

# (신)하나원큐 앱 이용약관

## 제 1 장 총칙

### 제 1 조 (목적)

본 약관은 주식회사 하나은행(이하 "은행"라 합니다)이 이용 고객(이하 "이용자"라 합니다.)에게 제공하는 모바일뱅킹 서비스(이하 "하나원큐 앱"이라 합니다.)의 이용과 관련하여, 은행과 이용자간 또는 이용자 간의 권리 및 의무, 책임사항, 서비스 이용조건, 절차 등 기타 제반사항에 대해 규정함을 목적으로 합니다.

### 제 2 조 (용어의 정의)

① 본 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. "하나원큐 앱"이라 함은 스마트폰, 태블릿PC 등 휴대용 단말기(이하 "모바일 디바이스"라 합니다)에 설치되어 은행이 제공하는 서비스를 이용자가 이용할 수 있게 하는 애플리케이션을 말합니다.
2. "이용자"라 함은 고객이 본인 소유의 휴대단말기에 하나원큐 앱을 설치하고, 은행이 정한 절차를 거쳐 가입을 신청하고, 은행과 서비스 계약을 체결한 고객을 말합니다.
3. "제휴사"라 함은 은행이 제휴계약을 체결하여 "서비스" 또는 "부가서비스"를 제공하는 일반기업, 간편송금/결제 사업자를 말합니다.
4. "하나인증서"라 함은 전자서명생성정보가 가입자에게 유일하게 속한다는 사실 등을 확인하고 이를 증명하는 전자적인 정보를 바탕으로 이용자가 등록한 간편비밀번호(숫자 6자리), 패턴 인증, 얼굴 등의 바이오 정보 인증을 통해 전자서명인증과 본인확인, 하나원큐 앱 로그인 및 거래승인 등이 가능한 은행이 발급한 인증서입니다.
5. "PIN인증"라 함은 이용자가 등록한 간편비밀번호(숫자 6자리)를 통해 하나원큐 앱 로그인 등이 가능한 서비스 입니다.
6. "자동 로그인 서비스"라 함은 휴대단말기의 화면 잠김이 설정되어 있는 경우 하나원큐 앱 실행 시 자동으로 로그인 되는 서비스를 말합니다.
7. "전화번호 이체"라 함은 이용자가 출금계좌에서 입금 받을 사람의 휴대단말기로 이체를 신청하고 입금 받을 사람이 본인의 입금 정보를 입력하여 자금을 수취하는 것을 말합니다.
8. "입금 정보"라 함은 전화번호 이체 방식으로 이체한 자금을 수취하기 위해 투입하는 은행명과 계좌번호 등을 말합니다.
9. "입출금 알림"이라 함은 이용자가 등록한 계좌에서 입금이나 출금이 발생한 경우 그 내역을 알림(push)으로 통지하는 것을 말합니다.
10. "비대면 실명확인"이라 함은 계좌개설 등 실명확인 의무가 적용되는 거래에 대해 이용자가 은행에 실명확인증표제출, 영상통화 등을 통해 대면이 아닌 방식으로 이용자의 실명확인을 이행하는 절차를 말합니다.
11. "자산관리서비스"이라 함은 은행이 오픈뱅킹서비스 및 그 밖의 방법을 통해 제공받은 정보를 활용하여 이용자에게 다양한 맞춤정보 제공, 상품, 추천 등을 하는 서비스입니다.
12. "맞춤정보"이라 함은 이용자의 정보 및 보유자산에 근거하여 금융상품 추천, 금융 상품별 혜택 정보, 금융관련 이벤트 정보, 재테크 뉴스 등의 콘텐츠를 이용자의 동의하에 푸시, 문자 등으로 제공하는 것을 의미합니다.
13. "가맹점"이란 은행과 가맹점 계약을 체결하고 은행의 서비스를 이용하여 재화의 구입, 용역의 준법감시인 심의필 제2026-약관-002호(2026.01.07)

이용, 이에 관한 지급 및 결제, 돈통의 적립 등을 할 수 있는 자로서 금융회사 또는 전자금융업자가 아닌 자를 말합니다.

14. "관계사"란 하나카드, 하나금융투자, 하나캐피탈, 하나생명, 하나저축은행, 하나손해보험 등 하나금융그룹의 계열사를 말합니다.

