

개인정보처리방침(전자서명서비스/본인확인서비스)

하나은행(이하 “당행”이라 합니다)은 하나인증서 서비스 가입자에게 제공중인 전자서명서비스 및 본인확인 서비스를 위해 개인정보보호법 및 관계법령이 정한 바를 준수하여, 적법하게 개인정보를 처리하고 안전하게 관리하고 있습니다. 이에 개인정보보호법 제30조에 따라 고객에게 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준을 안내하고, 이와 관련한 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 처리방침을 수립·공개합니다.

제1조(개인정보의 처리 목적)

당행은 개인정보를 다음의 목적을 위해 처리합니다. 수집된 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 사용되지 않으며 이용 목적이 변경될 시에는 별도 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.

하나인증서 서비스 제공

1. 전자서명서비스

전자서명법에 따른 전자서명서비스(전자서명 인증, 전자서명 인증관련 기록의 관리 등 전자서명서비스를 제공하는 업무)를 위한 설정, 유지, 이행, 운영, 관리, 민원처리 및 법령상 의무 이행목적으로 개인정보를 처리합니다.

2. 본인확인서비스

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 따른 본인확인서비스를 위한 설정, 유지, 이행, 운영, 관리, 민원처리 및 법령상 의무 이행목적으로 개인정보를 처리합니다

제2조(개인정보의 처리 및 보유 기간)

① 당행은 관련 법령에 따른 보유·이용기간 또는 하나인증서 서비스를 위하여 고객으로부터 동의 받은 개인정보 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유합니다.

각각의 개인정보처리항목 및 보유기간은 다음과 같습니다.

- 전자서명인증서비스

개인정보 처리항목	보유기간*
성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, UUID, 통신사, 계좌번호, 계좌정보, 주민등록번호, 외국인등록번호	- 하나인증서 이용 종료일로부터 5년
계좌비밀번호, 여권번호, 운전면허번호	- 하나인증서 발급 후 즉시 폐기
CI	- 하나인증서 인증처리 완료 후 즉시 폐기

* 법령에 따른 개인정보처리 및 보유기간은 본 개인정보처리방침 제9조 제1항 2호에 따른 기간까지
- 본인확인서비스

개인정보 처리항목	보유기간*
성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, UUID, 통신사, 계좌번호, 계좌정보, 주민등록번호, 외국인등록번호	- 하나인증서 이용 종료일로부터 5년
계좌비밀번호, 여권번호 운전면허번호	- 하나인증서 발급 후 즉시 폐기
CI, DI	- 하나인증서 인증처리 완료 후 즉시 폐기

* 법령에 따른 개인정보처리 및 보유기간은 본 개인정보처리방침 제9조 제1항 2호에 따른 기간까지

- ② 당행과 이용기관 간 전자서명서비스 및 본인확인서비스 이용·제공과 관련한 개인정보는 제4조의 이용기관의 전자서명 검증 업무 완료 시점까지 처리하며, 거래 기록 외 개인정보를 별도 보유하지 않습니다.
- ③ 하나인증서 발급이 완료되지 않은 경우, 수집 후 1영업일 이내 파기되며 별도 보유하지 않습니다

제3조(개인정보 수집 출처 등 통지)

- ① 당행은 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보를 처리하는 때에는 정당한 사유가 없는 한 정보주체의 요구가 있는 날로부터 3영업일 이내에 수집 출처, 처리 목적, 개인정보 처리의 정지를 요구할 권리가 있다는 사실을 정보주체에게 알립니다.
- ② 개인정보보호법 제20조 제4항 각 호에 근거하여 제1항에 따른 정보주체의 요구를 거부하는 경우에는, 정당한 사유가 없는 한 정보주체의 요구가 있는 날로부터 3영업일 이내에 그 거부의 근거와 사유를 정보주체에게 알립니다.

제4조(개인정보의 제3자 제공)

- ① 당행은 원칙적으로 고객의 개인정보를 제1조에서 명시한 목적 범위 내에서 처리하며, 고객의 별도 동의 없이는 본래의 범위를 초과하여 처리하거나 제3자에게 제공하지 않습니다. 단, 다음의 각 호의 경우에는 고객 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있습니다.
 - 1. 고객이 사전에 제3자 제공 및 공개에 동의한 경우
 - 2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
 - 3. 명백히 고객 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 - 4. 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우
- ② 당행은 다음 각호와 같이 개인정보를 제공하고 있습니다.

