

전자금융거래약관

제1조(목적)

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

제2조(용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 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. "지급인"이라 함은 전자금융거래에 의하여 자금이 출금되는 계좌(이하 "출금계좌"라 합니다.)의 명의인을 말한다.
4. "수취인"이라 함은 전자금융거래에 의하여 자금이 입금되는 계좌(이하 "입금계좌"라 합니다.)의 명의인 말한다.
5. "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.
6. "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. 「전자서명법」에 따른 전자서명생성정보 또는 인증서
 - 다. 회사에 등록된 이용자 번호
 - 라. 등록되어 있는 이용자의 생체정보
 - 마. 가목 또는 나목의 수단이나 정보를 사용하는데 필요한 비밀번호
7. "전자문서"라 함은 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호의 규정에 따라 작성, 송신·수신 또는 저장된 정보를 말한다.
8. "전자서명"이란 「전자서명법」 제2조제2호의 규정에 따라 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보를 말한다.
9. "거래지시"라 함은 이용자가 전자금융거래계약에 따라 회사에게 전자금융거래의 처리를 지시하는 것을 말한다.
10. "오류"라 함은 이용자의 고의 또는 과실 없이 전자금융거래가 약관(개별약관을 포함한다), 전자금융거래계약 또는 이용자의 거래지시에 따라 이행되지 아니한 경우를 말한다.
11. "전자지급수단"이라 함은 전자자금이체, 직불전자지급수단, 선불전자지급수단, 전자화폐, 신용카드

그 밖의 전자적 방법에 따른 지급수단을 말한다.

12. "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)
13. "정보시스템"이라 함은 전자금융업무를 포함하여 정보기술부문에 사용되는 하드웨어(hardware)와 소프트웨어(software)를 말하며 관련 장비를 포함한다.
14. "영업일"이라 함은 회사가 영업점에서 정상적인 영업을 하는 날을 말한다.
15. "개별약관"이라 함은 이 약관과 함께 전자금융거래에 적용되는 약관으로서 회사가 별도로 작성한 약관을 말한다.
16. "추가적인 보안조치"라 함은 이용자가 지정하지 않은 단말기를 이용하여 전자금융거래를 하는 경우 제6호의 접근매체 외의 휴대폰 문자 또는 2채널(서로 다른 두 가지 이상의 통신 경로를 이용) 등의 수단으로 본인임을 확인하는 방법을 말한다.

② 이 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어의 정의는 「전자금융거래법」 및 「전자금융 거래법 시행령」, 「전자금융감독규정」 및 「전자금융감독규정 시행세칙」에서 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 하고자 하는 경우에는 사전에 회사와 별도의 전자금융거래계약을 체결하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

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

② 전자금융거래에 관한 계약을 해지하고자 할 때에는 이용자 본인이 전자금융거래에 관한 개별약관에서 정한 바에 따라 서면 또는 해당 전자적 장치에 의하여 회사에 해지신청을 하여야 한다.

제5조(접근매체의 발급 및 등록)

① 회사가 접근매체를 발급할 때에는 이용자의 신청이 있는 경우에 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 (전자서명이 있는 전자문서를 포함한다) 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 계약일 포함 3영업일 이내에 등록하여야 한다.

제6조(접근매체의 관리)

이용자는 금융거래에 필요한 접근매체를 사용 및 관리함에 있어 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 다음 각 호의 행위를 해서는 아니 된다.

1. 접근매체를 양도하거나 양수하는 행위
2. 대가를 수수·요구 또는 약속하면서 접근매체를 대여 받거나 대여하는 행위 또는 보관·전달하는 행위
3. 범죄에 이용할 목적으로 또는 범죄에 이용될 것을 알면서 접근매체를 대여 받거나 대여하는 행위 또는 보관·전달·유통하는 행위
4. 접근매체를 질권의 목적으로 하는 행위
5. 제1호부터 제4호까지의 행위를 알선·중개·광고하거나 대가를 수수·요구 또는 약속하면서 권유하는 행위

제7조(회사가 정한 인증방법의 사용)

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

제8조(이용시간)

- ① 이용자는 회사가 정한 시간 이내에서 전자금융거래를 이용할 수 있다.
- ② 이용시간은 회사의 사정에 따라 달라질 수 있으며, 이용시간을 변경하고자 할 경우에는 그 내용을 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치 또는 영업점을 통하여 변경 1개월 전부터 1개월간 알려야 한다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 한다.

제9조(수수료)

- ① 회사는 전자금융거래와 관련된 각종 수수료를 이용자로부터 징수할 수 있으며 수납방법은 개별약관에 따른다.
- ② 회사는 수수료(율)를 확인할 수 있도록 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 게시하고, 수수료(율)를 변경하는 경우에는 제29조를 준용한다.

제10조(이체 한도)

이용자는 회사가 정한 방법과 기준에 따라 전자자금이체에 대한 이체 최고한도를 설정하여야 한다.

제11조(거래의 성립)

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

제12조(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 또는 기타 이용자에게 즉시 통지할 수 있는 전자적 장치 등을 통하여 이용자의 진정한 거래지시 의사를 확인하는 절차를 거친 후 나머지 전자문서를 폐기할 수 있다.

