

# 개인 전자금융서비스 신청 확인서(고객용)

스마트폰+인터넷뱅킹 ( 이체회원,  조회회원)  스마트폰뱅킹  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](http://www.kebhana.com) 입니다. < 고객센터 : 1599-1111, 1588-1111 >
- 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 사용하실 단말기(PC, 스마트기기)를 지정등록 하셔야 합니다. (단, 공동인증서 미발급 고객 의 경우 인증서 선행발급 후 지정)
- 스마트폰뱅킹/인터넷뱅킹 ID는 대소문자 구분 없이 사용하실 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. 공동인증서, 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)

- 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.
- 이 약관에서 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.
- "보안매체"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 사용자 본인확인을 위하여 교부하는 접근체로서 자물쇠카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말합니다.
  - "인증서"라 함은 전자금융거래 시 사용자 본인확인을 위하여 인증기관으로부터 발급받은 전자서명키를 담고 있는 전자적 정보를 말합니다.
  - "이동통신망"이라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 사용자 본인확인을 위하여 필요로 하는 비밀번호로서 전자금융 신청 시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말합니다.
  - "생체인증"이라 함은 이용자가 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 홍채, 지문 등의 정보)를 이용하여 스마트폰의 로그인 또는 계좌이체 등 이체서비스를 인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.
  - 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, 지급이체, 신규계좌 개설, 대출신청, 자동이체등록, 공과금 수납, 사고신고, 환전, 해외송금 등입니다.

## 제 4 조 (서비스의 신청, 해지 및 추가)

- 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 전자금융거래 계약 체결 없이 이용할 수 있습니다.
- 기존의 서비스 이용자가 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인절차를 거쳐 이용가능 서비스 매체를 추가할 수 있습니다.

## 제 5 조 (이용자확인방법)

- 기본약관 제4조 1항에 의하여 이용자가 전자금융거래계약 체결 절차 없이 이용할 수 있는 서비스는 관련 계좌(카드)번호와 계좌(카드)비밀번호가 일치하면 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정합니다.
- 은행은 다음 각 항목과 같이 서비스 종류별로 은행이 요구하는 해당 항목을 이용자가 입력했을 때 내용이 은행에 등록된 자료와 일치할 경우 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정하여 서비스를 제공합니다. 단, 보안상 필요에 의해 은행이 본인확인을 위한 항목을 추가로 요구할 수 있으며, 스마트폰뱅킹의 경우에는 이용자가 생체인증 사용 여부를 등록한 본인 명의의 스마트폰에 입력한 생체정보와 스마트폰에 사전 저장된 생체정보 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공합니다.

- 폰뱅킹 : 이용비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용 비밀번호를 발생시키는 OTP에서 생성되는 비밀번호
- 모바일뱅킹 : 이용자ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용 비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 은행이 정한 인증서
- 인터넷뱅킹 : 이용자ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용 비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 은행이 정한 인증서

## 제 6 조 (계좌의 개설 및 해지)

- 이용자는 본인의명 자유입출금계좌(신약)계좌(이하 '근거계좌'라 함)를 근거로 하여 서비스를 통해 계좌(이하 '연결계좌'라 함)를 신규개설 또는 해지할 수 있습니다.
- 연결계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고 통장발급을 하지 않으며 통장발급을 원할 경우에는 영업점을 방문하여 실명확인절차를 거친 후 발급할 수 있습니다.
- 실명확인을 거친 은행에서 신규한 계좌는 서비스를 통해 해지할 수 있습니다. 이때 해지된 금액은 본인의 출금계좌로 자동이체로 입금됩니다. 단, 콜센터 상담사를 통해 거래종지계좌 및 만기가 도래하여 재제치를 위해 해지하는 경우에는 본인이 자정한 실명확인 된 계좌로 입금됩니다.
- 실명확인을 거치지 아니한 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금됩니다.
- 근거계좌는 연결계좌의 실명확인절차를 거치지 이전까지는 해지할 수 없습니다.
- 인터넷과 전화를 통한 예금 또는 적금의 해지 시에는 제 5 조 2항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호를 이용자확인방법으로 추가합니다.

## 제 7 조 (출금계좌 및 입금계좌)

- 계좌이체에 이용할 출금계좌는 이용자가 본인명의의 자유입출금계좌(신약)계좌 중에서 은행에 서면으로 지정하여야 합니다. 단, 다음 각 호의 경우에는 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정할 수 있습니다.
  - 이용자가 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정하기로 서면으로 동의한 경우
  - 대면 실명확인을 거친 후 휴대폰 전자기기를 이용하여 전자금융 서비스에 가입한 경우
  - 비대면 실명확인을 통해 지정하는 경우
- 이용자는 입금계좌를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 지정할 수 있습니다. 단, 입금계좌를 지정하지 않은 경우에는 불특정계좌에 입금할 수 있습니다.

## 제 8 조 (자금이체한도)

이용자는 은행이 <표1-1> 과 <표1-2> 에서 정한 보안등급별 자금이체한도와 거래이용수단에 따라 계좌이체한도를 설정하여야 합니다. 다만 대면거래주자 또는 비대면 실명확인을 통해 신규한 경우에는 다르게 정할 수 있으며 구체적인 내용은 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내합니다.

<표1-1> 전자금융 보안등급별 자금이체한도 (단위 : 백만원)

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

\* 1등급 한도 이용 고객과 전자 자물쇠카드 이용 고객은 영업점장의 승인을 받아 별도 한도를 이용할 수 있습니다.

\* 모바일뱅킹은 인터넷뱅킹과 합산하여 안내된 한도를 적용합니다.

