

전자금융거래 기본약관

제 1 조 (목적)

이 약관은 폭스바겐 파이낸셜서비스코리아주식회사(이하 "회사"이라 한다)와 이용자 사이의 전자금융거래에 관한 기본적인 사항을 정함으로써, 거래의 신속하고 효율적인 처리를 도모하고 거래당사자 상호간의 이해관계를 합리적으로 조정하는 것을 목적으로 한다.

제 2 조 (용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각호와 같다.

1. "이용자"라 함은 전자금융거래를 위하여 회사와 체결한 계약(이하 "전자금융거래계약"이라 한다)에 따라 전자금융거래를 이용하는 자를 말한다.
2. "전자거래금융"라 함은 회사가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공(이하 "전자금융업무"라 한다)하고, 이용자가 회사 종사자와 직접 대면이나 의사소통 없이 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.
3. "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.
4. "전자적 장치"라 함은 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는 데 이용되는 장치로서 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급단말기, 컴퓨터, 전화기 그 밖에 전자적 방법으로 정보를 전송하거나 처리하는 장치를 말한다.
5. "접근매체"라 함은 전자금융거래에 있어서 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말한다.

가. 전자식 카드 및 이에 준하는 전자적 정보

나. 전자서명법에 따른 전자서명생성정보 또는 공인인증서

다. 회사에 등록된 이용자번호

라. 이용자의 생체정보

마. 가목 또는 나목의 수단이나 정보를 사용하는 데 필요한 비밀번호

6. "전자지급수단"이라 함은 전자자금이체, 직불전자지급수단, 선불전자지급수단, 전자화폐, 신용카드, 전자채권 그 밖에 전자적 방법에 따른 지급수단을 말한다.
7. "전자자금이체"라 함은 지급인과 수취인 사이에 자금을 지급할 목적으로 회사에 개설된 계좌에서 다른 계좌로 전자적 장치에 의하여 자금을 이체하는 것을 말한다.
8. "전자지급결제대행"이라 함은 전자적 방법으로 재화의 구입 또는 용역의 이용에 있어서 지급결제정보를 송신하거나 수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 것을 말한다.
9. "직불전자지급수단"이라 함은 이용자와 가맹점간에 전자적 방법에 따라 회사의 계좌에서 자금을 이체하는 등의 방법으로 재화 또는 용역의 제공과 그 대가의 지급을 동시에 이행할 수 있도록 회사에서 발행한 증표(자금을 융통받을 수 있는 증표를 제외한다) 또는 그 증표에 관한 정보를 말한다.
10. "가맹점"이라 함은 회사와의 계약에 따라 직불전자지급수단이나 선불전자지급수단 또는 전자화폐에 의한 거래에 있어서 이용자에게 재화 또는 거래에 있어서 이용자에게 재화 또는 용역을 제공하는 자로서 금융기관 또는 전자금융업자가 아닌 자를 말한다.
11. "선불전자지급수단"이라 함은 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 것을 말한다. 다만, 전자화폐를 제외한다.

가. 회사외의 제 3 자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는 데 사용될 것

나. 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 2개 업종(「통계법」 제 17 조제 1 항의 규정에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류의 중분류상의 업종을 말한다. 이하 이 조에서 같다)이상일 것

12. "거래지시"라 함은 이용자가 전자금융거래계약에 따라 회사에게 전자금융거래의 처리를 지시하는 것을 말한다.
13. "오류"라 함은 이용자의 고의 또는 과실 없이 전자금융거래가 전자금융거래계약 또는 이용자의 거래지시에 따라 이행되지 아니한 경우를 말한다.
14. "추심이체"라 함은 수취인의 전자적 장치를 통한 추심지시에 따라 회사가 지급인의 출금계좌에서 자금을 출금하여 다른 금융계좌에 입금하는 것을 말한다.
15. "영업일"이라 함은 회사의 영업점에서 정상적인 영업을 하는 날을 말한다.

② 이 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어는 「전자금융거래법」 및 관계법령에서 정하는 바에 따른다.

제 3 조 (적용되는 거래)

이 약관은 회사와 이용자 사이에 이루어지는 다음 각호의 전자금융거래에 적용된다.

1. 현금자동지급기, 자동입·출금기에 의한 거래
2. 컴퓨터에 의한 거래
3. 전화기에 의한 거래
4. 기타 전자적 장치에 의한 거래

제 4 조 (거래계약의 체결)

이용자가 전자금융거래를 하고자 하는 경우에는 사전에 회사와 별도의 거래계약을 체결하여야 한다.