제13조(추심이체의 출금 동의 등)

- ① 회사는 추심이체를 실행하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 미리 지급인으로부터 출금에 대한 동의를 얻어야 한다.
1. 회사가 지급인으로부터 서면(전자서명 또는 회사가 정한 기타 전자서명이 있는 전자문서를 포함한다. 이하 이조에서 같다) 또는 녹취(전화 녹취, 음성응답 시스템(Audio Response System ; ARS)을 포함한다)의 방법으로 출금 동의를 받는 방법
 2. 수취인이 지급인으로부터 제1호의 방법으로 출금의 동의를 받아 회사에게 전달(전자적인 방법에 의하여 출금동의의 내역을 전송하는 것을 포함한다)하는 방법
- ② 지급인은 수취인의 거래지시에 따라 지급인의 계좌의 원장에 출금기록이 끝나기 전까지 회사에게 제1항의 규정에 의한 동意的 철회를 요청할 수 있다. 다만, 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 개별약관에서 정하는 바에 따라 동意的 철회시기를 달리 정할 수 있다.
- ③ 제2항에 의한 동意的 철회방법과 절차는 개별약관에서 정하는 바에 따른다.

제14조(거래의 제한)

- ① 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 전자금융거래 전부를 제한할 수 있다.
1. 인증서 유효기간이 만료되었거나 인증서가 취소되었을 때
 2. 접근매체 (보안카드 및 일회용 비밀번호생성기(OTP)를 포함한다) 분실, 도난 통지를 접수한 경우
- ② 이용자가 지정한 은행계좌가 거래정지되거나 이용자가 회사에 알리지 않고 은행계좌를 임의변경하는 등의 사유로 보험료 수납이나 대출금·보험금 등의 지급이 불가능한 경우 해당 지시에 따른 거래

를 제한할 수 있다.

③ 회사는 제1항 또는 제2항에 의해 전자금융거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 전자적 장치를 통하여 그 사유를 알려야 한다.

④ 이용자는 제1항 또는 제2항에 의해 전자금융거래가 제한된 경우 각 호에 따른 절차를 거쳐 전자금융거래를 이용할 수 있다.

1. 제1항에 의해 제한된 경우 : 인증서 및 접근매체 재발급, 유효기간의 연장 등
2. 제2항에 의해 제한된 경우 : 거래가 가능한 은행계좌를 회사에 등록 등

제15조(지급의 효력발생시기)

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 : 거래지시 된 금액의 정보가 수취인이 지정한 전자적 장치에 도달한 때
4. 그 밖의 전자지급수단으로 지급하는 경우 : 거래지시 된 금액의 정보가 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관의 전자적 장치에 입력이 끝난 때

제16조 (거래지시의 철회)

① 이용자는 제15조에 의하여 거래가 완료되기 전까지 전자금융거래 시 이용한 해당 전자적 장치를 통하거나 또는 회사가 정하는 절차에 따라 거래지시를 철회할 수 있다.

② 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 의한 계좌이체 및 추심이체는 이체일 전전영업일까지 전자금융거래 시 이용한 해당 전자적 장치를 통하여 철회할 수 있다.

③ 제1항에 의한 거래지시의 철회절차는 개별약관에서 정하는 바에 따른다.

제17조(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 2주 이내에 거래내용에 관한 서면을 교부하여야 한다.

③ 제1항의 규정에도 불구하고 이용자가 요청하는 거래내용을 해당 전자적 장치로도 즉시 확인을 해

주는 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.

제18조(오류의 정정)

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

② 회사는 제1항의 규정에 따른 오류의 정정 요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정 요구를 받은 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리결과를 문서, 전화 또는 전자우편의 방법으로 이용자에게 알려야 한다. 단, 이용자가 문서로 알려줄 것을 요청하는 경우에는 문서로 알려야 한다.

③ 회사는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 문서, 전화 또는 전자우편의 방법으로 이용자에게 그 결과를 알려야 한다. 단, 이용자가 문서로 알려줄 것을 요청하는 경우에는 문서로 알려야 한다.

제19조(사고·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 신고는 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, 통신장애, 전산장애 등의 사유로 인하여 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.

제20조(손해배상 및 면책)

① 이용자로부터 제19조제1항의 신고를 받은 경우 회사는 제19조제2항에서 규정한 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로 인하여 이용자에게 발생한 손해를 배상한다.

② 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해배상을 진다.

1. 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고

- 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고
- 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

③ 제1항 및 제2항에 의하여 금전적 손해가 발생한 경우 해당 금액 및 이에 대한 경과이자를 배상하며, 경과이자의 이율은 이용자가 가입한 상품의 보험계약대출이율(보험계약대출이율이 없는 상품의 경우 보험개발원이 공시하는 보험계약대출이율)을 적용한다

④ 제1항의 규정에도 불구하고 회사는 이용자가 고의 또는 중과실로 다음 각 호의 행위를 하였음을 증명하는 경우 이용자에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 않는다.