② 본 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어는 「전자금융거래 기본약관」 및 관계 법령 등에서 정하는 바에 따릅니다

### 제 3 조 (이용약관의 명시 및 변경)

- ① 은행은 이용자가 서비스를 이용하기 전에 본 약관을 게시하고, 이용자가 본 약관의 중요한 내용을 확인할 수 있도록 합니다.
- ② 이용자가 약관의 교부를 요청하는 경우 이에 응하여야 하며, 은행 홈페이지에 게시하거나 거래를 수행하는 전자적 장치에 게시하여 이용자가 약관을 조회하고 다운로드 받을 수 있도록 합니다.
- ③ 은행이 본 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 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.
- ④ 제3항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 서비스 이용 초기화면 등에 1개월 이상 게시하고 이용자에게 사후 통지합니다.
- ⑤ 은행은 본 조 제3항 및 제4항의 공지나 통지를 할 경우 "이용자가 변경에 동의하지 아니한 경우 공지나 통지를 받은 날로부터 30일 이내 계약을 해지할 수 있으며, 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다"라는 취지의 내용을 공지하거나 통지합니다.

### 제 4 조 (이용계약의 체결 및 제한)

- ① 이용자 신청은 휴대단말기를 가진 고객이 하나원큐 앱을 설치하고, 은행 또는 타 은행에 계좌를 보유한 사람은 누구나 가능하며, 1인 1개의 휴대단말기에서만 이용이 가능합니다.
- ② 이용자로 신청하고자 하는 고객은 은행이 정한 약관 동의 및 본인 확인절차(휴대폰 본인인증 또는 계좌인증 등)를 정상적으로 수행하고 인증단계를 거친 후 신청이 완료됩니다.
- ③ 은행은 본 약관이 정한 서비스 외에 추가적인 서비스를 제공하기 위해 이용자에게 별도의 추가적인 약관 동의, 정보 수집 및 이용 동의 등 절차의 이행을 요청할 수 있으며, 이러한 절차가 완료되지 않는 경우 해당 이용자는 추가적인 서비스의 전부 또는 일부를 이용하지 못할 수 있습니다.
- ④ 은행은 아래 각 호에 해당하는 가입 신청에 대하여는 승낙을 하지 않거나, 승낙 이후라도 이용의 제한 등의 조치를 취할 수 있으며 해당 사유를 이용자에게 사전 통지(e-mail, 유선통화, LMS/SMS 등)합니다. 이때 이용자는 은행이 정한 절차(고객센터의 전화상담, 전자민원 등)에 따라 이의를 신청할 수 있으며 이의가 정당하다고 은행이 인정한 경우에는 즉시 서비스의 이용을 재개합니다.
  1. 기술적으로 은행의 서비스 제공이 불가능하거나 극히 어려운 경우
  2. 가입신청자가 신청 당시 제공한 정보에 허위, 누락이나 오류가 있는 경우
  3. 신청자가 타인 명의를 도용하는 경우
  4. 이미 가입된 이용자가 중복하여 가입신청을 하는 경우
  5. 본 약관의 위반사항이 해소되지 않은 이용자가 임의로 이용 계약을 해지 후 재가입하는 경우
  6. 만 14세 미만의 자가 이용 신청하는 경우
  7. 탈퇴한 당일 재가입 신청하는 경우

8. 법인 명의로 가입하는 경우
9. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하여 위법 또는 부당한 이용신청임이 확인된 경우 또는 가입신청자의 귀책사유로 인하여 은행이 승낙할 수 없는 경우
  - 가. 신청정보에 허위·누락 또는 오류가 있는 경우
  - 나. 본인확인이 완료되지 아니한 경우
  - 다. 지원되지 않는 OS버전 또는 앱 업데이트 미이행 상태인 경우
  - 라. 법원·금융당국 제재, 지급정지, 전자금융거래법상 접근매체 양도·도용 이력이 확인된 경우
10. 전자금융거래 기본약관 제6조(접근매체의 관리), 제12조(거래지시의 처리기준), 제14조(거래의 제한)을 위반하는 행위

