

개인 전자금융서비스 신청 확인서(고객용)

스마트폰+인터넷뱅킹+HAI뱅킹(인공지능 금융서비스) (이체회원, 조회회원) 스마트폰뱅킹+HAI 뱅킹 폰뱅킹 기타()

은행 전산인자란 (아래 인자내용을 기재하신 내용과 확인하여 주십시오)

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24

- 하나은행 인터넷 사이트는 www.kebhana.com 입니다.
- 스마트폰뱅킹은 “1Q bank” 로 앱스토어에서 다운받으실 수 있습니다.
- 금융기관에서는 절대로 전화, e-Mail, 인터넷사이트를 통해 고객님의 비밀번호, 계좌번호, 보안카드(특히 보안카드 스캔 또는 전체 35자리 입력요구)/OTP비밀번호, 이용자ID 등 금융정보를 요구하지 않습니다.
- 단말기지정서비스 신청시 로그인 후 사용할 단말기(PC, 스마트기기)를 지정등록 하셔야 합니다. (단, 공인인증서 미발급 고객 의 경우 인증서 선행발급 후 지정)
- 스마트폰뱅킹/인터넷뱅킹 ID는 대소문자 구분 없이 사용할 수 있으며, 영업점에서 지정하신 이용자비밀번호(숫자6자리)는 로그인 후 반드시 새로운 비밀번호로 변경하시기 바랍니다. (영문자/숫자/특수문자 포함 최대 12자리)
- 전자금융거래 사고를 사전에 예방하기 위해 아래 사항들을 유념하여 주시기 바랍니다.
 1. 전자금융거래 비밀번호는 일반 인터넷(포탈) 이용시 사용하는 비밀번호와 다르게 사용하는 것이 안전하며, 제 3자가 쉽게 추측할 수 있는 비밀번호를 사용하지 마십시오.
 2. 비밀번호를 정기적으로 변경하고, 특히 비밀번호가 노출되었다고 의심되는 경우 빠른 시간 내에 금융회사 앞 통보 및 변경하십시오.
 3. 공인인증서, 보안카드, 금융정보 등은 e-Mail, PC, P2P, 웹하드, 수첩, 지갑에 저장 및 기록하지 마시고 절대 타인에게 위탁하거나 관련 정보를 알려주지 마십시오.
 4. PC방 등 여러 사람이 공동으로 사용하는 PC에서는 가급적 인터넷뱅킹을 자제하고, 사용 후에는 관련 정보를 삭제 하십시오.
 5. 전자금융거래 이용내역을 본인에게 즉시 알려주는 서비스를 적극 이용해 주시고, 전자금융 1회 및 1일 이체한도를 적절히 설정하십시오.
 6. 인터넷 금융거래에 이용되는 PC에 백신 프로그램을 설치하여 실행함으로써 해킹 등의 보안침해사고에 대비하십시오.

전자금융서비스 이용약관

제 1 조 (목적)

① 이 약관은 (주)하나은행(이하 '은행'이라 함)과 은행이 제공하는 전자금융서비스(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 폰뱅킹 등 이하 '서비스'라 함)를 이용하고자 하는 이용자(이하 '이용자'라 함) 간의 서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.
 ② 이 약관에 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 관계법령, 전자금융거래 기본약관(이하 '기본약관'이라 함), 기타 관련 약관 및 규약을 적용합니다.

제 2 조 (정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.
 ① "보안매체"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래시 이용자 본인확인을 위하여 교부하는 접근제어로서 지문카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말합니다.
 ② "공인인증서"라 함은 전자금융거래시 이용자 본인확인을 위하여 공인인증기관으로부터 발급받은 전자서명을 담고 있는 전자적 정보를 말합니다.
 ③ "이용자 비밀번호"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래시 이용자 본인확인을 위하여 필요로 하는 비밀번호로서 전자금융 신청시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말합니다.
 ④ "생체인증"이라 함은 이용자가 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 흔적, 지문 등의 정보)를 이용하여 스마트폰뱅킹의 로그인 또는 계좌이체 등 이체성 거래시 공인인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.
 ⑤ 기타 이 약관에서 정의하지 아니하는 용어는 전자금융거래법 및 관계법령, 기본약관, 기타 관련 약관 및 규약에서 정하는 바에 따릅니다.