- 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
- 제3자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
- 회사가 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 전자금융거래법 제9조제1항제3호에 따른 사고가 발생한 경우
- 이용자가 제3호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 전자금융거래법 제9조제1항제3호에 따른 사고가 발생한 경우
가. 누설·노출 또는 방치한 행위
나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위
- 법인(「중소기업기본법」 제2조제2항에 의한 소기업을 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 회사가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우

제21조(거래기록의 보존 및 파기)

회사는 전자금융거래의 내용을 추적·검색하거나 그 내용에 오류가 발생할 경우에 이를 확인하거나 정정할 수 있는 기록(이하 '전자금융거래기록'이라 한다)을 생성하여 아래 각 호에서 규정하는 기간 동안 보존하여야 한다.

- 다음 각 목의 전자금융거래기록은 5년간 보존하여야 한다.
가. 전자금융거래의 종류(보험계약의 경우에는 보험계약의 종류를 말한다) 및 금액, 전자금융거래의 상대방에 관한 정보
나. 전자금융거래의 거래일시, 전자적 장치의 종류 및 전자적 장치를 식별할 수 있는 정보
다. 전자금융거래가 계좌를 통하여 이루어지는 경우 거래계좌의 명칭 또는 번호(보험계약의 경우에는 보험증권번호를 말한다)
라. 회사가 전자금융거래의 대가로 받은 수수료
마. 제13조 제1항에 따른 지급인의 출금 동의에 관한 사항
바. 해당 전자금융거래와 관련한 전자적 장치의 접속기록
사. 전자금융거래의 신청 및 조건의 변경에 관한 사항
아. 건당 거래금액이 1만원을 초과하는 전자금융거래에 관한 기록

- 다음 각 목의 전자금융거래기록은 1년간 보존하여야 한다.
가. 건당 거래금액이 1만원 이하인 전자금융거래에 관한 기록
나. 전자지급수단의 이용과 관련된 거래승인에 관한 기록
다. 제18조에 따른 오류정정 요구사실 및 처리결과에 대한 사항

제22조(거래기록·자료의 제공)

회사는 이용자의 요청이 있을 경우 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 등 관계 법률에 저촉되지 않는 범위 내에서 제21조에 따라 회사가 보존관리하고 있는 전자금융거래와 관련된 기록 및 자료를 당해 이용자에게 2주일 이내에 제공하여야 한다.

제23조(신고사항의 변경)

- 이용자는 주소·전화번호·비밀번호·전자우편주소·은행계좌 등 회사에 신고한 사항을 변경하고자 할 경우에는 전자적 장치나 회사가 정하는 기타의 방법에 의하여 변경신청을 하여야 한다.
- 제1항에 의한 신고사항의 변경은 회사가 신고를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생긴다.

제24조(통지의 방법 및 효력)

- 회사는 제18조 제2항 및 제3항, 제19조 제4항 및 제5항 등 전자금융거래에서 발생하는 사항을 통지하는 경우에는 이용자가 신고한 최종 연락처로 전화, 서면 또는 기타 전자적 장치로 통지하여야 하며, 이용자가 서면을 요청하는 경우에는 서면으로 알려야 한다.
- 회사의 의사표시는 그 통지가 도달되어야 효력이 생긴다. 다만, 거래의 처리결과 등 일반적인 사항을 서면으로 통지했을 때에는 보통의 우송기간이 지났을 때 도달된 것으로 추정하며, 이용자가 제23조에 의한 변경신고를 하지 않은 때는 보통의 우송기간이 지났을 때 도달된 것으로 본다.

제25조(준수사항)

전자금융거래의 안전한 수행을 위하여 이용자는 회사가 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- 비밀번호 유출 및 해킹 등 전자적 침해를 방지하기 위하여 필요한 조치 및 관리방법
- 이용자 보호를 위하여 회사가 제공하는 절차와 방법
- 기타 회사가 정하는 사항

제26조(거래내용의 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.

제27조(비밀보장의무)

- ① 회사는 관계법령에서 정한 경우를 제외하고 전자금융거래를 수행함에 있어서 알게 된 정보를 이용자 본인의 동의 없이는 타인에게 제공·누설하거나 업무 목적 외 사용을 하여서는 안 된다.
- 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.

제28조(약관의 명시·교부·설명)

- ① 회사는 이용자에게 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함한다.), 모사전송, 우편 또는 직접교부의 방식으로 약관의 사본을 이용자에게 교부하여야 한다.
- ② 회사는 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

제29조(약관의 변경)

- ① 회사가 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치)에 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 회사는 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항 및 제2항의 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “이용자가 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다.”라는 취지의 내용을 통지하여야 한다.
- ④ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 전

자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 본다.

제30조(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.

제31조(이의제기 및 협조)

- ① 이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 회사의 분쟁처리기구에 그 해결을 요구하거나 금융감독원 금융분쟁조정위원회, 한국소비자원 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.
- ④ 이용자는 제20조제1항 및 제2항에 정한 사고발생으로 인한 손해배상 등 분쟁처리와 관련한 회사의 사고조사 및 관계당국의 수사 또는 조사절차에 협조하여야 한다.

제32조(준거법)

이 약관의 해석·적용에 관하여는 대한민국법을 적용한다.