제공 받는 자	제공 받는 자의 이용 목적	제공 항목	보유·이용기간
---------	----------------	-------	---------

전자서명 서비스 이용기관	이용기관 본인 인증 및 전자서명	연계정보(CI), 성명, 생년월일, 휴대폰번호, 성별	제공 받는 자(이용기관)에서 이용 목적 달성 후 즉시 파 기
마이데이터 정보제공자	전자서명검증	연계정보(CI)	'전송요구내역의 정보제공자' 의 처리 목적 달성시 까지
본인확인서비스 이용기관	본인확인	연계정보(CI) 중복정보(DI)	제공 받는 자(이용기관)에서 이용 목적 달성 후 즉시 파 기
나이스평가정보(주) 코리아크레딧뷰로(주)	CI 및 DI발급	주민등록번호 외국인등록번호	CI 및 DI 생성 후 즉시 폐기

제5조(개인정보처리 위탁)

① 당사는 처리목적 달성을 위하여 개인정보의 처리를 다음과 같이 위탁하고 있습니다.

제공 받는 자 (수탁사)	위탁업무내용	제공하는 항목
아이비커리어(주)	고객센터 대고객 상담업무	개인식별정보
외향산업(주)	고객센터 대고객 상담업무	개인식별정보
(주)케이티	통합메시지 (SMS, LMS, MMS) 발송	휴대폰 번호 및 메시지 발송관련 정보
(주)하나금융티아이	API를 통해 은행의 업무를 핀테크 업체 등에 제공하는 역할 수행을 위하여, 은행 이 보유한 '오픈플랫폼시스템'이라는 전산 시설 및 이를 운영하는 업무의 수행	개인식별정보
(주)KS한국고용정보	고객센터 대고객 상담업무	개인식별정보
(주)LG유플러스	통합메시지 (SMS, LMS, MMS) 발송	성명, 개인식별정보, 휴대폰번호, 통신사 정보
나이스평가정보(주)	전자서명서비스 및 본인확인서비스를 위 한 CI, DI 제공	실명번호
코리아크레딧뷰로(주)	전자서명서비스 및 본인확인서비스를 위 한 CI, DI 제공	실명번호

- 자세한 내용은 “홈페이지 > 고객센터 > 개인정보처리방침 > 개인(신용)정보처리 위탁 및 제공 현황”
에서 확인할 수 있습니다.

② 위탁계약 체결 시 개인정보보호 관련 법규의 준수, 개인정보에 관한 제3자 제공 금지 및 책임부담 등을
명확히 규정하고, 당해 계약내용을 서면 및 전자 보관하고 있습니다.

제6조(정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법)

- ① 고객은 당행이 처리하는 자신 및 만 14세 미만 아동(법정대리인만 해당)의 개인정보의 열람·정정·삭제·처리 정지를 요구할 수 있습니다.
- ② 자신의 개인정보를 열람한 고객은 사실과 다르거나 확인할 수 없는 개인정보에 대하여 당행에 정정 또는 삭제를 요구할 수 있습니다. 다만, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.
- ③ 고객은 당행에 대하여 자신 및 만 14세 미만 아동(법정대리인만 해당)의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있습니다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 당행은 해당 사유를 고객에게 알리고, 처리 정지 요구를 거절할 수 있습니다.
 - 1.법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
 - 2.다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 - 3.개인정보를 처리하지 아니하면 고객과 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 고객이 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우
- ④ 당행은 고객의 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인 여부를 확인합니다.
- ⑤ 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수도 있습니다. 행사 방법은 “홈페이지 > 고객센터 > 개인정보처리방침 > 개인정보 열람 등 안내”에서 확인할 수 있습니다.

제7조(처리하는 개인정보의 항목)

- ① 당행이 전자서명서비스 및 본인확인서비스 관련하여 고객의 동의를 받고 처리하는 개인정보의 항목은 다음과 같습니다.

- 전자서명서비스

구분	처리하는 개인정보 항목
인증서 발급 (신원확인 포함)	주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, UUID, 통신사, 계좌번호, 계좌정보, 계좌비밀번호
인증서 이용	CI, 성명, 생년월일, 휴대폰번호, UUID, 성별
전자서명서비스 관리	주민등록번호, 외국인등록번호, 성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, UUID, 통신사, 계좌번호, 계좌정보

- 본인확인서비스

구분	처리하는 개인정보 항목
인증서 발급 (신원확인 포함)	주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, UUID, 통신사, 계좌번호, 계좌정보, 계좌비밀번호

인증서 이용	CI, DI, 성명, 생년월일, 휴대폰번호, UUID, 성별
본인확인서비스 관리	주민등록번호, 외국인등록번호, 성명, 생년월일, 성별, 휴대폰번호, UUID, 통신사, 계좌번호, 계좌정보

- ② 당행이 전자서명서비스 및 본인확인서비스 관련하여 자동 수집 장치를 통하여 수집하는 정보는 “제8조 인터넷 접속 파일 등 개인정보 자동 수집 장치의 설치 운영 및 거부에 관한 사항”을 참조바랍니다.