## 제 5 조 (서비스 종류)

- ① 하나원큐 앱에 의해 제공되는 서비스는 전자금융서비스 이용약관에 따라 은행이 제공하는 각종 조회, 자금이체, 신규계좌 개설 등이 전자금융서비스, 관계사를 통해 제공하는 관계사 서비스 및 제휴를 통해 제공하는 제휴서비스, 자산관리서비스, 맞춤 정보 등으로 구성됩니다. 다만, 이용자가 일정한 요건을 갖추었는지 여부에 따라 제공되는 서비스의 범위 및 이용한도는 이용자별로 다를 수 있으며, 해당 내용을 홈페이지 및 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통해 안내합니다.
- ② 은행은 서비스의 개선을 위하여 수시로 서비스를 신규 추가하거나, 서비스 내용의 전부 또는 일부를 변경할 수 있습니다. 이 경우 은행은 신설 또는 변경될 서비스의 내용 및 적용 일자를 제3조에 정한 방법에 따라 공지합니다.

## 제 6 조 (서비스 이용시간 및 일시중단)

- ① 서비스 이용은 은행의 업무상 또는 기술상 특별한 지장이 없는 한 연중무휴, 1일 24시간을 원칙으로 합니다.
- ② 은행은 제1항에서 정한 서비스 이용시간을 변경하고자 할 경우에는 1개월전부터 1개월간 홈페이지 및 영업점 객장, 게시 가능하거나 기타 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 게시합니다.
- ③ 은행은 다음 각 호에 해당하는 경우 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 중지할 수 있으며, 그 내용을 홈페이지 및 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통해 1개월 전부터 1개월간 알립니다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 합니다.
  1. 은행 또는 연계 금융기관 등의 설비 보수점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우
  2. 서비스 업그레이드 및 시스템 유지보수 등을 위해 필요한 경우
  3. 정전, 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
  4. 가맹점과의 계약종료 등 은행의 제반 사정으로 서비스를 유지할 수 없는 경우
  5. 기타 천재지변, 국가비상사태 등 불가항력적 사유가 있는 경우

## 제 7 조 (인증 방법)

- ① 은행은 하나원큐 앱 로그인 시마다 다음 각 호의 확인을 통해 이용자 본인임을 확인하고 서비스를 제공합니다.
  1. 하나인증서
  2. 금융인증서, 공동인증서
  3. 전자금융 아이디 및 비밀번호
  4. PIN인증

- ② 하나원큐 앱 이용 등록시 하나인증서 또는 PIN인증을 등록해야 하며, 각 인증은 연속하여 5회이상 인증 실패 시 재등록 절차를 수행해야 합니다.
- ③ 하나인증서를 발급한 이용자가 하나인증서로 로그인한 후 이체 거래 시에는 인증서와 보안매체 제출이 생략됩니다.
- ④ 단말기 지정서비스 등 전자금융사기예방서비스에 가입한 이용자가 하나인증서를 통해 하나원큐 앱을 로그인하는 경우에는 추가인증(ARS 인증 등)이 생략됩니다.
- ⑤ 은행은 필요 시 이용자의 안전한 서비스 이용을 위해서 이상금융거래탐지시스템(FDS) 등과 연계하여 추가적인 인증절차를 진행할 수 있습니다.
- ⑥ 은행은 이용자가 별도의 바이오 정보 수집 이용에 동의 한 경우, 해당 생체 정보를 수집하며 품질개선 및 부정방지 목적으로 보관 및 활용 할 수 있습니다.

#### **제 8 조 (개인정보의 이용 및 보호)**

- ① 은행은 서비스와 관련된 이용자의 각종 정보(성명, 고유식별정보, 계좌번호, 휴대전화번호, 패스워드 등)를 이용자로부터 직접 제공받아 서비스 제공 시 이용할 수 있습니다.
- ② 은행은 서비스의 제공을 위하여 이용자의 동의를 받아 이용자의 개인정보를 관계사 및 제휴사에 제공할 수 있습니다.
- ③ 은행은 수집된 개인정보의 취급 및 관리 등의 업무를 스스로 수행함을 원칙으로 하나, 필요한 경우 업무의 일부 또는 전부를 관련 법규에 따라 은행이 선정한 은행에 위탁할 수 있습니다.
- ④ 은행은 개인정보의 수집, 이용, 제공, 보호, 위탁 등에 관한 제반 사항의 구체적인 내용을 개인정보처리방침을 통하여 규정하며, 개인정보처리방침은 은행의 웹페이지, 앱 서비스 화면 등을 통하여 게시합니다.
- ⑤ 은행은 이용자의 동의 없이 회원정보를 외부로 유출하지 아니합니다. 단, 관련 법령이나 법원의 재판에 의해 정보를 제공하는 등 정당한 이유가 있는 경우는 예외로 합니다.
- ⑥ 은행은 서비스와 관련하여 취득한 이용자의 정보를 관련 법령에 따라 일정기간 이상 보관합니다.

