

<제정 2019.11.30>

<개정 2021.07.17>

<개정 2023.04.08>

<개정 2024.05.11>

# NH저축은행 간편인증기반서비스 이용약관

## 제1장 총칙

제1조(목적) 이 약관은 NH저축은행(이하“저축은행”이라 합니다)이 NH저축은행 스마트뱅킹(이하 “스마트뱅킹”이라 합니다)에서 간편인증기반서비스(이하 “서비스”라 합니다)를 이용하고자 하는 본인고객 (이하 “고객”이라 합니다)과 저축은행 간의 제반 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(용어정의) ① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음과 같습니다.

1. “스마트뱅킹” : 스마트기기를 통해 인터넷에 접속하여 NH저축은행이 제공하는 다양한 서비스를 이용할 수 있는 애플리케이션을 말하며, 저축은행이 정한 이용기기 등록절차와 본인 인증 절차가 최종 완료된 스마트기기 1대에서만 이용할 수 있습니다.

2. “서비스” : 스마트뱅킹에서 저축은행이 제공하는 간편인증기반의 서비스를 말합니다.

3. “쉬운간편인증” : 휴대전화 본인확인절차만을 거쳐 발급된 PIN번호를 서비스의 접근매체로 이용하는 인증을 말합니다.<신설 2023.04.08.>

4. “간편인증” : 비대면실명확인절차를 거쳐 발급된 PIN번호를 서비스의 접근매체로 이용하는 인증을 말합니다.<개정 2023.04.08.>

5. “접근매체” : 전자금융거래에 있어서 거래지시를 하거나 고객 및 거래내용의 진정성을 확보하기 위하여 사용되는 수단 또는 정보를 말합니다.<개정 2023.04.08.\_항 변경>

6. “PIN(Personal Identification Number)” : 서비스에 접근하기 위한 접근매체로 서비스 가입 시 고객이 직접 지정한 숫자로 조합된 비밀번호이며, 최종등록된 PIN으로만 모든 서비스 이용이 가능합니다.

단, “쉬운간편인증“을 통해 발급된 PIN의 경우 일부 서비스(요구불 계좌개설 및 전자금융서비스 가입이 필요한 업무) 이용이 제한됩니다.<개정 2023.04.08>

7. “연락처기반이체” : 수취인의 휴대폰번호로 송금내역 메시지를 전송하면, 수취인이 직접 입력한 계좌로 입금되는 소액 이체서비스입니다.<개정 2023.04.08.\_항 변경>

8. “생체인증” : 고객의 전자적 장치에 미리 저장해 둔 이용자의 지문 및 얼굴정보를 이용하여 금융서비스 이용 시 인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.<개정 2023.04.08.>

9. “패턴인증” : 스마트뱅킹 이용 고객이 본인인증 후 직접 등록한 그래픽 인터페이스로 표현된 특정한 형태를 이용하여 금융서비스 이용 시 인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.<개정 2023.04.08.\_항 변경>

10. “NHOnePASS” : 농협은행 스마트뱅킹 애플리케이션을 통하여 본인인증 완료시, 인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.<신설 2023.04.08.>

② 이 약관에서 별도로 정하지 않은 용어는 전자금융거래기본약관, 전자금융서비스 이용약관, 전자금융거래법 및 관계 법령 등에서 정하는 바에 따릅니다.

## 제2장 서비스 이용계약

제3조(서비스 가입 대상) .<개정 2023.04.08.\_제3조 전체 개정>

- ① 쉬운간편인증을 완료한 고객. 단, 일부 서비스 이용이 제한됩니다.(요구불 계좌개설 및 전자금융서비스 가입이 필요한 업무 등 이용 불가)
- ② 간편인증을 완료한 고객.

제4조(서비스 가입신청 및 승낙) ① 고객이 스마트뱅킹에서 다음 각 호를 참조하여 본 이용약관(NH저축은행 간편인증기반서비스 이용약관)에 동의하고 신청절차를 완료하면 서비스 이용을 신청한 것으로 봅니다.