제8조(인터넷 접속 파일 등 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 거부에 관한 사항)

당행은 손님 개개인에게 개인화되고 맞춤형된 서비스를 제공하기 위해 다음의 각호와 같은 인터넷 접속정보 파일 등 자동 수집 장치를 설치·운영하고 있습니다.

1. 전자서명서비스 및 본인확인서비스에 따른 수집정보

당행은 전자서명서비스의 이행을 위해 자동수집장치를 운영합니다.

구분	자동 수집 항목
전자서명서비스	공통: 접속일시, IP 주소 또는 전자적 장치와 접근매체 관련 정보(MAC Address, 개인방화벽 설정, 운영체제 종류, 브라우저 버전) AOS: UUID, AndroidID/Hash 값, 모델명, OS(종류, 버전), APP 버전 IOS: UUID, 모델명, OS(이름, 버전), APP 버전
본인확인서비스	공통: 접속일시, IP 주소 또는 전자적 장치와 접근매체 관련 정보(MAC Address, 개인방화벽 설정, 운영체제 종류, 브라우저 버전) AOS: UUID, AndroidID/Hash 값, 모델명, OS(종류, 버전), APP 버전 IOS: UUID, 모델명, OS(이름, 버전), APP 버전

- 별도의 거절절차는 없음

2. 전화상담 업무 과정에서 자동 수집되는 정보

당행은 전화상담업무 처리과정에서 다음의 정보를 자동 수집합니다.

- 손님케어센터의 대고객 업무 과정에서 생성되는 정보
- 손님케어센터의 민원업무 과정에서 생성되는 정보
- 별도의 거절절차는 없으며 전화상담 거부시 자동 수집되지 않음

※ 당행은 원칙적으로 고객의 사생활을 침해할 우려가 있는 민감정보는 수집하지 않습니다. 필요한 경우 별도의 동의를 받아 수집하고 동의한 목적을 위해서만 제한적으로 이용합니다.

제9조(개인정보의 파기)

- ① 당행은 개인정보의 보유기간이 경과된 경우 및 개인정보의 처리 목적 달성, 해당 서비스의 폐지, 사업의 종료 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 다음 각 호의 사유가 없는 한 개인정보의 처리

가 불필요한 것으로 인정되는 날로부터 5영업일 이내에 그 개인정보를 파기합니다.

1. 신용정보회사 등이 민·형사상의 책임 또는 시효가 지속되거나 분쟁의 입증자료로서 개인신용정보를 보유하는 경우
2. 법령에 따라 보존하여야 하는 경우

보존근거	보존하는 개인정보항목	보존하는 개인정보항목
전자상거래 등에서 소비자 보호에 관한 법률 제 6조	전자상거래 및 통신 판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록	<ul style="list-style-type: none"> - 표시·광고에 관한 기록: 6개월 - 계약 또는 청약철회, 대금결제, 재화 등의 공급기록: 5년 - 소비자 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년
특정금융거래의 보고 및 이용에 관한 법률 제5조의 4	전자금융거래의 종류 및 금융, 전자금융거래의 상대방에 관한 정보 등 시행령 조항에 기재된 전자금융거래 기록	<ul style="list-style-type: none"> - 다음 각 호의 전자금융거래기록: 5년 1. 전자금융거래의 종류(보험계약의 경우에는 보험 계약의 종류를 말함) 및 금액, 전자금융거래의 상대방에 관한 정보 2. 전자금융거래의 거래일시, 전자적 장치의 종류 및 전자적 장치를 식별할 수 있는 정보 3. 전자금융거래가 계좌를 통하여 이루어지는 경우 거래계좌의 명칭 또는 번호(보험계약의 경우에는 보험증권번호를 말한다) 4. 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래의 대가로 받은 수수료 5. 금융회사 또는 전자금융업자의 추심이체를 실행하기 위한 지급인의 출금 동의에 관한 사항 6. 해당 전자금융거래와 관련한 전자적 장치의 접속기록 7. 전자금융거래의 신청 및 조건의 변경에 관한 사항 8. 건당 거래금액이 1만원을 초과하는 전자금융거래에 관한 기록 - 다음 각 호의 전자금융거래기록: 1년 1. 건당 거래금액이 1만원 이하인 전자금융거래에 관한 기록 2. 전자지급수단이 이용과 관련되는 거래승인에 관한 기록 3. 전자금융거래법 제8조에 따른 오류 정정 요구사실 및 처리결과에 관한 사항

3. 기타 이와 유사한 정당한 사유가 있는 경우

- ② 개인정보가 기록된 출력물, 서면 등은 파쇄 또는 소각의 방법으로 파기하고, 전자적 파일형태의 개인정보는 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제하는 방법으로 파기합니다.