제 5 조 (이용시간)

① 회사는 기본적으로 1일 24시간 전자금융거래를 제공한다. 단, 전자금융거래의 종류 또는 내용에 따라 이용시간은 회사가 정할 수 있으며, 이 경우 해당 시간 중에만 전자금융거래 이용이 가능하다.

② 회사는 이용시간을 변경하고자 할 경우에는 1개월전 본점 및 영업점, 게시 가능하거나 기타 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 게시한다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 한다.

제 6 조 (수수료)

① 회사는 전자금융 수수료를 이용자의 계좌에서 출금할 수 있으며 수납방법은 개별약관에 따른다.

② 수수료는 회사의 수수료를 계산방식에 따르며, 회사가 수수료율을 변경하고자 하는 때에는 그 내용을 본점 및 영업점에 게시하고 기타 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 변경일 1개월 전에 게시하여 1개월간 알린다.

제 7 조 (신고사항의 변경)

① 이용자는 비밀번호, 주소, 전화번호 등 회사에 신고한 사항을 변경하고자 할 경우에는 회사에 즉시 통지하여야 한다.

② 신고사항의 변경은 회사가 제 1 항의 신고를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생긴다.

제 8 조 (거래내용의 확인)

① 회사는 이용자가 서면, 전화 혹은 기타 전자적 장치(인터넷 홈페이지 등)를 통하여 거래내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

② 거래내용을 확인하기 위해 이용자가 이용할 수 있는 회사의 연락처는 다음과 같다.

가. 회사의 주소 : 서울시 강남구 영동대로 731 (청담동,신영빌딩)

나. 회사의 전화번호 및 인터넷 홈페이지 주소 :

대표 홈페이지 : 폭스바겐파이낸셜서비스코리아주식회사 www.vwfs.co.kr

대표 번호 : 02-513-3100

폭스바겐 파이낸셜서비스	www.vwfs.co.kr/vwfs/	1588-8420
아우디파이낸셜서비스	www.audifs.co.kr	1588-8310
두카티파이낸셜서비스	www.ducatifs.co.kr	1899-5370
만파이낸셜서비스	www.manfs.co.kr	1899-3490

③ 이용자가 거래내용을 서면으로 요청할 경우 회사는 요청을 받은 날로부터 2 주 이내에 거래내용에 관한 서면을 교부한다.

④ 불가피한 사유로 인하여 거래내용의 제공이 불가능할 경우 그 사유를 이용자에게 통보하며, 해당 사유가 소멸한 때로부터 전자적 장치를 이용하는 경우에는 즉시, 서면을 이용하는 경우에는 2 주 이내에 거래내용을 제공한다.

제 9 조 (오류의 정정)

① 이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 즉시 회사에 정정을 요구할 수 있으며 이 경우 회사는 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날로부터 2 주일 이내에 그 결과를 이용자에게 알려야 한다.

② 회사는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날로부터 2 주일 이내에 그 결과를 이용자에게 알려야 한다.

제 10 조 (지급의 효력발생시기)

① 계좌이체, 추심이체 및 계좌송금의 경우에는 수취인의 계좌원장에 입금기록을 마친 때에 지급의 효력이 생긴다.

② 현금출금의 경우에는 이용자가 현금을 수령한 때에 지급의 효력이 생긴다.

③ 전자화폐, 전자채권 등 그 밖의 전자지급수단으로 지급하는 경우에는 거래 지시된 금액의 정보가 수취인의 계좌가 개설되어 있는 회사의 전자적 장치에 입력이 끝난 때에 지급의 효력이 생긴다.

제 11 조 (거래지시의 철회)

- ① 이용자는 제 10 조에 의하여 완료되기 전까지 전자금융거래시 이용한 해당 전자적 장치를 통하거나 또는 회사가 정하는 절차에 따라 거래지시를 철회 할 수 있다.
- ② 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 의한 계좌이체 및 추심이체는 이체일 전 영업일까지 전자금융거래시 이용여부를 즉시 한 해당 전자적 장치를 통하여 거래지시를 철회 할 수 있다.
- ③ 실시간 이체되는 거래 등 전자금융거래의 성질상 회사가 거래의 완료여부를 즉시 확인할 수 없는 경우에는 제 1 항의 규정에도 불구하고 이용자의 거래지시 철회를 제한할 수 있다.
- ④ 이용자의 요청에 따라 출금계좌를 해지할 때에는 해당 계좌에 등록된 예약에 의한 계좌이체 거래지시도 철회된다.
- ⑤ 이용자의 사망·한정재산선고·금치산자선고나 이용자 또는 회사의 해산·합병·파산은 그 자체로는 거래지시를 철회 또는 변경하는 것으로 되지 아니하며 회사의 권한에도 영향을 미치지 아니한다.