- 1. 서비스 이용신청은 고객이 직접 하여야 하며, 이를 타인에게 신청하게 하거나 PIN 등의 정보를 노출하여서는 안됩니다.
- 2. 서비스 가입신청은 스마트뱅킹의 각 서비스 메뉴에서 안내하며 서비스 이용을 위한 PIN등의 인증정보를 등록해야 합니다.

② 저축은행이 고객의 제1항의 서비스 가입 신청내역을 확인하고 서비스 별로 관련원장을 저축은행 시스템 내에 생성한 때 서비스에 가입된 것으로 봅니다.

제5조(서비스 가입신청에 대한 승낙의 제한) 저축은행은 다음 각 호에 해당하는 고객의 신청에 대하여는 승낙하지 않을 수 있습니다.

- 1. 기술상 서비스 제공이 불가능한 스마트기기의 경우
- 2. 본인이 지정한 스마트기기가 아니거나 명의도용 등 허위로 신청하는 경우
- 3. 이용신청 사항을 허위기재, 누락, 오기하여 신청하는 경우
- 4. 이용신청 고객이 만 19세 미만이거나 법인인 경우
- 5. 저축은행이 고객의 스마트기기에 보안상 문제가 있다고 판단되는 경우
- 6. 관계법령, 감독규정, 감독기관의 지침 등에 의해 서비스 이용신청 승낙이 곤란한 경우

### 제3장 서비스 이용

제6조(PIN) ① PIN을 변경하고자 할 경우 스마트뱅킹에서 PIN재등록 절차에 따라 고객 본인이 변경할 수 있으며, 저축은행은 감독당국이나 저축은행의 보안정책에 의거 고객에게 PIN의 재등록을 요청할 수 있습니다.

② 재등록된 PIN은 모든 서비스에 동일하게 적용됩니다.

③ PIN의 오류횟수는 모든 서비스의 연속 오류입력을 합산하며, 5회 연속하여 오류 입력할 경우 PIN오류등록으로 처리되어 서비스 접근이 제한됩니다.

④ PIN오류등록으로 처리 되기 전에 정당한 PIN이 입력된 경우 기존 오류횟수는 초기화됩니다.

⑤ PIN오류등록 해제는 스마트뱅킹에서 PIN재등록 절차에 따라 고객 본인이 재등록 할 수 있습니다.

제7조(서비스 이용) ① 서비스 가입이 완료된 기기에서만 이용할 수 있으며, 최종 등록한 PIN을 입력해야 합니다. 등록된 PIN으로 로그인하면 관련 제도상 공동인증서 및 금융인증서가 필요한 서비스를 제외한 스마트뱅킹 서비스를 이용할 수 있으며, 아래의 서비스를 추가로 이용할 수 있습니다.

(단, 본 약관 제3조에 의거하여 인증 수준에 따라 일부 서비스는 이용이 제한될 수 있습니다.)

<개정 2023.04.08.>

- 1. 연락처기반이체

2. 생체인증<개정 2023.04.08.>

3. 패턴인증

4. NHOnePASS.<신설 2023.04.08.>

② 연락처기반이체는 송금인이 입력한 실명과 수취인 계좌 예금주명이 일치해야 입금 가능하며, 수취인에게 송금내역메시지 전송 후 24시간내 수취인의 입금요청이 없으면 자동 출금 취소되어 송금인의 출금계좌로 입금됩니다. 연락처기반이체의 일일 이체한도는 계좌번호로 이체하는 당/타행이체의 한도를 포함하며 저축은행이 정한 한도 내에서 고객이 설정할 수 있습니다.

