



전자금융 분쟁처리	
책임자 성명 및 연락처	경영관리부 부대표, 로망 지아카도 (Romain GIACCARDO) Email : romain.giaccardo@asia.bnpparibas.com
담당자 및 문의 전화번호	<ul style="list-style-type: none"> 분쟁처리 대책반 (Dispute Settlement Task Force Team) 대표번호 : 02-317-1700 팩스 : 02-771-3579
접수방법	<ul style="list-style-type: none"> 분쟁처리 책임자의 이메일 또는 팩스로 제출 BNP 파리바은행 분쟁처리 대책반 대표번호로 접수
분쟁처리절차	
<pre> graph TD Customer[Customer] -- ① Request for Dispute Settlement --> TFT[BNP Paribas Seoul Branch (Dispute Settlement TFT)] TFT -- ② Fact finding & Root cause investigation --> Coop[Cooperation with other institution (Peer bank or Investigation agency)] Coop -- ③ Notice with the analysis result --> TFT TFT -- ④ Raising of an objection --> Court[Court] Court -- ⑤ Taking part in legal action & conciliation --> TFT TFT -- ⑥ Claim for Indemnification --> Fund[Insurance or Reserve fund] Fund -- ⑦ Indemnification --> Customer </pre>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자가 분쟁처리 조직에 분쟁처리 신청 2. 사실조사 (타행 혹은 유관기관에 문의 / 수사기관에 수사 의뢰) 3. 조사결과 통지 4. 이용자 이의제기 (조정신청 혹은 손해배상청구소송 제기) 이용자가 분쟁 처리를 신청하지 않고 각종 분쟁조정 혹은 손해배상 청구소송을 제기한 경우, 분쟁처리조직은 해당 절차에 참여 5. 분쟁처리조직에서 조정 혹은 손해배상소송 절차에 참여 6. 분쟁처리 결과에 따라 보험에 손해배상을 의뢰하거나 적립금으로 충당 7. 분쟁처리 종료 	
<p>** 전자금융거래 기본 약관 제 20 조 제 1 항에 정한 사고와 관련하여 분쟁 처리를 의뢰하는 경우, 이용자는 전자금융거래 기본 약관 제 30 조에 의거 은행의 사고조사 및 관계당국의 수사 절차에 협조하여야 합니다.</p>	



이용자의 고의, 중과실 사례

** 전자금융거래법(07.1.1 시행)에 따라 전자금융거래와 관련하여 은행의 책임이 크게 확대 되었으나 다음의 사례는 이용자의 고의, 중과실에 해당함을 참고하시기 바랍니다.

- 가족, 친구, 직원 등에게 비밀번호, 일회용비밀번호생성기(OTP), 공인인증서 등 접근 매체 사용을 위임한 경우
- 인터넷대출광고 등의 유혹에 빠져 비밀번호, 계좌번호 등 개인정보를 알려준 경우
- 암기의 편의성 때문에 생년월일, 주민등록번호, 전화번호, '0000', '1234' 등 도용이 쉬운 비밀번호를 적어놓은 메모지 등을 주변인들이 쉽게 볼 수 있도록 노출, 방치한 경우
- PC 방 등 공개된 장소에서 공인인증서를 사용한 후 삭제하지 않은 경우
- 피싱 사이트 또는 위장 이메일 등으로 본인의 접근 매체 정보를 입력해주는 경우 등
- 제 3 자가 권한없이 이용자의 접근 매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근 매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
- 이용자가 접근 매체를 제 3 자에게 대여하거나 사용을 위임/양도 또는 담보 제공한 경우