제 3 조 (서비스 종류)

이 약관에 의해 제공되는 서비스는 각종 조회, 자금예치, 신규계좌 개설, 대출신청, 자동이체등록, 금과금 수납, 사고신고 등입니다.

제 4 조 (서비스의 신청, 해지 및 추가)

① 이용자는 서비스 신청서를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 제출하고 은행이 이를 확인, 승낙함으로써 계약이 성립합니다. 다만, 자금의 이체가 수반되지 않는 거래나 단순조회 등의 서비스는 전자금융거래계약체결 없이 이용할 수 있습니다.
 ② 기존의 서비스 이용자는 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인 절차를 거쳐 이용 가능 서비스 매체를 추가 또는 변경할 수 있습니다.

제 5 조 (이용자 본인인정)

① 기본약관 제 2 조 1항 에 의하여 이용자가 전자금융거래계약체결 절차 없이 이용할 수 있는 서비스는 관련 제 2 조(비밀번호)와 계좌(카드)비밀번호가 일치하면 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정한다.
 ② 은행은 다음 각 항목과 같이 서비스 종류별로 은행이 요구하는 해당 항목을 이용자가 입력했을 때 동 내용이 은행에 등록된 자료와 일치할 경우 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정하여 서비스를 제공한다. 단, 보안상 필요에 의해 은행이 본인확인을 위한 항목을 추가로 요구할 수 있으며, 스마트폰뱅킹의 경우에는 이용자가 생체인증 사용을 등록한 본인 명의의 스마트폰에 입력한 생체정보와 스마트폰에 사전 저장된 생체정보가 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공한다.
 1. 폰뱅킹(이용자비밀번호, 계좌카드비밀번호, 계좌카드비밀번호, 지문카드의 코드번호 또는 일회용 비밀번호 발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호)
 2. 모바일뱅킹(이용자ID, 이용자비밀번호, 계좌카드비밀번호, 계좌카드비밀번호, 지문카드의 코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 공인인증서)
 ※ 공인인증서는 스마트폰 뱅킹에서의 이용자 확인에 한함
 3. 인터넷뱅킹(이용자ID, 이용자비밀번호, 계좌카드비밀번호, 계좌카드비밀번호, 지문카드의 코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 공인인증서

제 6 조 (계좌의 개설 및 해지)

① 이용자는 본인의 영의 자유입출금서비스(신탁계좌)이하 "근거자제"라 함을 근거로 하여 서비스를 통해 계좌(이하 "연결계좌"라 함)를 신규개설 또는 해지할 수 있습니다.
 ② 연결계좌는 인감 또는 서명인고를 생략하고 통장발급을 하지 않으며 통장발급을 원할 경우에는 영업점에 방문하여 실명확인 절차를 거친 후 발급할 수 있습니다.
 ③ 실명확인된 연결계좌와 영업점에서 신규한 계좌는 서비스를 통해 해지할 수 없습니다. 다만, 거래중지계좌 및 민기가 도래하여 상담을 통해 재해지(일부 재해지 포함)를 위한 경우에는 그러하지 아니합니다. 이때 해지된 금액은 본인의 실명확인된 계좌로 입금됩니다.
 ④ 실명확인용 가치지 아니한 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금됩니다.
 ⑤ 근거계좌는 연결계좌의 실명확인 절차를 거치지 이전까지는 해지할 수 없습니다.
 ⑥ 인터넷과 전화를 통한 예금 또는 저금의 해지 시에는 제 2 조 2항에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나, 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호를 이용자확인방법으로 추가합니다.

제 7 조 (출금계좌 및 입금계좌)

① 계좌이체에 이용 출금계좌는 이용자가 본인명의의 자유입출금서비스(신탁계좌)에서 은행에 서면으로 지정하여야 합니다. 단, 다음 각 항목의 경우에는 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정할 수 있습니다.
 1. 이용자가 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정하기로 서면으로 동의한 경우
 2. 대면 실명확인을 거친 후 휴대폰 전자기기를 이용하여 전자금융 서비스에 가입한 경우
 3. 비대면 실명확인을 통해 전자금융서비스를 2회 이상 이용하는 경우
 ② 이용자는 입금계좌를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 지정할 수 있습니다. 단, 입금계좌를 지정하지 않은 경우에는 불특정 계좌에 입금될 수 있습니다.