③ 생체인증은 본인 인증 후 가입이 가능하며, 지문 정보는 스마트 기기에서 암호화되어 관리 됩니다. 스마트 기기 변경 또는 스마트뱅킹 삭제 후 이용할 때에는 서비스 재등록 후 이용 가능합니다.<개정 2023.04.08.>

④ 패턴인증은 본인 인증 후 가입이 가능하며, 스마트 기기 변경 또는 스마트뱅킹 삭제 후 이용할 때에는 서비스 재등록 후 이용 가능합니다.

⑤ NHOnePASS는 농협은행 스마트뱅킹 애플리케이션을 통하여 로그인 시 저축은행 간편인증과 동일한 인증수준을 부여하는 서비스입니다.<신설 2023.04.08.>

⑥저축은행은 고객이 추가적으로 보유한 보안매체(보안카드 또는 일회용 비밀번호 생성기(발급형태에 따라 실물형 OTP와 모바일 OTP로 구분되며 이하 (M)OTP라 합니다.))에 따라 고객별 보안 등급을 부여하며, 고객은 자신의 보안등급에 따른 이체한도 범위 내에서 1회 및 1일 이체한도를 지정할 수 있습니다.<개정 2023.04.08.\_항 변경>

⑦ 저축은행이 정한 일일 이용한도 또는 이체한도는 스마트뱅킹 또는 저축은행 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

⑧ 서비스별 이용시간은 스마트뱅킹 또는 저축은행 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

⑨ 서비스 이용에 따라 별도로 무선데이터 통신요금이 발생할 수 있으며, 해당 금액은 고객의 부담으로 합니다.

제8조(서비스해지 및 이용제한) ① 고객은 스마트뱅킹을 통하여 저축은행이 정한 절차에 따라 서비스를 해지할 수 있습니다.

② 다음 각 호의 사유가 발생하는 경우 저축은행은 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

1. 스마트뱅킹에 최종 등록된 스마트기기 정보를 이용 시점에서 저축은행에서 확인할 수 없는 경우
2. 스마트폰 초기화 또는 불법으로 OS를 변경한 경우
3. 스마트뱅킹 삭제 또는 스마트뱅킹을 위변조한 경우
4. 전화번호 변경 또는 USIM칩을 변경한 경우
5. 이용 스마트기기를 교체하거나 명의변경한 경우
6. 기타 이용 시점에서 스마트뱅킹이 최종 등록된 스마트기기 정보와 다르거나 스마트 기기에 저장되어 있는 서비스 이용에 필요한 정보를 삭제한 경우

③ 서비스 이용계좌에 다음 각 호의 사유가 발생하는 경우 해당 계좌에 대한 서비스 이용을 제한할 수 있으며, 제한 시 고객에게 사전 개별 통보·안내를 합니다.<개정 2021.07.17.>

1. PIN을 5회 연속하여 오류 입력한 경우
2. 이용한도가 초과된 경우
3. 사고신고등록계좌, 법적 지급제한계좌, 사망실종계좌, 범죄계좌인 경우
4. 지급가능 잔액(대출약정 계좌는 대출 미사용잔액 포함)이 부족한 경우
5. 당일 잔액에 대한 계좌잔액증명이 발급된 경우

④ 다음 각 호에 해당하는 경우 저축은행은 고객의 서비스 가입을 해지하거나 서비스의 이용을

제한할 수 있으며, 제한 시 고객에게 사전 개별 통보·안내를 합니다.<개정 2021.07.17.>

1. 신청내용에 허위 기재, 기재누락, 오기가 있는 것으로 밝혀진 경우
2. 스마트기기나 계좌번호의 명의를 도용하여 비정상적으로 서비스가 신청된 경우
3. 서비스를 불법적인 용도로 이용한 경우
4. 감독당국이나 저축은행의 보안정책에 의거한 PIN변경을 완료하지 않은 경우
5. 관계법령이나 감독규정, 감독기관의 지침, 저축은행의 약관 또는 지침 등에 의해 서비스 제공이 불가능한 경우

⑤ 제4항의 조치에 대하여 고객은 저축은행에 이의를 신청할 수 있으며 이의 신청이 정당하다고 저축은행이 인정할 경우 저축은행은 즉시 서비스 이용을 재개하여야 합니다.

