

전자금융분쟁처리절차안내

분쟁처리 절차 안내

전자금융 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 아래와 같이 처리하여 주십시오.

단, 이용자께서 비밀번호 등 금융정보를 타인에게 유출하는 등 고의 또는 중과실이 있는 경우에는 이용자에게 책임이 부과됩니다.

분쟁처리 절차

- ① 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우, 은행 영업점 및 경찰서(수사기관)으로 피해 사고신고가 되면
- ② 은행은 사고 관련 사실 자체 조사를 하고
- ③ 은행은 수사기관의 수사에 협조하여 사고의 원인 등을 파악합니다.
- ④ 은행은 15일 이내에 고객에게 처리 및 조사결과를 통지합니다.
- ⑤ 이용자께서 은행의 처리 및 조사 내용에 이의를 제기하고자 하는 경우에는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회 또는 한국소비자보호원의 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청을 하실 수 있으며, 법원에 손해배상청구소송을 제기하실 수 있습니다.
- ⑥ 은행은 고객이 제기하신 조정 또는 소송에 참여 할 수 있습니다.

분쟁처리 담당자

구분	내용
민원/분쟁처리 담당부서	금융소비자보호 총괄기관
전화번호	대표번호 1670-5566
FAX번호	02-399-6262
이메일	compliance_seoul@bankofchina.com
주소	서울특별시 종로구 청계천로 41 중국은행 3층

민원접수방법

전화 접수, 우편 접수, 영업점 내방 접수

이용자의 고의/중과실 사례

전자금융거래법에 따라 전자금융거래와 관련하여 은행의 책임이 크게 확대되었으나 다음의 사례는 이용자의 고의, 중과실에 해당함을 참고하시기 바랍니다.

- ① 가족, 친구, 직원 등에게 비밀번호, 보안카드, OTP, 인증서 등 접근매체 사용을 위임한 경우

- ② 인터넷 대출광고 등의 유혹에 빠져 비밀번호, 계좌번호 등 개인정보를 알려주신 경우
- ③ 비밀번호, 계좌번호, 암호 등을 수첩 또는 통장 등에 메모하여 사용하시는 경우
- ④ PC방 등 공개된 장소에서 인증서를 사용하신 후 삭제하지 않은 경우
- ⑤ 피싱사이트 또는 위장 이메일 등으로 본인의 접근매체 정보 등을 입력하여 유출된 경우
- ⑥ 제3자가 권한없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
- ⑦ 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임/양도 또는 담보 제공한 경우
- ⑧ 보안카드를 PC, 이메일함, 웹하드에 저장한 경우
- ⑨ 인증서를 이메일함, 웹하드에 저장한 경우