제 8 조 (자기의 제한)

이용자는 은행이 <표 1>과 <표 2>에서 정한 보안등급별 자기의 제한도와 거래이용수준에 따라 계좌의 제한도를 설정하여야 합니다. 다만, 해외거주자 또는 비대면 실명확인을 통해 신규한 경우에는 다르게 정할 수 있으며 구체적인 내용은 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내합니다.

<표 1-1: 전자금융 보안등급별 자기제한도> (단위: 백만원)

구분		보안등급별 기본한도		영업점 상 승인	
		1등급	2등급		
인터넷뱅킹 (모바일뱅킹 포함)	개인	1회	100	10	제한없음
		1일	500	10	제한없음
	법인	1회	1,000		제한없음
		1일	5,000		제한없음
폰뱅킹	개인	1회	50	10	제한없음
		1일	250	10	제한없음
	법인	1회	100		제한없음
		1일	500		제한없음

*1등급 한도 이상 고객과 점자 지문카드 이용고객은 영업점점의 승인을 받아 별도 한도를 이용할 수 있습니다.

*모바일뱅킹은 인터넷뱅킹과 합산하여도 한도 관리함

<표 1-2: 전자금융 보안등급별 거래이용수준>

거래이용수준	보안등급
OTP발생기 + (공인인증서 또는 지문인중)	1등급
지문카드 + (공인인증서 또는 지문인중)	2등급

*폰뱅킹은 공인인증서 및 생체인증 제외함

제 9 조 (거래시 처리기준)

"기본약관" 에 추가하여 다음과 같이 처리합니다.
 1. 출금계좌에서의 출금은 해당 예금예금이나 약정사에 불구하고 소정의 지급청구서 또는 수표없이 처리하며, 그 금액은 이체시점에 서면과외된 예금잔액(대출안도 포함)에 한한다.
 2. 이용자는 수시로 잔액조회 또는 통장정리 등을 통하여 거래의 이상 유무를 확인하여야 합니다.
 3. 예외(이체는 이체지정일에 1회의 실행으로 종료하며 이체지정일에 다수의 이체처리 건이 있을 때 처리순서는 은행에서 정한 바에 따릅니다.
 4. 폰뱅킹의 경우 이용자는 제 3 조의 서비스를 상담원을 통해 제공받을 수 있습니다.

제 10 조 (대출 서비스)

① 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.
 ② 제 9 조의 약정 상 서류 없이 서비스를 통해 할 수 있습니다.
 ③ 이용자가 서비스를 통해 신청하는 경우 제 5 조의 이용자 확인방법을 통하여 동일성 여부를 확인하여 거래시의 내용대로 처리 한 경우에는 그러치만 내용대로 약정이 체결된 것으로 봅니다.
 ④ 인터넷과 전화를 통한 대출 실행 시에는 제 2 조 2항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나, 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호를 이용자확인방법으로 추가합니다.

제 11 조 (계좌 통합 서비스)

① 계좌통합서비스는 이용자의 요청에 의하여 각 금융회사에 본인되어 있는 계좌의 조회, 이체 등의 거래를 한꺼번에 관리할 수 있도록 해 주는 서비스입니다.
 ② 계좌통합서비스를 이용하고자 하는 이용자는 해당 사이트의 접속에 필요한 ID와 비밀번호 등을 은행에 제출하여야 하며 은행은 제출받은 ID와 비밀번호를 통하여 이용자가 요청한 내용을 처리합니다. 이 경우 은행은 이용자로부터 제출받은 ID와 비밀번호를 암호화하여 이용자의 PC에 저장하도록 할 수 있습니다.
 ③ 은행은 귀책사유가 없는 한 제 9 조의 요청에 따라 처리된 정보의 정확성 및 적시성에 대한 법적 책임을 부담하지 아니합니다. 또한 연결된 다른 사이트가 제공하는 정보의 부정확성 및 서비스 이용률에 따라 발생할 수 있는 민형사상 책임을 부담하지 아니합니다.

제 12 조 (이용 수수료)

이용 수수료는 <표 2>에서 정한 바와 같으며 이용자에게 각종 서비스 종류와 동시에 이용자의 출금계좌에서 자동출금하기로 합니다.
 <표 2: 전자금융 서비스 이용 수수료>

구분	당행이체	타행이체	비고
인터넷뱅킹 (모바일뱅킹)	무료	500원	은행 고객등급별 수수료 감면 제공
	ARS	500원	
폰뱅킹	상당원	500원	
	상당원	500원	

제 13 조 (서비스 별 이용시간)

서비스 별 이용시간은 "은행" 의 인터넷 홈페이지 또는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내합니다. 이용시간 변경시 변경내용을 본 약관 제 18 조에 준하여 통지합니다.

