

# E-Channels 신청서

## E-Channels 약정(E-Terms) 일반 E-Terms

### 1. 서두

1.1. E-Channels에는 본 약정 그리고 서비스에 적용되는 약정 (“**서비스 약정**”)이 적용되며, 이들 약정은 E-Channels와 관련하여 당사자간 체결된 이전의 모든 계약을 대체한다. 적용되는 약정들 간에 상충이 발생하는 경우, 다음의 우선순위에 따라 적용이 이루어진다.

- (a) 해당 국가별 조건
- (b) 보충 E-Terms
- (c) 기본 E-Terms
- (d) 서비스 약정

1.2 E-Terms는 해당 신청서 양식을 한 부 또는 여러 부 작성하여 체결할 수 있으며, 이들 양식은 모두 합하여 하나의 문서를 구성한다.

1.3 어떤 단어에 대한 단수 표현은 해당 단어의 복수를 포함하며 그 반대의 경우도 마찬가지이다. 조항의 표제는 편의를 위해 삽입되었으며, 본 약정의 해석에는 영향을 미치지 아니한다.

### 2. 정의

- **계좌주란** 서비스 이용자(Profile Owner)의 E-Channel에 계좌 그리고/또는 서비스를 포함시키기로 합의한 당사자를 의미한다
- **신청서란** 서비스 이용자 (Profile Owner)가 서비스 은행 (Profile Bank)의 E-Channels 제공에 합의하는 양식을 의미한다.
- **수권인**이란 서비스 이용자 (Profile Owner)가 자신을 대신하여 지시서를 송부하거나 여타 행위를 할 수 있는 권한을 부여한 자(단독 또는 다른 이와 함께)를 의미한다.
- **국가별조건**이란 해당 국가에 적용되는, E-Terms를 보완 하거나 수정하는 구체적인 조건을 의미한다.
- **E-Channel**이란 그룹의 전자금융시스템들을 의미한다.
- E-Terms란 기본 E-Terms, 해당 보충 E-Terms 그리고 해당 국가별조건을 의미한다.
- **기본 E-Terms**란 본 약정을 의미한다.
- **그룹**이란 HSBC Holdings plc, 그 자회사, 관련 법인, 관계 단체 및 사업체 그리고 이들의 지점들을 의미한다.
- **인프라 제공업체**란 통신, 청산, 결제 및 지급 시스템, 중개 및 환거래 은행 또는 환거래 체결 은행 (correspondent bank)을 포함하는, 각 당사자의 E-Terms에 따른 의무 이행을 위해 필요한 공동의 시장 인프라를 제공하는 제3자를 의미한다.
- **지시서**란 서비스 은행(Profile Bank)이 E-Channels를 통해 수령한 수권인이 제공하였거나 제공한 것으로 보이는 모든 통신문을 의미한다.
- **손실**이란 예측가능성과 관계없이 모든 손실, 손해, 배상책임, 비용, 청구, 요구 그리고 경비를 의미한다.
- **당사자**란 서비스 이용자 (Profile Owner) 또는 서비스 은행 (Profile Bank)을 의미한다.
- **서비스 은행 (Profile Bank)**이란 서비스 이용자 (Profile Owner)에게 E-Channels를 제공하는 그룹 계열사를 의미한다.
- **서비스 이용자 (Profile Owner)**란 서비스 은행 (Profile Bank)에 의해 E-Channels에 대한 접근권한을 제공받은 당사자를 의미한다.
- **보안 조치**란 서비스 은행 (Profile Bank)이 서비스 이용자 (Profile Owner)에게 제공하는, E-Channel의 보안유지를 위해 필요한 조치를 의미한다.
- **서비스**란 E-Channel을 통해 접근 및 제공되는 은행업무 또는 관련 서비스를 의미한다.
- **보충 E-Terms**란 특정 E-Channel 서비스와 관련된 약정을 의미하며, 본 약정을 포함한다.

