

# 신구 조문 대비표

현 행	개 정 (안)
<p><b>제 1 조 (목적 및 적용범위)</b></p> <p>① 이 약관은 (주)한국씨티은행(이하 "은행"이라 함)과 씨티폰뱅킹(이하 "서비스" 라 함)을 이용하는 이용자 사이의 서비스 이용에 대한 제반사항에 적용합니다.</p> <p>② 서비스 이용에 관하여 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전자금융거래법 등 관계법령, 전자금융거래기본약관(이하 "기본약관" 이라 함), 여·수신거래기본약관, 해당 거래별 약관을 적용합니다. 이 약관에서 정하고 있는 사항에 대하여 위 거래약관이 다르게 정하고 있는 경우에는 이 약관을 우선하여 적용합니다.</p> <p><b>제 2 조 (서비스의 신청)</b></p> <p>① 서비스는 이용자가 은행에 이용신청서를 작성하여 제출하고 은행이 이를 접수하여 승낙 함으로써 이용할 수 있습니다</p> <p>② 기본약관 제 3조 각 호 외에 다음 각 호에 해당하는 거래는 사전 서비스 이용계약 없이도 서비스를 제공할 수 있습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사고신고</li> <li>2. 기 지정한 이용자 본인계좌로의 론 카드 이체(ARS)</li> <li>3. 이용자의 가상계좌를 통한 본인명의를 대출금 상환 및 이자납입</li> <li>4. 론 카드의 대출결제계좌의 변경</li> <li>5. 이용자 본인의 정보변경 (주소, 전화번호 등)</li> <li>6. 기타 은행이 정하는 거래</li> </ol>	<p><b>제 1 조 (목적 및 적용범위)</b></p> <p>① 이 약관은 (주)한국씨티은행(이하 "은행"이라 함)과 <u>씨티폰 서비스(전화기를 이용하여 비대면으로 이루어지는 거래 등 서비스를 말하며, 이하 "서비스" 라 함)을 이용하는 고객(이하 "이용자"라 함)</u> 사이의 서비스 이용에 대한 제반사항을 정함을 목적으로 합니다.</p> <p>② 서비스 이용에 관하여 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전자금융거래법 등 관계법령, 전자금융거래기본약관(이하 "기본약관" 이라 함), 여·수신거래기본약관, 해당 거래별 약관을 적용합니다. 이 약관에서 정하고 있는 사항에 대하여 위 약관이 다르게 정하고 있는 경우에는 이 약관을 우선하여 적용합니다.</p> <p><b>제 2 조 (서비스의 종류)</b></p> <p><u>① 서비스는 자동화된 거래인지 여부에 따라 다음 각 호와 같이 구분됩니다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>1. ARS(자동응답서비스)</u></li> <li><u>2. 은행 직원, 은행으로부터 위임을 받은 사람 등 은행이 정한 상담원과의 음성 전화 통화 기타의 사소통을 통한 거래</u></li> </ol> <p><u>② 전항 제1호에 의한 서비스 중 이용자의 키패드 입력 등에 의한 선택에 따라 제2호로 전환되어 구두에 의한 거래지시, 거래관련 정보 취득 등 주된 거래행위가 이루어진 경우에는 제2호에 따른 거래로 봅니다.</u></p> <p><u>③ 은행은 서비스를 통하여 각종 조회, 계좌이체, 공과금 납부, 대출, 외국환, 상품의 상담, 상품의 해지, 이용자정보의 변경 등을 이용자에게 제공할 수 있으며, 구체적인 서비스의 종류는 은행이 정하는 바에 따르며 ARS(자동응답서비스)와 상담원 등을 통하여 안내합니다.</u></p>

### 제 3 조 (서비스의 종류)

① 은행은 서비스를 통하여 각종 조회, 계좌이체, 공과금 납부, 대출, 외국환, 상품의 상담, 이용자정보의 변경 등을 이용자에게 제공 하며, 구체적인 서비스의 종류는 ARS(자동응답서비스)와 상담원 등을 통하여 안내합니다.

### 제 4 조 (본인 확인방법)

① 사전 서비스 신청 없이 이용할 수 있는 제2조 제2항의 서비스의 경우, 이용자는 관련 계좌번호(또는 카드번호), 비밀번호 및 주민등록번호 (주민등록번호 사용이 불가한 경우에는 생년월일 또는 동등한 사항)가 일치하면 이용자 본인의 거래로 간주합니다.