<표1-2> 전자금융 보안등급별 거래이용수단

거래이용수단	보안등급
OTP발생기 + (은행이 정한 인증서 또는 생체인증)	1등급
자물쇠카드 + (은행이 정한 인증서 또는 생체인증)	2등급

\* 폰뱅킹은 은행이 정한 인증서 및 생체인증 제외함

## 제 9 조 (거래지시 처리기준)

- 기본약관에 추가하여 다음과 같이 처리합니다.
  - 출금계좌에서의 출금요청에 해당 예금약관이나 약정서에 불구하고 소정의 지급청구서 또는 수표없이 처리하며, 그 금액은 이체시점에서 현화된 예금잔액(대출안도 포함)에 한합니다.
  - 이용자는 수시로 잔액조회 또는 통장정리 등을 통하여 거래의 이상 여부를 확인하여야 합니다.
  - 예약이체는 이체지정일에 1회의 실행으로 종료하며 이체지정일에 다수의 이체처리 건이 있을 때 처리순서는 은행에 서 정한 바에 따릅니다.
  - 폰뱅킹의 경우 이용자는 제3조의 서비스를 상담원을 통해 제공받을 수 있습니다.

## 제 10 조 (대출 서비스)

- 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.
- 제1항의 약정은 서유 없이 서비스를 통해 할 수 있습니다.
- 이용자가 서비스를 통해 신청하는 경우 제 5 조의 사용자 확인방법을 통하여 동일성 여부를 확인하여 거래지시의 내용대로 처리한 경우에는 그 처리한 내용대로 약정이 체결된 것으로 봅니다.
- 인터넷과 전화를 통한 대출 실행 시에는 제5 조 2항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호 사용자 확인방법으로 추가합니다.

## 제 11 조 (이용 수수료)

이용수수는 <표2>에서 정한 바와 같으며 이용자에게 각종 서비스 종류와 동시에 이용자의 출금계좌에서 자동출금하기로 합니다.

<표2> 전자금융 서비스 이용 수수료

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

## 제 12 조 (서비스 별 이용시간)

서비스 별 이용시간은 '은행'의 인터넷 홈페이지 또는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내합니다. 이용시간 변경 시 변경내용을 본 약관 제17조에 준하여 통지합니다.

## 제 13 조 (비밀번호, 자물쇠카드 및 생체정보의 관리)

- 이용자는 영업점에서 서비스 신청 시 핀패드(PIN-PAD)를 이용하여 이용자비밀번호를 직접 입력하여야 하며, 서비스 신청 시 지극히 보안매체와 함께 이 비밀번호가 은행직원용 포함인 누구에게도 유출, 누설되지 않도록 하여야 합니다. 다만 이용자는 전자적 장치를 통해 이용자비밀번호를 사후에 등록할 수 있습니다.
- 이용자비밀번호의 조난이나 확인이 불가능하며, 비밀번호를 잊어버렸을 경우에는 영업점에서 재등록 신청을 하거나, 은행이 정한 인증절차를 거쳐 전자적 장치를 통해 재등록 할 수 있습니다.
- 보안매체의 분실 또는 타인에게 보안매체의 내용이 유출되었다고 판단 시 즉시 서면 또는 전자적 수단을 이용하여 사고 신고를 하여야 하며, 관련된 서비스를 계속 이용하기 위해서는 영업점에서 보안매체를 재발급 받아야 합니다.
- 자물쇠카드를 기급된 개인 PC에 스캔하여 이미지로 보관하거나 자물쇠카드의 비밀번호를 엑셀파일 등으로 저장하여서는 아니 되며 온라인 포털 등의 메일함에도 보관하지 않아야 합니다.
- 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 판단 시 즉시 스마트폰뱅킹을 통하여 생체정보 등록을 해지하여야 합니다.

## 제 14 조 (서비스의 제한)

- 은행은 다음의 경우 해당 거래를 제한할 수 있습니다.
  - 기본약관의 '제14조(거래의 제한) 제1항 및 제2항의 각호'에 해당되었을 때
  - 본인확인을 위한 이용자비밀번호 또는 자물쇠카드코드번호가 일자에 관계없이 누락되어 연속 5회, 또는 출금계좌의 비밀번호가 일자에 관계없이 누락되어 연속 3회 잘못 입력되었을 때, 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)를 사용하는 경우 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 합하여 일자에 관계없이 누락되어 연속 10회 잘못 입력되었을 때, 생체인증 시 누락되어 연속 5회 일치하지 않을 때
- 은행은 제1항에 의해 거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시시간이 있을 때 해당 전자적 장치를 통하여 그 사유를 일러야 합니다.

## 제 15 조 (서비스의 변경 및 해지)

- 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.
- 각종 비밀번호를 변경하고자 할 경우에는 은행에 신청서를 제출하거나 전자적 장치를 통하여 변경할 수 있습니다.

## 제 16 조 (사고신고)

제 14 조 ①항 2호의 사유로 이용 중지되었을 경우에는 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다.

## 제 17 조 (약관변경)

- 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치가 게시하기 어려운 경우에는 이용자 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인하여 주어야 합니다.
- 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.
- 은행이 제1항 및 제2항의 게시사항 통지를 하는 경우에는 "이용자가 약관의 변경내용을 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 이내에 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다."라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다.
- 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 18 조 (협의관할)

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요성이 있을 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

<부칙>

## 제 1조 (경과조치)

2013년 12월 31일 전자금융거래법 개정 전 가입이고 개정 후 이체한도 변경이 없는 고객 중 해외 거주자는 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치를 통한 이체 신청으로 신청일 당일에 한하여 개정 전 가능한 전자금융거래한도를 이용할 수 있습니다.