### 3. 지시서

- 3.1 서비스 이용자는 서비스 은행이 통지한 양식으로 지시서를 제공하는 것에 동의하며, 서비스 은행은 다른 양식으로 제공된 지시서에 따를 의무를 부담하지 아니한다.
- 3.2 서비스 은행은, 보안 조치를 준수하였다면, 어떤 지시서에도 의존 할 권한이 있으며 받은 모든 지시서를 승인 받은 유효한 지시서로 취급 할 수 있다. 서비스 이용자는 자체 위임된 권한(mandate) 및 내부 통제에 따라 E-Channel에 프로파일을 설정 할 책임이 있다. 서비스 은행과 그룹 계열사는 지시서가 서비스 이용자 또는 계좌주의 기타

지시서 또는 자체 위임된 권한(mandate)과 상충되는지 검토할 의무를 부담하지 아니한다. 서비스 은행은 지시서의 적법성, 출처 또는 승인이 의심스러운 경우 지시서 이행을 거부하거나 지연 할 수 있다

- 3.3 당사자는 보안 조치를 준수하기로 합의한다. 서비스 이용자는 바이러스 방지 소프트웨어의 설치 및 지속적인 업데이트를 포함, E-Channels 사용과 접근을 위한 적절한 내부 보안조치를 수립, 유지 및 검토해야 한다. 서비스 이용자는 지시서 제출 시 보안 조치가 적절히 적용될 수 있도록 할 책임을 진다.
- 3.4 서비스 이용자는, E-Channel의 접근과 관련하여 서비스 은행이 획득 및 사용을 요청하는, 또는 서비스 은행이 서비스 이용자에 제공하는 모든 장비, 소프트웨어, 통신 시설, 네트워크, 접속, 패치, 출시물 그리고/또는 업데이트를 즉시 획득, 유지 및 설치(해당 하는 경우) 해야 한다. 서비스 이용자는 E-Channels의 접근 및 사용에 필요한 컴퓨터 소프트웨어 및 장비의 획득과 유지에 대한 책임을 진다.
- 3.5 서비스 이용자는 E-Channel 또는 서비스 은행이 상품 또는 서비스의 일환으로 제공한 소프트웨어 및 자료를 포함하는 상품 및 서비스를 변경, 역설계(reverse engineer), 복제 (허용된 용도로 필요한 경우를 제외), 게재, 또는 제3자에 전달해서는 안된다.

### 4. 보증, 진술 및 확약

- 4.1 서비스 이용자는 다음 사항을 확약한다.
- (a) E-Channel과 관련하여 서비스 은행이 합리적으로 요청하는 모든 문서 및 기타 정보를 서비스 은행에 제공한다. 그리고
  - (b) E-Channel과 관련한 도난, 사기, 불법 활동, 분실, 손해 또는 기타 오용을 인지한 경우 이를 즉시 서비스 은행에 통지한다.
- 4.2 만일 서비스 이용자가 제3자의 계좌와 관련된 E-Channel을 사용하거나 접근하는 경우, 해당 제3자로부터 이에 필요한 권한을 받았음을 진술하고 보증한다.
- 4.3 서비스 은행 그리고 그룹의 기타 계열사는 인프라 제공업체의 작위 또는 부작위의 결과로 발생한 손실에 대하여 책임을 지지 아니하나, 동 손실의 복구 과정에서 서비스 이용자와 협력한다
- 4.4 서비스 은행은 합리적인 판단에 따라 필요하다고 보는 경우 정비 또는 기타 사유로 E-Channel을 중단시킬 수 있다. 서비스 은행은 가능한 경우 서비스 이용자에게 이러한 중단에 대한 합리적인 수준의 사전 통지를 제공한다.

### 5. 수수료

서비스 이용자는 서비스에 적용되는 약정에 명시되거나 서비스 은행과 합의한 바에 따라 E-Channels과 관련한 수수료, 비용, 이자 그리고 경비를 서비스 은행에 지급해야 한다.