제 14 조 (비밀번호, 지문카드 및 지문정보의 관리)

① 이용자는 영업점에서 서비스 신청시 핀패드(PIN-PAD)를 이용하여 이용자비밀번호를 직접 입력하여야 하며, 서비스 신청시 지급되는 보안매체와 함께 이 비밀번호가 은행직원을 포함한 누구에게도 유출, 누설되지 않도록 하여야 합니다. 다만 이용자는 전자적 장치를 통해 이용자비밀번호를 사후에 등록할 수 있습니다.
 ② 이용자비밀번호의 조회나 확인은 불가능하며, 비밀번호를 잊어버렸을 경우에는 영업점에서 재등록 신청을 하거나, 은행이 정한 인증 절차를 거쳐 전자적 장치를 통해 재등록할 수 있습니다.
 ③ 보안매체의 분실 또는 타인에게 보안매체의 내용이 유출되었다고 판단시 즉시 서면 또는 전자적 수단을 이용하여 사고신고를 하여야 하며, 관련된 서비스를 계속 이용하기 위해서는 영업점에서 보안매체를 재발급 받아야 합니다.
 ④ 지문카드를 가끔씩 개인 PC에 스캔하여 이미지로 보관하거나 지문카드의 비밀번호를 엑셀파일 등으로 저장하여서는 아니되며 온라인 포탈 등의 메일함에도 보관하지 않아야 합니다.
 ⑤ 이용자가 생체인증을 위해 본인 명의의 스마트폰에 생체정보를 저장할 때는 반드시 타인이 아닌 본인의 생체정보를 사용해야 하며, 저장된 생체정보는 유출되지 않도록 해야 합니다. 만약, 저장된 생체정보가 타인에게 유출되었다고 판단시 즉시 스마트폰뱅킹을 통하여 생체정보 등록을 해지하여야 합니다.

제 15 조 (서비스의 제한)

은행은 다음의 경우 당해 거래를 제한할 수 있습니다.
 1. "기본약관" 의 "제 4 조(거래의 제한) 제 1항 및 제 2항의 각호" 에 해당되었을 때
 2. 본인확인을 위한 이용자비밀번호 또는 지문카드 코드번호가 일치에 관계없이 누락하여 연속 5회, 또는 출금계좌의 비밀번호가 일치에 관계없이 누락하여 연속 3회 잘못 입력되었을 때, 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)를 사용하는 경우 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 합하여 일치에 관계없이 누락하여 연속 10회 잘못 입력되었을 때, 생체인증시 누락하여 연속 5회 일치하지 않을 때

제 16 조 (서비스의 변경 및 해지)

① 이용자가 서비스 이용을 변경 또는 해지하고자 할 때에는 은행의 영업점 또는 해당 서비스를 통해 신청서를 제출하고 이에 따라 은행이 변경, 해지처리를 함으로써 서비스 이용계약은 변경, 해지됩니다.
 ② 각종 비밀번호를 변경하고자 할 경우에는 은행에 신청서를 제출하거나 전자적 장치를 통하여 변경할 수 있습니다.

제 17 조 (사고신고)

제 15 조 2호의 사유로 이용 중지되었을 경우에는 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다.

제 18 조 (약관변경)

① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(예: 전자적 장치에 게시하기) 어려운 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.
 ② 제 9 조에 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경할 때에는 변경 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시 하고 이용자에게 통지하여야 합니다.
 ③ 은행이 제 9 조 및 제 2 조의 게시(게시)가 통지하는 경우에는 "이용자가 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 이내에 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 용이한 것으로 본다." 라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다.
 ④ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

제 19 조 (합의권한)

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 있을 경우 방법법원은 인사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

<부칙>

제 1 조 (경과조치)

2013년 12월 31일 전자금융(이체)도 개정 전 기인하고 개정 후 이체(이체)도 변경이 없는 고객 중 해외 거주자는 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치를 통한 예외 신청으로 신청일 당일에 한하여 개정 전 기인한 전자금융(이체)도도 이용할 수 있습니다.