② 이용자의 소정의 신청절차가 필요한 서비스는 기본약관 제2조 제1항 제6호 및 다음의 접근매체 중 일부 또는 전부가 사전에 은행에 등록되어 있는 정보와 일치하는 경우 본인으로 인정하고 서비스를 제공합니다.

### 제 3 조 (서비스의 신청 및 본인인증 등)

① 제2조 제1항 제1호의 서비스는 이용자가 은행에 서면, 전화, 기타 은행이 정한 방법으로 별도의 이용 신청을 하고 은행이 이를 접수하여 이용이 가능한 상태로 처리하는 등으로 승낙함(이하 "사전 서비스 이용 계약"이라 함)으로써 이용할 수 있습니다. 단, 기본약관 제4조 제1항 각호 및 다음 각호에 해당하는 거래는 사전 서비스 이용계약 없이도 서비스를 제공할 수 있습니다.

1. 사고신고

2. 이용자의 가상계좌를 통한 본인명의로의 대출금 상환 및 이자납입

3. 대출결제계좌의 변경

4. 이용자 본인의 정보변경 (주소, 전화번호 등)

5. 기타 은행이 정하는 거래

② 제2조 제1항 제2호의 서비스는 사전 서비스 이용계약 없이도 은행이 정한 방법에 따라 본인인증을 거친 후에 이용할 수 있습니다.

③ 제3조 제①항 및 동 약관 다른 조항의 '은행이 정한 방법'에 대한 자세한 사항은 홈페이지를 통해 안내합니다.

### 제 4 조 (본인 확인방법)

① 은행은 이용자에 대하여 기본약관 제2조 제1항 제6호 및 다음의 접근매체 중 일부 또는 전부가 사전에 은행에 등록되어 있는 정보와 일치하는 경우 본인으로 인정하고 서비스를 제공합니다.

1. 주민등록번호(법인인 경우 고객 ID), 씨티폰 비밀번호

2. 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호

3. 보안카드비밀번호 또는 OTP카드(일회용 비밀번호 생성기)에 의한 비밀번호

<p>1. 주민등록번호(법인인 경우 고객 ID), 씨티폰비밀번호</p> <p>2. 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호</p> <p>3. 보안카드비밀번호 또는 OTP카드(일회용 비밀번호 생성기)에 의한 비밀번호</p> <p>4. 거래승인번호 등</p> <p>③ 제1항 및 2항의 본인확인방법 외에 본인확인을 위한 항목(전화번호, 주소 등 2차적 본인확인방법)을 추가로 요구할 수 있고 이용자는 이에 응하여야 합니다.</p> <p><b>제 5 조 (출금계좌)</b></p> <p>계좌이체에 이용할 출금계좌는 사전에 은행 영업점 앞 서면으로 신청하여야 합니다. 다만, 개인 이용자에 한하여 출금계좌를 서비스에서 추가할 수 있도록 사전에 서면으로 신청한 경우에는 서비스를 통하여 출금계좌를 추가 등록할 수 있습니다. 또한 공동명의 예금으로 등록된 계좌는 출금계좌로 등록할 수 없습니다 .</p> <p><b>제 6 조 (계좌이체의 한도)</b></p> <p>① 이용자는 계좌이체 한도 금액을 보안매체별로 은행이 (별표)에서 정한 범위 내에서 은행의 영업점에 서면으로 신청하여야 합니다.</p> <p>② 계좌이체 한도의 증액은 보안매체에 따라 (별표)에서 정한 이체한도 범위 내에서 영업점 앞 서면으로 신청하여야 합니다.</p> <p>③ 단, 계좌이체 한도의 감액은 서비스를 통하여 할 수 있습니다.</p> <p><b>제 7 조 (계좌이체)</b></p>	<p>4. 거래승인번호 등</p> <p><u>② 제3조 제1항 단서의 서비스의 경우, 이용자에 대한 관련 계좌번호(또는 카드번호), 비밀번호 및 생년월일(불가피한 경우에는 주민등록번호 또는 동등한 사항) 중 전부 또는 일부가 일치하면 은행은 이용자 본인의 거래로 봅니다.</u></p> <p><u>③ 은행은 필요한 경우</u> 제1항 및 2항의 본인확인방법 외에 본인확인을 위한 항목(전화번호, 주소 등 2차적 본인확인방법) 또는 수단(비대면 실명확인방법 <u>또는 그에 준하는 본인확인 방법</u>)을 추가로 요구할 수 있고, 이용자는 이에 응하여야 합니다.</p> <p><b>제 5 조 (출금계좌)</b></p> <p><u>제2조 제1항 제1호의 거래의 경우</u>, 계좌이체에 이용할 출금계좌는 사전에 은행에 <u>서면, 전화, 기타 은행이 정한 방법으로 신청하여 등록해 두어야 합니다.</u> 다만, 개인 이용자에 한하여 출금계좌를 서비스에서 추가할 수 있도록 <u>사전에 은행이 정한 방법으로 신청한 경우에는</u> 서비스를 통하여 출금계좌를 추가 등록할 수 있습니다. 또한 공동명의 예금으로 등록된 계좌는 출금계좌로 등록할 수 없습니다.</p> <p><b>제 6 조 (계좌이체의 한도)</b></p> <p>① <u>제2조 제1항 제1호의 거래의 경우</u>, 이용자는 계좌이체 한도금액을 보안매체별로 은행이 (별표)에서 정한 범위 내에서 은행에 <u>은행이 정한 방법에 따라 신청하여야 합니다.</u></p> <p>② 계좌이체 한도의 증액은 보안매체에 따라 (별표)에서 정한 이체한도 범위 내에서 은행 앞 <u>은행이 정한 방법으로 신청하여야 합니다.</u></p> <p>③ 계좌이체 한도의 감액은 서비스를 통하여 할 수 있습니다.</p> <p><b>제 7 조 (계좌이체)</b></p>
---	--