### 6. 변경

서비스 은행은 E-Terms를 변경할 수 있으며, 변경된 내용은 서비스 이용자에게 통지를 한 날로부터 45일이 경과하면 효력이 생긴다. 이러한 통지는 서면 또는 전자적 장치(hsbcnet.com)를 통하여 변경 내용을 게시하는 방법으로 할 수 있다. 그러나 예외적인 경우, 서비스 은행은 법규 준수를 위한 목적으로 언제든지 E-Terms를 변경할 수 있으며 이러한 변경은 서비스 이용자에게 통지한 즉시 그 효력을 발휘한다.

### 7. 해지

- 7.1 당사자는 상대방에 30일 전 사전 서면 통지를 하여 E-Terms또는 E-Channels를 해지할 수 있다. 서비스 은행에 대한 모든 채무는 E-Terms의 해지 즉시 변제되어야 한다.
- 7.2 관련 법 또는 규정의 제한 범위 내에서, 당사자는 다음에 해당하는 경우 E-Terms또는 E-Channels를 즉시 해지할 수 있다.
- (a) 상대방이 E-Terms에 대한 중대한 위반을 범하였고 이러한 위반의 시정이 불가능하거나 합리적인 시한 내에 시정되지 않는 경우
  - (b) 상대방이 지급불능상태가 된 경우, 또는
  - (c) 당사자가 E-Terms에 따른 의무를 이행하는 것이 불법이거나 불법이 될 수 있는 경우
- 7.3 본 조항 및 3.5 조는 E-Terms가 해지된 이후에도 그 효력을 유지한다.
- 7.4 서비스가 해지된 경우, 서비스 약정은 E-Terms의 실행에 필요한 범위 내에서 서비스 해지에도 불구하고 그 효력을 유지한다

# E-Channels 신청서

## 소프트웨어 인터페이스 보충 E-Terms

### 1. 서두

본 보충 E-Terms는 서비스 은행이 서비스 이용자에게 제공하는 모든 소프트웨어 인터페이스 E-Channels에 적용되는 사항들을 약정하고 있다.

### 2. 정의

본 보충 E-Terms에서 정의되지 않은 용어는 E-Terms의 정의를 따른다.

- **소프트웨어 인터페이스 E-Channel**란 지금 및 보고 인터페이스 또는 이와 유사한 소프트웨어를 사용하는 E-Channel을 의미한다.
- **HSBC 환경**이란 서비스 은행이 운영, 소유 또는 라이선스를 보유한 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크, 프로그램, 그리고 인프라를 의미한다.

### 3. 소프트웨어 인터페이스 E-Channel

- 3.1. 서비스 이용자는 서비스 은행이 서비스 이용자에게 소프트웨어 인터페이스 E-Channel을 제공할 수 있도록 권한을 부여하고 지시한다.
- 3.2. 서비스 은행은 HSBC 환경에서 발생하는 문제에 대하여 지원 및 보수를 제공할 책임을 부담한다.

### 4. 배상책임

- 4.1. 서비스 은행 그리고 그룹의 기타 계열사는, 서비스 은행이 사용한 제3자, 소프트웨어 인터페이스 E-Channel 제공을 위해 필요한 제3자, 또는 서비스 이용자가 사용한 제3자의 작위 또는 부작위의 결과로 발생한 손실에 대하여 어떠한 책임도 지지 아니하나, 동 손실의 복구 과정에서 서비스 이용자와 협력한다.
- 4.2. 서비스 이용자가 소프트웨어 인터페이스 E-Channel의 수령 및 사용에 필요한 제3자 소프트웨어의 사용을 위한 라이선스를 획득하거나 준수하지 않음으로 인하여 발생한 손실로부터 서비스 은행과 그룹의 기타 계열사를 면책하여야 한다.

### 5. 해지

서비스 은행은 서비스 이용자에게 제3자 소프트웨어가 더 이상 제공되지 않는 경우 소프트웨어 인터페이스 E-Channel 조항을 즉시 해지할 수 있다.