제 12 조 (거래내용 녹음)

회사는 거래의 정확성을 기하기 위해 직원과의 전화통화에 의한 거래내용을 녹음할 수 있다. 다만, 녹음된 내용은 해당거래에 관한 분쟁이 발생할 경우의 증거자료로만 사용할 수 있으며, 이 경우 이용자는 회사에 녹음된 내용의 청취를 요구할 수 있다.

제 13 조 (거래기록의 보존)

① 회사는 전자금융거래와 관련한 다음 각호의 거래기록(조회거래는 제외한다)을 5년간 유지·보존한다.

- 1. 거래의 종류 및 금액, 거래상대방을 나타내는 정보
- 2. 거래일시, 전자적 장치의 종류 및 전자적 장치를 식별할 수 있는 정보
- 3. 거래계좌의 명칭 또는 번호
- 4. 회사가 수취한 전자금융 관련 수수료
- 5. 이용자의 출금동의 내역
- 6. 해당 전자금융거래와 관련한 전자적 장치의 접속기록
- 7. 전자금융거래 신청, 조건변경에 관한 내용
- 8. 거래승인에 관한 기록
- 9. 오류정정 요구 및 처리기록

② 회사는 이용자의 요청이 있을 경우 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 등 다른 법률에 저촉되지 않는 범위 내에서 회사가 보존·관리하고 있는 전자금융거래 관련 기록·자료를 이용자에게 제공하여야 한다.

제 14 조 (사고·장애시의 처리)

① 이용자는 접근매체의 도난·분실·위조 또는 변조의 사실을 알았거나 기타 거래절차상 비밀을 요하는 사항이 누설되었음을 알았을 때에는 지체 없이 그 내용을 전화 또는 서면으로 회사에 신고하여야 한다.

② 제 1 항의 신고는 회사가 이를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생긴다.

③ 제 1 항의 신고를 철회할 경우에는 이용자 본인이 회사에 서면으로 신청하여야 한다.

④ 회사는 이용자의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를 이용자에게 통지하여야 한다.

⑤ 회사는 통신 장애 및 기타의 사유로 인하여 거래 지시된 전자금융거래가 처리 불가능할 경우 출금계좌로 입금처리하고 이용자의 신고된 연락처로 이를 통지하여야 한다.

제 15 조 (통지방법 및 효력)

① 회사는 전자금융거래에서 발생하는 사항을 통지하는 경우에는 이용자가 신고한 연락처로 전화, 서면, 전자우편을 이용하거나 회사의 인터넷 홈페이지 등 기타 전자적 장치로 통지하여야 한다.

② 회사가 서면으로 통지했을 때에는 천재지변 등 불가항력적인 경우 외에는 보통의 우송기간이 지났을 때 도달한 것으로 추정한다.

③ 이용자가 제 7 조에 의한 변경신고를 게을리 함에 따라 제 2 항에 의하여 발송한 서면통지가 이용자에게 연락하거나 도달하지 아니한 때에는 보통의 우송기간이 경과한 때에는 도달한 것으로 본다.

④ 회사는 제 10 조의 지급처리 결과를 즉시 해당 전자적 수단을 통하여 알린다. 다만, 타행계좌이체 및 예약에 의한 계좌이체의 경우에는 접수결과를 즉시 해당 전자적 수단을 통하여 알린다.

제 16 조 (접근매체의 관리)

① 이용자는 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 전자금융거래에 필요한 접근매체를 제 3 자에게 대여, 사용위임 또는 양도·담보 제공하거나(전자금융거래법 제 18 조에 따라 선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우를 제외한다) 본인 이외의 제 3 자에게 누설해서는 안되며, 접근수단의 도용이나 위조 또는 변조를 방지하기 위한 관리에 충분한 주의를 기울여야 한다.

② 이용자는 전자금융거래 접속 시 회사가 정한 확인절차 등을 이행하여야 하며 이 과정에서 입력오류가 일정횟수 이상일 경우 및 제 3 자가 부정사용 가능성이 있다고 판단될 경우 회사는 임의로 전자금융거래 접속을 중단시킬 수 있다.

제 17 조 (접근매체의 위조 및 변조에 따른 책임)

① 회사는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 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. 천재지변, 전쟁, 테러 또는 회사의 귀책사유 없이 발생한 정전, 화재, 건물의 훼손 또는 테러 등 불가항력적인 사유로 처리 불가능하거나 지연된 경우 이용자에게 처리 불가능하거나 지연된 사유를 통지한 경우에는 이용자에 대하여 이로 인한 책임을 지지 않는다.