#### **제 9 조 (광고성 또는 맞춤형 정보의 제공)**

- ① 은행은 본 서비스의 운영과 관련한 공지사항을 가입 이용자에게 전자적 장치(SMS, MMS, 전자우편 등)를 통하여 통지할 수 있습니다.
- ② 은행은 광고성 정보 및 이용자 맞춤형 정보를 앱에 게시하거나 전자적 장치를 통하여 제공할 수 있으며, 이는 광고성 정보에 대한 사전 수신 동의가 있는 경우 등 법령상 허용된 경우에 한하여 제공됩니다.

#### **제 10 조 (이용계약의 정지 및 해지)**

- ① 이용자는 언제든지 은행에 이용계약 해지의 의사를 통지함으로써 이용계약을 해지할 수 있습니다. 단, 이용자는 해지의사를 통지하기 전에 은행이 제공하는 서비스를 이용하여 진행중인 제반 거래 행위를 완결하여야 합니다. 더 이상 서비스를 통하여 처리되어야 할 채권 채무 관계가 남지 않도록 하여야 하며, 이러한 조치를 취하지 아니하고 서비스의 이용 해지 의사표시를 함으로써 발생하는 불이익에 대하여는 은행의 고의 또는 과실이 없는 경우에 이용자가 그 책임을 부담하여야 합니다.
- ② 은행은 이용자가 해지 신청 시 이용 해지로 발생할 수 있는 불이익에 대해 사전 안내합니다. 이후 이용계약 해지로 인해 발생한 불이익에 대한 책임은 이용자 본인이 부담하여야 하며, 이용계약이 종료되면 은행은 이용자에게 부가적으로 제공한 각종 무상혜택을 회수할 수 있습니다.

- ③ 이용자가 은행이 제공하는 모든 서비스의 해지가 아니라 은행이 제공하는 개별적인 서비스를 해지하고자 하는 경우에는 해당 서비스의 약관을 따릅니다.
- ④ 서비스 이용계약을 해지하고자 하는 경우에는 이용자 본인이 서면 또는 해당 전자적 장치에 의하여 은행에 해지신청을 하여야 합니다. 다만, 이용자가 서비스 이용계약을 통하여 제3자와 계약을 체결하는 경우에는 제3자에게 해지의사를 밝혀야 합니다.
- ⑤ 이용자가 임의 해지, 재가입 등을 반복적으로 행함으로써 은행이 제공하는 혜택이나 경제적 이익을 비통상적인 방법으로 악용할 우려가 있다고 은행이 판단하는 경우, 은행은 해당 이용자의 재가입을 제한할 수 있습니다. 이러한 심사 목적 등을 위하여 은행은 탈퇴 시 관계법령이 정한 기간 동안 해당 이용자의 성명, 탈퇴일자, 탈퇴사유 등 필요한 정보를 보관할 수 있습니다.

## 제 11 조 (신고사항의 변경 등)

- ① 이용자가 주소, 전화번호 등 은행에 신고한 사항을 변경하고자 하는 경우에는 하나원큐 앱의 개인정보변경 관련 메뉴를 통해 즉시 정보를 수정 신고해야 하며, 변경 신고를 하지 않아 발생하는 문제는 은행의 고의 또는 과실이 없는 한 은행이 책임지지 아니합니다.
- ② 신고사항의 변경은 은행이 제1항의 신고를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생깁니다.
- ③ 휴대단말기의 도난, 분실 시 이용자는 즉시 해당 통신사 및 은행에 사고 신고를 해야하며, 신고 접수 시 분실된 휴대단말기에 설치된 서비스는 자동으로 종료됩니다.