## 국가별 조건 (한국)

1. E-Terms에 기재되지 않은 사항은 전자금융거래 기본약관을 따른다.
2. E-Terms가 국문과 영문으로 각각 작성되고, 두 버전 간 불일치가 발생하는 경우 국문 버전을 우선 적용한다.
3. E-Terms 또는 소프트웨어 인터페이스 추가 약관 (Software Interface Supplementary E-Terms)의 어떠한 조항도 서비스 은행 또는 HSBC 그룹 계열사의 구성원의 고의 또는 과실로 인하여 손실이 발생하는 경우 서비스 은행 또는 해당 HSBC 그룹 계열사를 면책 시키지 아니한다.
4. E-Terms의 제4.4조와 제7.2항을 전부 삭제하고 다음으로 대체한다.  
4.4 서비스 은행은 통신 장애 또는 시스템 오작동으로부터의 유지 관리 및 복구 또는 관련 법규, 서비스 은행의 내부 정책 또는 유관 당국의 요구 준수를 위해 합리적으로 필요한 경우 서비스 이용자에게 서면, 이메일 또는 홈페이지 게시 등을 통해 사전 통지하여 E-Channels을 중단할 수 있다. 서비스 은행은 예상치 못한 시스템 장애의 복구, 긴급한 프로그램 유지 보수 또는 서비스 은행의 통제를 벗어난 외부 요인 등 긴급하거나 불가피한 상황에서 사전 통지를 하지 않을 수 있다.”  
7.2 해당 법률 또는 규정상 제한에 따라 각 당사자는 다음의 경우 상대 당사자에게 통지함으로써 일부 또는 모든 E-Terms 및 E-Channel을 해지할 수 있다(해당 통지가 수신됨과 동시에 해지 효력이 발생함).  
(a) 상대 당사자가 E-Terms에 대한 중대한 위반을 범하여 시정할 수 없거나 합리적인 기간 내에 시정되지 않는 경우  
(b) 상대방이 지급 불능 상태가 된 경우 또는  
(c) 해당 당사자가 E-Terms에 따른 의무를 이행하는 것이 불법이거나 불법이 될 수 있는 경우.
5. E-Terms의 제5항에는 다음 내용이 포함된다.  
E-Channels와 관련된 수수료 및 요금에 대한 변경 사항은 서비스 은행 지점에서 확인, 서비스 은행의 웹사이트에 게시 또는 기타 적절한 방법으로 확인할 수 있도록 해야한다
6. 서비스 은행이 서비스 이용자에게 E-Channels을 제공하고 서비스 이용자가 서비스 은행의 상품 및 서비스 제공에 대한 동의를 위해 E-Channels 또는 기타 전자적 방법을 사용하는 경우(디지털 또는

전자서명 또는 기타 전자적 동의를 포함), 이는 서면 동의와 마찬가지로 완전하고 구속력 있는 효과가 있다.

## 보안 조치

본 문서는 HSBC 그룹 계열사 (“서비스 은행”)가 고객(“서비스 이용자”)에게 제공하는 전자금융시스템(E-Channels)에 대한 보안 조치를 명시한 문서이다

### 서비스 은행 보안 조치

1. 서비스 은행은 인터넷 서비스 운영 환경에 외부 당사자가 무단 접근하지 못하도록 하는 조치를 취해야 한다.
2. 서비스 은행은 업무연속성계획 수립 등을 통하여 자사의 시스템이 철저히 통제될 수 있도록 한다.
3. 서비스 은행 보안 조치의 일부로 서비스 이용자가 권한을 준 이용자(이하 “지정 이용자”)가 6 개월 간 HSBCnet 에 로그인하지 않은 경우 자동으로 사용이 일시 정지될 수 있다. 서비스 이용자의 어떠한 지정이용자도 18 개월 간 HSBCnet 에 로그인하지 않는 경우 HSBCnet 프로파일 역시 일시 정지될 수 있다.
4. 생체정보를 활용한 인증 방법(예: 지문 스캔 또는 얼굴 인식)으로 모바일 장치에서 E-Channel에 접근하는 경우, 해당 모바일 장치에 어플리케이션을 제공하는 서비스 은행 및 관련 HSBC 계열사는 장치의 보안과 관련된 우려 사항이 있는 경우, 필요에 따라, 통지 없이 언제든지 생체정보를 활용한 인증 기능을 삭제할 수 있는 권한을 가진다. 일반적인 경우, 기존의 다른 방법을 사용한 모바일 장치에서의 인증이 가능하다.