제9조(서비스의 중단) 저축은행에 다음 각 호의 사유가 발생한 경우 서비스의 전부 또는 일부가 중단될 수 있으며, 서비스 중단 시 그 사유와 내용을 모바일뱅킹, 홈페이지에 게시하여 사전에 이용자에게 알리기로 한다. 단 제1항의 고장, 통신의 두절 및 제3항, 제4항의 부득이한 사유 발생 시에는 사후에 이용자에게 알릴 수 있다.<개정 2024.05.11>

1. 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우
2. 서비스 업그레이드, 서비스를 위한 시스템 및 설비의 유지보수 등으로 인해 부득이한 경우
3. 정전, 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
4. 천재지변, 전시, 사변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력적인 사유가 있는 경우<개정 2024.05.11>

제10조(사고신고) ① 서비스를 이용 중인 스마트기기의 분실·도난, 계좌 비밀번호 등의 누설·노출 등 사고 발생 시에는 고객은 즉시 저축은행 영업점 또는 홈페이지 사고신고 메뉴를 통해 그 사실을 통지하여야 하며, 신고 접수시 해당 스마트기기를 통한 스마트뱅킹 이용이 제한됩니다.

② 제1항의 사유가 해소된 경우 고객은 저축은행 영업점을 방문하거나 스마트뱅킹에서 제공하는 사고신고해제 절차를 거쳐 서비스를 재개할 수 있습니다.

제11조(고객 재인증) ① 서비스가 해지됐거나 제8조 제2항의 사유로 서비스 이용이 제한 또는 중단된 경우 고객을 재인증하여 서비스 이용을 재개할 수 있습니다.

② 고객 재인증 절차는 제3조와 제4조와 제5조에 따르며, 재인증 내역을 저축은행 관련 원장에 업데이트 한 때 서비스이용이 재개됩니다.

#### 제4장 기타

제12조(약관의 효력 및 변경) ① 본 약관에 따른 계약은 제4조 제2항에 따라 성립합니다.

② 저축은행이 약관을 변경하고자 할 때에는 변경예정일 직전 1개월간 변경된 약관의 적용 일자 와 변경사유, 변경 내용을 스마트뱅킹 또는 저축은행 홈페이지를 통하여 게시하고 고객에게 통지하여야 합니다. 다만, 고객이 이의를 제기할 경우 저축은행은 고객에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 알렸음을 확인해 주어야 합니다.

③ 제2항에도 불구하고 법령의 개정이나 제도의 개선으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.

④ 저축은행은 제2항의 규정에 따른 약관의 변경내용을 게시하거나 통지할 경우 고객이 변경내용에 동의하지 아니한 경우 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 서비스를 해지할 수 있으며, 서비스 해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다는 내용을 통지합니다.

⑤ 저축은행은 고객이 제3항의 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 서비스 해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에 변경에 동의한 것으로 봅니다.

제13조(개인정보 등의 처리) ① 저축은행은 서비스 제공을 위하여 필요한 경우 개인정보보호법 등 관계법령에 따라 고객의 개인 정보처리를 위탁할 수 있습니다.

② 저축은행이 서비스 제공 과정에서 인지 또는 취득한 고객의 개인정보는 저축은행의 개인정보 처리방침에 의해 관리하며, 개인정보처리방침은 스마트뱅킹 및 저축은행 홈페이지에 게시합니다.

<개정 2023.04.08.>

제14조(약관의 적용) 본 약관에서 정하지 아니한 사항과 약관의 해석에 관하여는 전자금융거래법, 전자문서 및 전자거래기본법, 전자서명법 등 관계법령, 전자금융거래기본약관, 전자금융서비스 이용약관, 예금종류별 약관, 기타 개별약관 등 관련 약관에 따릅니다.

부칙

이 약관은 2024년 05월 11일부터 시행합니다.