

## 「STM(Smart Teller Machine) 서비스」 설명서

이 설명서는 은행이용자의 서비스에 대한 이해를 돕고 약관의 중요내용을 알려드리기 위한 참고자료이며, 실제 계약은 「STM(Smart Teller Machine) 이용약관」이 적용됩니다. 계약을 신청하는 경우 약관이, 계약을 체결하는 경우 계약서류가 교부됩니다.

### 1 개요 및 특징

- STM은 화상인증(신분증 복사+얼굴사진 촬영, 음성녹음) 및 바이오 인증이 가능하며, ATM 업무 및 영업점 창구 수준의 업무처리 완결을 지원하는 지능형 자동화기기입니다.
- 은행이 STM을 통하여 제공하는 서비스는 각종 조회, 현금 입출금, 계좌이체, 계좌신규, 제사고, 전자금융 거래 등이며, 구체적인 서비스 종류는 STM에서 확인이 가능합니다.

### 2 수수료에 관한 사항

- 현금 입출금 및 계좌이체 등은 자동화기기 이용수수를 적용하여 ATM과 동일하며, 그 외 각종 업무 수수료는 개별약관에 따르고, 수수료 금액은 은행의 홈페이지에서 확인이 가능합니다. (별표 1 참고)

### 3 서비스 해지에 관한 사항

- 약관의 변경 등으로 서비스를 이용 중단하고자 할 경우는 STM에서 'STM 이용약관 동의 해지'를 해야 합니다.

### 4 거래 제한에 관한 사항

- 1회 및 1일 이용한도는 자동화기기 이용한도 기준에 따르며, ATM과 동일하게 적용됩니다.(별표2 참고)
- 최근 1년 이내 자동화기기에서 입금, 출금, 이체거래가 없는 계좌인 경우 자동화기기 출금 및 이체한도가 70만원으로 하향 조정됩니다. 이 경우 본인이 영업점을 방문하여 한도 복원할 수 있습니다.
- 1회 100만원 이상의 금액이 송금, 이체되어 입금된 경우, 입금된 때로부터 해당금액 상당액 범위내에서 30분간 자동화기기를 통한 출금 및 이체가 지연됩니다.
- 그 외 거래제한 사유(비밀번호 오류 입력, 출금 가능금액 부족, 법적 지급제한 등) 발생 시 서비스가 제한될 수 있습니다.

### 5 은행 이용자가 유의해야 할 사항

- 이용자는 거래 지시와 처리 결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 하며, 통신 장애 등의 사유로 인하여 처리결과를 확인하지 못한 경우에는 재접속을 통하여 정상처리 여부를 확인하여야 합니다.

### 6 기타 계약의 주요내용

- 서비스 이용 가능시간은 각 자동화코너별 이용 가능시간에 따르며, 은행 홈페이지에 게시합니다.

- 화상인증 및 상담운영 가능시간은 일부 업무에 따라 이용 가능시간이 다르게 운영됩니다.  
비대면 실명확인업무는 (영업일)09:00~18:00 (휴일거래불가)이며, 일반 화상상담 업무는 (영업일)09:00~22:00, (휴일)09:00~18:00 입니다.

**[별표 1] STM 이용 수수료**

이용업무	금액구분	영업시간중	영업시간외
출금	5만원 이하	면제	250 원
	5만원 초과		500 원
계좌이체(당행)		면제	면제
계좌이체(타행)	10만원 이하	500 원	600 원
	10만원 초과	1,000 원	1,000 원

※ 영업시간외 { 평 일 : 8시 30분 이전, 17시 이후 / 예금출금은 18시 이후  
} 토요일 : 8시 30분 이전, 14시 이후 / 일요일, 공휴일 이용

**[별표 2] STM 이용 한도**

이용업무		1회 한도	1일 한도
출금	카드/통장	현금 : 100만원 수표 : 600만원	600만원
	무통장/무카드	100만원(수표포함)	100만원(수표포함)
입금	카드/통장	현금 : 150매 정액권수표 : 10매	제한없음
	무통장/무카드	현금 : 150매 (100만원, 수표불가)	현금 : 100만원
계좌이체		600만원	3,000만원

자세한 문의는 고객센터(1599-1111)로 연락바랍니다. 서비스 가입 후 의문사항 또는 불만(민원)이 있을 경우 고객의 소리(080-933-1111) 또는 인터넷 홈페이지([www.kebhana.com](http://www.kebhana.com))에 문의할 수 있고, 분쟁이 발생한 경우 금융감독원(국번 없이 1332) 등에 도움을 요청할 수 있습니다.