### 서비스 이용자 보안 조치

1. 서비스 은행은 서비스 이용자가 정한 인증 방법을 통해서만 E-Channels에 접근할 수 있다.
2. 서비스 이용자는 E-Channels 사용을 승인한 모든 이용자 (“지정 이용자”)들이 본인의 보안 인증 정보(비밀번호, 연상 질문 답변 (Memorable answer), 보안 답변(Security answer), 스마트 카드 PIN, 보안 장치 PIN, 또는 E-Channel 접근을 위해 필요한 기타 보안 인증 정보)를 항상 안전하게 기밀로 보관하며 어떠한 무단 사용도 금할 수 있도록 해야 한다. 특히, 서비스 이용자는 E-Channel 보안 인증 정보 또는 접근권한을 제3자와 공유할 수 없으며, 지정 이용자들이 E-Channel에 접속하지 않을 때 항상 리더기에서 스마트카드를 분리하도록 한다.
3. 서비스 이용자는 지정 이용자에게 다양한 접근 권한 (계좌 또는 기타 서비스에 대한 권한 배정, 지시서 송부 등)이 제공됨을 염두에 두어 지정 이용자의 선정에 신중을 기해야 할 책임이 있다.
4. 보안 장치의 분실 또는 도난 시 서비스 이용자는 이를 서비스 은행에 통지하여야 한다.
5. 서비스 이용자는 다음을 이행해야 한다.
  - (a) 만일 지정 이용자의 인증 정보 전체 또는 일부가 보안 위험에 처했다고 판단되는 경우, 즉시 적절한 보호 조치를 취한다.
  - (b) 만일 지정 이용자의 인증 정보가 보안 위험에 처했다고 판단되는 경우 해당 계좌와 지정 이용자의 최근 활동을 검토하여 신속히 서비스 은행에 문제점을 통지한다.
  - (c) 서비스 이용자의 계좌와 지정 이용자의 활동 및 권한을 정기적으로 검토하여, 문제가 없는지 확인하고, 문제가 있는 경우 이를 서비스 은행에 즉시 보고한다.
6. 서비스 이용자는 지정 이용자가 퇴사하는 경우 해당 지정 이용자를 E-Channel 프로파일에서 즉시 삭제해야 한다. 또한 서비스 이용자는 지정 이용자 및 그들의 권한에 대한 우려 사항이 있는 경우 해당 지정 이용자의 E-Channels 사용을 즉시 중단 시켜야 한다. 서비스 이용자는 보안 인증 정보 또는 장치가 이를 배정 받은 해당 지정 이용자에게 의해서만(서비스 이용자가 권한을 준 제3의 서비스 제공자를 제외) 사용 될 수 있도록 해야 한다
7. 서비스 이용자는 HSBC 그룹이 요청하는 경우에 지정 이용자가 정확하고 완전하며 축약되지 않은 세부 정보를 제공하도록 해야 한다. 또한 서비스 이용자는 지정 이용자가 이러한 정보를 정기적으로 검토하고 변경이 있을 때마다 업데이트 하며, 이용자 이름이나 보안 자격 증명을 복수로 유지하지 않도록 해야 한다.
8. 서비스 이용자가 보안 토큰 또는 PIN 발송 사실을 인지하였으나 수령하지 못한 경우, 발송 7일 이내에 이를 서비스 은행에 통지하여야 한다.
9. 서비스 이용자는 서비스 은행의 요청시 보안 장치를 서비스 은행에게 즉시 반환한다.
10. 서비스 이용자는 내부 보안 조치를 채택하고 정기적으로 이를 검토하여 감독 규정 및 업계 모범 관행에 따라 최신 상태의 보안이