① 기본약관 제 12조에 추가하여 입금은행의 시스템 장애, 계좌번호 불일치 등에 의한 이체 불능 시에는 재 처리하지 않습니다. 또한 이체 지정일에 복수의 예약이체 의뢰가 있을 때에는 은행은 접수 받은 순서에 따라 이체 처리합니다.

② 예약에 의한 계좌이체는 서비스가 해지 되어도 이체 예약된 지정일의 은행에서 정한 이체 처리시간에 출금 처리합니다. 다만, 서비스 해지 전에 계좌이체 예약신청이 철회된 경우에는 출금처리 되지 않습니다.

③ 계좌이체 예약신청이 되어 있는 경우에도, 출금계좌가 해지되면 예약신청은 자동 취소되어 처리되지 않습니다.

#### 제 8 조 (계좌의 개설 및 해지)

① 이용자는 서비스를 통하여 실명 확인된 근거계좌에서 출금하여 이용자 본인명의로 계좌를 신규 개설 또는 해지할 수 있습니다.

② 연결계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고 통장을 발급하지 않습니다. 다만, 통장발급을 원하는 경우 영업점을 방문하여 실명확인절차를 필 한 후 발급할 수 있습니다.

③ 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금하는 것을 원칙으로 합니다. 다만, 영업점을 방문하여 분할 및 잔액 해지를 원하는 경우는 실명 확인절차를 필 해야 합니다.

#### 제 9 조 (대출관련 서비스)

① 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 은행에서 정한 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.

① 기본약관 제12조, 제14조에 추가하여, 입금은행의 시스템 장애, 계좌번호 불일치 등에 의한 이체 불능 시에는 재 처리하지 않습니다. 또한 이체 지정일에 복수의 예약이체 의뢰가 있을 때에는 은행은 접수 받은 순서에 따라 이체 처리합니다

② 예약에 의한 계좌이체는 서비스가 해지되어도 이체 예약된 지정일의 은행에서 정한 이체 처리시간에 출금 처리합니다. 다만, 서비스 해지 전에 계좌이체 예약신청이 철회된 경우에는 출금처리 되지 않습니다.

③계좌이체 예약신청이 되어 있는 경우에도, 출금계좌가 해지되면 예약신청은 자동 취소되어 처리되지 않습니다.

#### 제 8 조 (계좌의 개설 및 해지)

① 이용자는 서비스를 통하여 실명 확인된 근거계좌에서 출금하여 이용자 본인명의로 계좌(이하 "연결계좌"라 합니다)를 신규 개설 또는 해지할 수 있습니다.

② 전항의 경우 연결계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고, 통장을 발급하지 않습니다. 다만, 통장발급을 원하는 경우 영업점을 방문하여 실명확인절차를 필한 후 발급할 수 있습니다.

③ 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금하는 것을 원칙으로 합니다. 다만, 영업점을 방문하여 분할 및 잔액 해지를 원하는 경우는 실명 확인절차를 필해야 합니다.

④ 전 3항에도 불구하고, 비대면 실명확인절차를 거친 신규 계좌의 개설 및 제2조 제1항 제2호의 방법에 따른 계좌의 해지 등의 거래는 은행이 정한 바에 따라 가능합니다.