2. 이용자가 접근매체를 제 3 자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우. 다만, 전자금융거래법 제 18 조에 따라 선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우는 제외한다.

3. 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

4. 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

제 18 조 (접근매체의 분실과 도난책임)

① 회사는 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난 등의 통지를 받은 때에는 그 때부터 제 3 자가 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발생한 손해를 배상할 책임을 진다.

제 19 조 (비밀보장의무)

① 회사는 법령에 정한 경우를 제외하고는 전자금융거래업무를 수행함에 있어서 알게 된 이용자의 인적 사항 및 계좌, 접근매체 및 전자금융거래의 내용과 실적에 관한 정보 또는 자료를 이용자의 동의 없이는 다른 사람에게 제공하거나 누설하거나 업무 목적의 사용을 하여서는 아니 된다.

② 회사의 관리소홀로 인한 이용자 관련 정보 도난 및 유출 시에는 회사가 책임을 진다.

제 20 조 (접근매체의 발급 및 등록)

① 회사가 접근매체를 발급할 때에는 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 본인임을 확인한 후에 발급한다.

② 제 1 항의 규정에도 불구하고 다음 각호에 해당하는 경우에는 이용자의 신청이나 본인확인 없는 때에도 발급할 수 있다.

1. 선불전자지급수단 또는 법제 16 조제 1 항 단서의 규정에 따른 전자화폐인 경우

2. 갱신 또는 대체발급 예정일전 6 월 이내에 사용된 적이 없는 접근매체에 대하여 이용자로부터 갱신 또는 대체발급에 대한 서면(전자서명법 제 2 조 제 3 호의 규정에 따른 공인전자서명(이하 "공인전자서명"이라 한다)이 있는 전자문서 포함) 동의를 얻은 경우

3. 갱신 또는 대체발급 예정일전 6 월 이내에 사용된 적이 있는 접근매체의 경우에는 그 예정일로부터 1 월 이전에 이용자에게 발급 예정사실을 알린 후 20 일 이내에 이용자로부터 이의제기가 없는 경우

제 21 조 (약관의 변경)

① 회사가 이 약관을 변경하고자 할 때에는 그 변경 1 개월 전에 본점 및 영업점 및 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 회원이 접근하기 용이한 전자적 장치를 포함한다. 이하 이조에서 같다)를 통하여 1 개월간 게시하고 이용자에게 개별통지하며, 변경내용이 이용자에게 불리한 경우에는 본점 및 영업점 및 전자적 장치에 게시하고 이용자의 전자우편 주소로 통지하는 외에 2 개 이상의 일간신문에 공고한다. 다만, 법령의 개정이나 제도의 개선 등으로 인하여 긴급히 약관을 변경할 때는 전자적 장치에 즉시 이를 게시(최소 1 개월 이상 게시)하여야 하고 이용자의 전자우편 주소로 통지하는 외에 2 개 이상의 일간신문에 공고한다.

② 이용자는 제 1 항의 규정에 따른 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후에는 변경되는 약관의 시행일 전 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있다. 단 전단의 기간 안에 이용자의 이의가 회사에 도달하지 않으면 이용자가 이를 승인한 것으로 본다.

제 22 조 (약관적용의 우선순위)

① 회사와 이용자 사이에 개별적으로 합의한 사항이 이 약관에 정한 사항과 다를 때에는 그 합의사항을 이 약관에 우선하여 적용한다.

② 전자금융거래에 관하여 이 약관에 정하지 않은 사항은 개별약관이 정하는 바에 따른다.

③ 이 약관과 전자금융거래에 관한 개별약관에 정하지 않은 사항에 대하여는 다른 약정이 없으면 관계법령 또는 일반 상관례에 따른다.

제 23 조 (이의제기 및 협조)

- 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 15일 이내에 이에 대한 조사 또는 처리결과를 이용자에게 알려야 한다.
- ③ 회사는 손해배상 등 분쟁처리를 위한 분쟁처리책임자 및 담당자를 지정하고, 그 연락처를 관련 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.
- ④ 이용자는 사고발생으로 인한 손해배상 등 분쟁처리와 관련한 회사의 사고조사 및 관계당국의 수사 또는 조사절차에 협조하여야 한다.

제 24 조 (준거법)

이 약관의 해석·적용에 관하여는 대한민국법을 적용한다.

부 칙

제 1 조(시행일) 이 약관은 2017년 7월 3일부터 시행한다.