## 제 12 조 (거래내용의 확인)

- ① 이용자는 거래지시와 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 합니다.
- ② 이용자는 통신장애 등의 사유로 처리결과를 확인하지 못한 경우에는 재접속하여 정상처리 여부를 확인해야 합니다.
- ③ 이용자는 거래 지시와 처리결과가 일치하지 않음을 알게 된 때에는 이를 즉시 은행에 통지하여야 합니다. 은행은 이용자로부터 통지를 받은 때에 즉시 조사하여 처리하고, 통지를 받은 후 오류의 원인이 확인된 즉시 처리결과를 이용자에게 알려야 합니다.

## 제 13 조 (은행의 의무)

- ① 은행은 약관이 정한 바에 따라 계속적, 안정적으로 서비스를 제공하도록 노력하여야 합니다.
- ② 은행은 서비스 장애 시 이를 신속히 복구하여야 합니다.
- ③ 은행은 이용자의 개인정보 보호를 위하여 개인정보보호법 등 관련 법규에 따라 관리 의무를 다합니다.
- ④ 은행은 이용자의 안전한 금융거래를 위하여 휴대폰 본인인증 이외에 단말기 식별을 위한 정보(단말기모델명, UUID 등)를 수집하여 활용하며, 동 정보는 로그인 등 이용자 인증정보로만 사용합니다.
- ⑤ 은행은 이용자가 제공한 개인정보를 서비스 제공목적 이외의 용도로 사용하지 아니하며 철저한 보안으로 이용자 정보를 성실히 보호합니다. 다만, 개인정보보호법에 의해 허용된 경우는 그러하지 아니합니다.

## 제 14 조 (이용자의 의무 및 제한)

- ① 이용자는 이용자 신청 시 등록한 간편비밀번호, 생체정보(얼굴, 지문 등) 등의 인증 정보가 제3자에게 노출되지 않도록 하여야 합니다.

- ② 계좌번호, 간편비밀번호, 생체정보(얼굴, 지문 등) 등에 대한 관리 책임은 이용자에게 있으며, 이용자는 이를 제3자에게 제공 및 누설하거나 이와 유사한 행위를 하여서는 안됩니다.
- ③ 이용자는 본인 명의가 도용되거나 서비스가 제3자에게 부정하게 사용된 것을 인지한 경우에는 즉시 그 사실을 은행에 통보하여야 합니다.
- ④ 이용자는 서비스를 이용함에 있어 다음 각 호의 행위를 하여서는 안됩니다.
  - 1. 본 약관 및 서비스 이용에 관련된 관계법령을 위반한 행위
  - 2. 서비스를 제공받기 위한 이용 신청 또는 변경 신청 시 허위 사실을 기재하거나 타인의 정보를 도용하는 등 정상적인 서비스 운영 및 은행의 업무를 고의로 방해하는 일체의 행위
  - 3. 은행이 정상적으로 제공하는 방법이 아닌 다른 방법으로 은행이 보유하고 있는 정보를 탈취, 저장, 공개 또는 부정한 목적으로 사용하는 행위
  - 4. 은행의 지식재산권, 제3자의 지식재산권 등 기타 권리를 침해하거나, 은행의 동의 없이 이용자 또는 제3자의 상업적인 목적을 위하여 본 서비스 구성요소의 전부 또는 일부의 내용에 관하여 이를 복사, 복제, 판매, 재판매 또는 양수도하는 행위
  - 5. 특정금융정보법상 의심거래보고대상, 금융감독원 고시 제제대상(보이스피싱 관련자 등), 금융실명 거래 및 비밀보장에 관한 법률 위반에 해당하는 행위
  - 6. 서비스와 관련된 설비의 오동작이나 정보 등의 파괴 및 혼란을 유발시키는 컴퓨터 바이러스 감염 자료를 등록 또는 유포하는 행위
  - 7. 은행의 서비스를 해킹하거나 해킹에 이용하는 일체의 행위
  - 8. 기타 불법자금 이체, 법령상 이용제한(전자금융사기 피해자보상법상 사기 관련자 명단 등재, 다중 계좌 부정사용자, 악성코드 배포 등) 행위
- ⑤ 은행은 이용자가 본 조의 금지행위를 행하는 경우 서비스 이용을 제한할 수 있으며, 제한 사유를 이용자에게 사전에 통지(e-mail, 유선통화, LMS/SMS 등)합니다. 이때 이용자는 이의가 있는 경우 고객센터(전화상담, 전자민원, 등)를 통해 이의를 제기할 수 있습니다.
- ⑥ 은행은 필요한 경우 이용자의 금지행위 사실을 관련 정부기관 또는 사법기관에 통지할 수 있습니다.