#### 제 9 조 (대출관련 서비스)

① 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 은행에서 정한 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.

② 은행은 제4조 본인확인 방법 및 기타 은행이 정한 방법으로 본인 여부를 확인하고 거래지시의 내용대로 처리한 경우, 약정이 체결된 것으로 합니다.

#### 제 10 조 (이용수수료)

① 계좌이체수수료는 서비스 실행과 동시에 출금되는 계좌에서 이체자금과 함께 자동 출금합니다. 다만, 은행에서 정한 일부 서비스에 대한 수수료는 매월 일정한 날에 이용자가 지정한 계좌에서 자동 출금합니다.

② 기타 서비스 이용에 대한 수수료(또는 수수료율)와 납부방법은 개별약관에서 정하는 바에 따릅니다. 수수료는 홈페이지를 통해 안내합니다.

#### 제 11 조 (비밀번호 관리 및 사고사항의 신고)

① 이용자는 제4조 본인확인 수단으로 이용되는 각종 비밀번호를 수시로 변경하는 등 관리에 만전을 기하여야 하며, 서비스를 위한 모든 비밀번호는 은행직원을 포함한 누구에게도 누출, 누설되지 않도록 하여야 합니다.

② 통장, 인감, 보안카드 등의 도난 및 분실, 각종 비밀번호의 누출, 누설 등의 사고가 발생한 경우 이용자는 인지 즉시 전화 등으로 신고하여야 합니다. 또한, 이용자는 안전한 금융거래를 위하여 다음 영업일 이내에 서면으로 신고.확인하여야 합니다.

③ 이용자는 서비스를 통한 신고내용을 해지하고자 하는 경우 영업점에 서면으로 신청하여야 합니다. 전화에 의한 신고는 은행이 이를 접수한 즉시 그 효력이 발생합니다.

#### 제 12 조 (서비스의 제한)

① 기본약관 제14조에 추가하여 본인확인을 위한 비밀

② 은행이 제4조 본인확인 방법 및 기타 은행이 정한 방법으로 이용자에 대한 본인 여부를 확인하고 거래지시의 내용대로 처리한 경우, 대출 관련 약정이 체결된 것으로 합니다.

#### 제 10 조 (이용수수료)

① 계좌이체수수료는 서비스 실행과 동시에 출금되는 계좌에서 이체자금과 함께 자동 출금합니다. 다만, 은행에서 정한 일부 서비스에 대한 수수료는 매월 일정한 날에 이용자가 지정한 계좌에서 자동 출금합니다.

② 기타 서비스 이용에 대한 수수료(또는 수수료율)와 납부방법은 개별 약관에서 정하는 바에 따릅니다. 수수료는 홈페이지를 통해 안내합니다.

#### 제 11 조 (비밀번호 관리 및 사고사항의 신고)

① 이용자는 제4조 본인확인 수단으로 이용되는 각종 비밀번호를 수시로 변경하는 등 관리에 만전을 기하여야 하며, 서비스를 위한 모든 비밀번호는 은행 직원을 포함한 누구에게도 누출, 누설되지 않도록 하여야 합니다.

② 통장, 인감, 보안카드 등의 도난 및 분실, 각종 비밀번호의 누출, 누설 등의 사고가 발생한 경우 이용자는 인지 즉시 전화 등으로 은행에 신고하여야 합니다. 전화에 의한 신고는 은행이 이를 접수한 즉시 그 효력이 발생합니다. 또한, 이용자는 안전한 금융거래를 위하여 은행의 다음 영업일 이내에 서면으로 신고.확인 하여야 합니다.

③ 이용자는 서비스를 통한 신고내용을 해지하고자 하는 경우 영업점에 서면 또는 기타 은행이 정한 방법으로 신청하여야 합니다.

#### 제 12 조 (서비스의 제한)

① 기본약관 제14조에 추가하여, 이용자(이용자임을

번호 입력을 일자에 관계없이 누적하여 씨티폰비밀번호 연속 5회, 보안카드비밀번호 연속 5회, 계좌(카드)비밀번호는 연속 5회, OTP카드에서 생성된 비밀번호를 누적(OTP카드를 공동 이용하는 타 금융기관 및 온라인뱅킹 서비스와 합산)하여 연속 10회 이상 잘못 입력하였을 경우 은행은 서비스의 전부 또는 일부를 제한할 수 있으며, 이 경우 이용자는 서면 또는 전자적 장치를 통해 제한 해제를 신청하여 은행이 정한 방법에 따라 본인확인을 거친 후, 이용을 재개할 수 있습니다.

