에 의한 이의가 회사에 도달하지 않으면 이용자가 이를 승인한 것으로 본다.

## 제 26 조 전자금융거래의 이용

- ① 전자금융거래는 회사에 가입된 이용자 명의(계약자 또는 보험금을 받는 자)의 계약에 한해 이용된다.
- ② 이용자는 거래를 신청한 경우에는 이용자가 지정한 본인 명의의 은행계좌만 가능하며, 지정한 계좌의 예금주는 이용자 본인이어야 한다.
- ③ 전자금융거래에 관하여는 전산망의 명백한 오류의 경우와 같이 특별한 경우를 제외 하고는 회사의 중앙컴퓨터에 기록된 자료의 내용에 따른다.

## 제 27 조 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.

## 제 28 조 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 15 일 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

## 제 29 조 준거법

이 약관에서 정하지 아니한 사항은 대한민국법령을 적용한다.

## 부 칙

### 제 1 조 시행일

이 약관은 2009 년 2 월 1 일부터 시행한다

### 제2조 경과조항

이 약관은 약관시행일 이후의 전자금융거래에 적용된다