## 제 15 조 (전화번호 이체서비스)

- ① 전화번호 이체서비스를 통한 이체 거래는 전자금융서비스에 가입한 회원만 이용할 수 있습니다. 다만, 받는 사람은 하나은행 이용자가 아니어도 무방합니다.
- ② 이체는 전자금융 출금 계좌로 지정된 계좌에서만 할 수 있고 받는 사람은 전송된 알림 메시지의 링크(URL)화면에 입금 정보를 투입하여 이체한 자금을 수취할 수 있습니다.
- ③ 받는 사람이 입금정보를 투입한 시점에 출금계좌의 지급 가능 잔액이 이체 신청금액을 초과한 상태일 때 출금됩니다.
- ④ 이체 신청 후 출금 전까지는 “대기중” 상태이며 대기 중에는 이체를 취소할 수 있습니다.
- ⑤ 이체 신청 당일 자정까지 입금정보가 입력되지 않으면 이체신청이 자동으로 취소됩니다.
- ⑥ 받는 사람의 계좌가 하나은행 계좌가 아닐 경우 전자금융거래기본약관에 정한 전자금융서비스 이용 수수료가 동일하게 적용됩니다.
- ⑦ 이용수수료는 전자금융거래 이용약관에 정한 전자금융서비스 이용수수료와 동일하게 적용됩니다.

## 제 16 조 (서비스 이용수수료)

전화번호 이체시 이용수수료는 전자금융거래 이용약관에 정한 전자금융서비스 이용수수료와 동일하게 적용되며, 준법감시인 심의필 제2026-약관-002호(2026.01.07)

용되며 알림 서비스에 대한 이용수수료는 부과되지 않습니다.

### 제 17 조 (손실부담 및 면책)

이 서비스와 관련한 은행의 손실부담 및 면책사항은 은행의 전자금융거래 기본약관 제20조(손해배상 및 면책)에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

### 제 18 조 (약관의 적용)

- ① 은행과 이용자 사이에 개별적으로 합의한 사항이 이 약관에 정한 사항과 다를 때에는 그 합의사항을 이 약관에 우선하여 적용합니다.
- ② 서비스에 관하여 이 약관에 정하지 않은 사항은 『전자금융거래기본약관』 또는 『전자금융서비스이용 약관』 등 개별 약관이 정하는 바에 따릅니다.
- ③ 이 약관과 전자금융거래에 관한 개별 약관에 정하지 않은 사항에 대하여는 다른 약정이 없으면 전자 금융거래법 시행령, 전자금융감독규정 시행세칙, 전자서명법 시행령 시행규칙 등 관계 법규 및 제휴 업체 서비스 약관 등 개별 약관을 적용합니다.
- ④ 이 약관의 내용 중 전자금융거래법 등 관계 법규에 위반되는 사항은 효력이 없습니다.

### 제 19 조 (이의제기)

이용자는 하나원큐 앱 서비스에 대하여 이의가 있을 때에는 은행의 분쟁처리 기구에 해결을 요구하거나 금융감독원 금융분쟁조정위원회, 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 등을 통하여 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

### 제 20 조 (관할법원)

이 약관에 의한 거래와 관련하여 발생된 분쟁에 대하여 회사와 고객 사이에 소송의 필요가 생긴 경우에는 그 관할법원은 『금융소비자 보호에관한 법률』제66조의2에 따라 방문판매 및 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식을 통한 금융상품 계약과 관련된 소는 제소 당시 고객 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 제소 당시 고객의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우 또는 본문에서 정한 비대면 방식을 통한 금융상품 계약에 해당하지 않는 경우의 관할법원은 『민사소송법』이 정한 바에 따릅니다.

### 제 21 조 (준거법)

이 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

### 부 칙(제정)

이 약관은 2026년 02월 19일부터 시행됩니다.