제10조(개인정보의 안전성 확보 조치)

당행은 개인정보보호법 제29조에 따라 다음 각 호와 같이 안전성 확보에 필요한 기술적/관리적 및 물리적 조치를 하고 있습니다.

개인정보의 암호화

고객의 개인정보 중 비밀번호는 암호화 되어 저장 및 관리되고 있어, 본인만이 알 수 있으며 중요한 데이터는 파일 및 전송 데이터를 암호화 하거나 파일 잠금 기능을 사용하는 등의 별도 보안기능을 사용하고 있습니다.

해킹 등에 대비한 기술적 대책

당행은 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의한 개인정보 유출 및 훼손을 막기 위하여 보안프로그램을 설치하고 주기적인 갱신·점검을 하며 외부로부터 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하고 기술적/물리적으로 감시 및 차단하고 있습니다.

개인정보처리시스템 접근 제한

개인정보를 처리하는 데이터베이스 시스템에 대한 접근 권한의 부여, 변경, 말소를 통하여 개인정보에 대한 접근통제를 위한 필요한 조치를 하고 있으며 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.

개인정보 취급 직원의 최소화 및 교육

개인정보를 취급하는 직원을 지정하고 담당자에 한정시켜 최소화 하여 개인정보를 관리하는 대책을 시행하고 있습니다.

물리적 보호 조치

전산센터 및 전산실, 자료보관실에 대한 엄격한 접근 통제를 실시하고 있습니다.

제11조(추가적인 이용·제공 판단기준)

- ① 당행은 「개인정보 보호법」 제 15 조제 3 항 및 제 17 조제 4 항에 따라 「개인정보 보호법 시행령」 제 14 조의 2 에 따른 사항을 고려하여 정보주체의 동의없이 개인정보를 추가적으로 이용·제공할 수 있습니다.
- ② 당행이 정보주체의 동의 없이 추가적인 이용·제공을 하기 위해서 다음과 같은 사항을 고려하였습니다.
 1. 개인정보를 추가적으로 이용·제공하려는 목적이 당초 수집 목적과 관련성이 있는지 여부
 2. 개인정보를 수집한 정황 또는 처리 관행에 비추어 볼 때 추가적인 이용·제공에 대한 예측 가능성이 있는지 여부
 3. 개인정보의 추가적인 이용·제공이 정보주체의 이익을 부당하게 침해하는지 여부
 4. 가명처리 또는 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부

제12조(개인정보 처리방침의 변경)

당행이 개인정보 처리방침을 변경하는 경우에는 변경 및 시행의 시기, 변경된 내용을 지속적으로 공개하며, 변경된 내용은 고객이 쉽게 확인할 수 있도록 변경 전·후를 비교하여 공개합니다.

제13조(권익침해 구제방법)

고객은 개인정보침해로 인한 신고나 상담이 필요하신 경우 아래 기관에 문의하시기 바랍니다.

- 1.개인정보분쟁조정위원회 (www.kopico.go.kr / 1833-6972)
- 2.한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 (privacy.kisa.or.kr / (국번없이) 118)
- 3.개인정보보호협회 개인정보보호인증 (www.eprivacy.or.kr / 02-550-9531~2)
- 4.대검찰청 첨단범죄수사과 (www.spo.go.kr / (대검찰청 대표번호) 1301)
- 5.경찰청 사이버범죄신고시스템 (www.police.go.kr/www/security/cyber.jsp / (국번없이) 182)

제14조(개인정보 보호책임자 및 고충사항 처리부서)

개인정보 보호법 제31조 제1항에 따른 당행의 개인정보 보호책임자는 다음과 같습니다.

- 개인정보 보호책임자 : 정보보호본부장 상무 방명환
- 개인정보보호 담당부서 : 정보보호부 02-3788-5143
- 전자서명서비스/본인확인서비스 담당부서 : 전자서명인증사업부 02-2002-1223
- 민원처리부서 : 고객센터 1588-1111 / 080-933-1111