② 이용자가 12개월 이상 이용실적이 없는 경우 서비스를 제한 할 수 있습니다.

③ 이용자는 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹, 모바일뱅킹, 온라인 계좌이체(전자상거래), 콜센터 또는 전화를 통한 거래 등의 온라인 거래수단으로는 이체·조회 등 모든 서비스가 불가능한 보안계좌를 신청할 수 있습니다. 이용자가 이 약관 또는 기타 약관에 의하여 보안계좌를 신청한 경우, 당해 보안계좌에 대하여서는 전화를 통해 이체·조회 등의 모든 거래가 불가능합니다.

④ 공중전화와 발신자 표시가 되어 있지 않은 전화에 대해서는 거래를 제한 할 수 있습니다.

⑤ 은행은 이용자의 정보보안과 금융거래의 안정성 유지를 목적으로 필요한 경우 서비스를 제한할 수 있습니다.

### 제 13 조 (서비스의 해지)

이용자가 서비스를 해지하고자 할 경우에는 은행에 서면을 제출하거나, 서비스를 통하여 해지할 수 있습니다.

가장하려는 사람을 포함한다)가 본인확인을 위한 비밀번호 입력을 일자에 관계없이 누적하여 씨티폰 서비스 비밀번호 연속 5회, 보안카드비밀번호 연속 5회, 계좌(카드)비밀번호는 연속 5회, OTP카드에서 생성된 비밀번호를 누적(OTP카드를 공동 이용하는 타 금융기관 및 온라인뱅킹서비스와 합산)하여 연속 10회 이상 잘못 입력하였을 경우 은행은 서비스의 전부 또는 일부를 제한할 수 있으며, 이 경우 이용자는 서면 또는 전자적 장치, 기타 은행이 정한 방법을 통해 제한 해제를 신청하여 은행이 정한 방법에 따라 본인확인을 거친 후, 이용을 재개할 수 있습니다.

② 이용자가 12개월 이상 이용실적이 없는 경우 은행은 서비스를 제한 할 수 있습니다.

③ 이용자는 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹, 모바일뱅킹, 온라인 계좌이체(전자상거래), 콜센터 또는 전화를 통한 거래 등의 온라인 거래수단으로는 이체·조회 등 모든 서비스가 불가능한 '보안계좌'를 신청할 수 있습니다. 이용자가 이 약관 또는 기타 약관에 의하여 보안계좌를 신청한 경우, 당해 보안계좌에 대하여서는 전화를 통해 이체·조회 등의 모든 거래가 불가능합니다.

④ 공중전화와 발신자 표시가 되어 있지 않은 전화에 대해서는 거래를 제한할 수 있습니다.

⑤ 은행은 이용자의 정보보안과 금융거래의 안정성 유지를 목적으로 필요한 경우 서비스를 제한할 수 있습니다.

### 제 13 조 (서비스의 해지)

이용자가 서비스를 해지하고자 할 경우에는 은행에 서면을 제출하거나, 은행이 정한 본인인증을 거쳐 전자적 방법, 기타 은행이 정한 비대면 수단(전화 등)을 통해 해지할 수 있습니다.

### 제 14 조 (손실부담 및 면책)

**제 14 조 (손실부담 및 면책)**

손실부담 및 면책에 관해서는 전자금융거래기본약관, 전자금융거래법 등 관계법령이 정하는 바에 따르며, 사전 신청 없이 이용할 수 있는 서비스를 포함합니다.

**제 15 조 (약관의 변경)**

당행 전자금융거래 기본약관에 따른다.

**제 16 조 (합의관할)**

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 생긴 때에는 법이 정하는 관할법원과 은행 또는 이용자의 소재지 지방 법원을 관할법원으로 합니다.

서비스(사전 신청 없이 이용할 수 있는 서비스를 포함) 이용에 따른 손실부담 및 면책에 관해서는 전자금융거래기본약관, 전자금융거래법 등 관계법령이 정하는 바에 따릅니다.

**제 15 조 (약관의 변경)**

본 약관의 변경에 관하여는 기본약관 제29조를 준용하여 변경 1개월 전에 게시 및 통지하며, 이용자에게 미리 해지권을 통지하고 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 이용자의 해지가 없으면 이용자가 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다

**제 16 조 (분쟁관할)**

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 생긴 때에는 법이 정하는 관할법원과 은행 또는 이용자의 소재지 지방 법원을 관할법원으로 합니다