# E-Channels 신청서

이루어 질 수 있도록 해야 한다. 이는 멀웨어 보호, 네트워크 제한, 물리적 액세스 제한, 원격 액세스 제한, 컴퓨터 보안 설정, 부적절한 사용에 대한 모니터링, 허용되는 웹 브라우저 및 멀웨어 방지 방법을 포함한 이메일 사용에 대한 지침 등을 포함한다. 서비스 이용자는 수락 가능한 웹 브라우저와 멀웨어(Malware) 수집을 피하는 방법을 포함하는 이메일 사용에 대한 지침을 포함하는 내부 절차를 수립 및 운영해야 한다.

11. 서비스 이용자는 지정 이용자가 사회적으로 조작된 공격을 받거나 사기 수법에 휘말리는 것을 방지하기 위한 절차를 수립해야 합니다. 이는 업무용 이메일에 대한 위험을 방지하고, 금융사기를 위해 지정 이용자가 아는 사람인 척하며 이 메일을 보내어 주소나 지급 계좌를 변경하는 등의 수법으로부터 사용자를 보호하기 위한 것입니다. 이러한 절차에는, 지정 이용자가 송신자(고위 경영진, 공급업체 등)로부터 이메일 등의 연락을 받는 경우, 이러한 연락의 진위가 독립적으로 (이메일 이외의 수단을 통해) 확인 및 검증되어야 한다는 내용 등이 포함되어야 합니다.
12. 만일 지정 사용자가 모바일 기기를 통해 E-Channel에 접근하는 경우, 서비스 이용자는 해당 지정 이용자에게 다음을 요청해야 한다.
  - (a) E-Channels에 로그인한 이후 해당 모바일 기기를 방치해 두어서는 안됨
  - (b) 지정 이용자가 E-Channels 접속을 종료하는 경우 '로그아웃' 버튼을 클릭하여야 함.
  - (c) 해당 모바일 기기의 자동 비밀번호 잠금 기능을 활성화 하여야 함.
  - (d) E-Channel 접근에 사용되는 모바일 기기를 타인과 공유하지 말아야 함.
  - (e) 해당 기기에서의 바이오 인증(예. 얼굴, 지문, 음성, 망막)은 본인만 등록되어 있어야 함.
  - (f) 15초에 명시된 인증 방법으로 사용되어서는 안되는 기기에 대한 등록 해제 조치를 취하여야 함.
  - (g) IOS 탈옥(jailbroken), 안드로이드 루팅(rooted) 등 보안 해제된 모바일 기기를 통해 E-Channel에 접근하지 않아야 함
13. 서비스 이용자는, 어떠한 사유로 E-Channel이 중단된 경우 복구된 E-Channel에는 자동적으로 기존의 모든 권한, 한도, 이용자 접근성, 계좌 및 서비스에 대한 접근 권한이 동일하게 적용됨을 인정하고 이에 동의한다.
14. 서비스 이용자는 모바일 기기를 통해 E-Channel에 접근하는 지정 이용자가 해당 기기를 사용하여 다양한 활동을 수행할 수 있음을 인식하여야 한다. 이러한 활동에는 데스크 탑 컴퓨터를 이용한 별도의 E-Channel 세션에서 이루어지는 활동을 인증하기 위해 (보안 장치 대신) 모바일 기기를 사용하는 것을 포함한다.
15. 지정 이용자가 모바일 기기에서 사용 가능한 바이오 인증(예. 지문 스캔, 얼굴 인식)을 통해 E-Channel에 접근하는 경우, 서비스 이용자는 이러한 인증 방식에는 노출 및 무단 접근 가능성(예. 가까운 가족 구성원을 통한 무단 접근) 등의 리스크가 있음을 인식하여야 한다.