

## 하나 전자금융서비스 이용약관

### 제 1 조 ( 목적 )

- ① 이 약관은 주식회사 하나은행(이하 '은행'이라 함)과 은행이 제공하는 전자금융서비스(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 폰뱅킹, TV뱅킹 등 이하 '서비스'라 함)를 이용하고자 하는 이용자(이하 '이용자'라 함)간의 서비스 이용에 관한 제반사항을 정함을 목적으로 한다.
- ② 이 약관에서 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 관계법령, 전자금융거래기본약관(이하 '기본약관'이라 함), 기타 관련 약관 및 규약을 적용한다.

### 제 2 조 ( 정의 )

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다

- ① “보안매체”라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래시 이용자 본인확인을 위하여 교부하는 접근매체로서 자물쇠카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말한다
- ② “공인인증서”라 함은 전자금융거래시 이용자 본인확인을 위하여 공인인증기관으로부터 발급받은 전자서명키를 담고 있는 전자적 정보를 말한다.
- ③ “이용자 비밀번호”라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래시 이용자 본인확인을 위하여 필요로 하는 비밀번호로서 전자금융 신청시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말한다
- ④ 기타 이 약관에서 정의하지 아니하는 용어는 전자금융거래법 및 관계법령, 전자금융거래기본약관, 기타 관련 약관 및 규약에서 정하는 바에 따른다.

### 제 3 조 ( 서비스 종류 )

이 약관에 의해 제공되는 서비스는 각종 조회, 자금이체, 신규계좌 개설, 대출실행, 자동이체등록, 공과금 수납, 사고신고 등이며 은행은 필요한 경우 이를 추가, 변경 또는 제한할 수 있으며 구체적인 서비스 내용은 전자적 장치를 통해 게시한다.

### 제 4 조 ( 서비스의 신청, 해지 및 추가 )

- ① 이용자는 서비스 신청서를 은행에 제출하고 은행이 이를 확인, 승낙함으로써 계약이 성립한다. 다만, 자금의 이체가 수반되지 않는 거래나 단순조회 등의 서비스는 전자적 장치를 통하여 신청할 수 있다.
- ② 기존의 서비스 이용자는 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인절차를 거쳐 이용가능 서비스 매체를 추가 또는 변경할 수 있다.

### 제 5조 (이용자확인방법)

은행은 다음 각 항목과 같이 서비스 종류별로 은행이 요구하는 해당 항목을 이용자가 입력했을 때 동 내용이 은행에 등록된 자료와 일치할 경우 본인으로 인정하여 서비스를 제공하며 이용자가 위임사용자를 지정한 경우 위임한 범위 내에서 위임사용자를 본인으로 간주하여 서비스를 제공한다. 단 보안상 필요에 의해 은행이 본인확인을 위한 항목을 추가로 요구할 수 있다.

1. 폰뱅킹, 모바일뱅킹:
  - 실명확인번호(이용자ID), 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호
2. 인터넷뱅킹(기업뱅킹 포함):
  - 이용자ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의

코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 공인인증서

### 제 6 조 ( 계좌의 개설 및 해지 )

- ① 이용자는 본인의명 자유입출금식예금(신탁)계좌(이하 '근거계좌'라 함)를 근거로 하여 서비스를 통해 계좌(이하 '연결계좌'라 함)를 신규개설 또는 해지할 수 있다.
- ② 연결계좌는 인강 또는 서명신고를 생략하고 통장발급을 하지 않으며 통장발급을 원할 경우에는 영업점을 방문하여 실명확인절차를 거친 후 발급할 수 있다.
- ③ 실명확인을 거친 연결계좌는 서비스를 통해 해지할 수 없으며 실명확인을 거치지 아니한 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금된다.
- ④ 근거계좌는 연결계좌의 실명확인절차를 거치지 이전까지는 해지할 수 없다.
- ⑤ 인터넷을 통한 예금 또는 적금의 해지 시에는 제5조 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호를 이용자 확인방법으로 추가한다.

### 제 7 조 ( 출금계좌 및 입금계좌 )

- ① 계좌이체에 이용할 출금계좌는 이용자가 본인명의의 자유입출금식예금(신탁) 계좌중에서 은행에 서면으로 지정하여야 한다. 단, 개인이용자에 한하여 서면 동의한 경우에는 해당 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 추가할 수 있다.
- ② 이용자는 입금계좌를 은행에 서면으로 지정할 수 있다. 단, 입금계좌를 지정하지 않은 경우에는 불특정계좌에 입금할 수 있다.

### 제 8 조 ( 자금이체한도 )

이용자는 은행이 <표1-1> 과 <표1-2> 에서 정한 보안등급별 자금이체한도와 거래이용수단에 따라 계좌이체한도를 설정하여야 한다.

< 표1-1 : 전자금융 보안등급별 자금이체한도 >

(단위: 천만원)

구 분		보안등급별 기본한도			영업점장 승인		
		1등급	2등급	3등급			
인터넷 뱅킹	개인	1회	10	5	1	제한없음	
		1일	50	25	5	제한없음	
	법인	1회	50			제한없음	
		1일	500			제한없음	
폰뱅킹	개인	1회	5	2	1	제한없음	
		1일	25	10	5	제한없음	
	법인	1회	10			제한없음	
		1일	50			제한없음	
모바일 뱅킹	침방식	1회	10			제한없음	
		1일	50			제한없음	
	침방식외	1회	10	5			제한없음
		1일	50	25			제한없음

\* 1등급 한도를 초과하여 자금이체한도를 지정하고자 하는 고객은 1등급의 거래이용수단을 이용하고 영업점장의 승인을 받아야 함.

< 표1-2 : 전자금융 보안등급별 거래이용수단 >

거래이용수단	보안등급
OTP발생기+공인인증서	1 등급
자물쇠카드 + 공인인증서 + 2 channel 인증	
자물쇠카드 + 휴대폰 SMS(거래내역통보) + 공인인증서	2 등급
자물쇠카드 + 공인인증서	3 등급

\* 2 channel 인증 : 두개의 서로 다른 통신경로(예, 인터넷과 전화, 전화와 FAX)를 이용하여 본인을 인증하는 방식

**제 9 조 ( 거래지시 처리기준 )**

‘기본약관’에 추가하여 다음과 같이 처리한다.

1. 출금계좌에서의 출금은 해당 예금약관이나 약정서에 불구하고 소정의 지급청구서 또는 수표없이 처리하며, 그 금액은 이체시점에서 현금화된 예금잔액(대출한도 포함)에 한한다.
2. 이용자는 수시로 잔액조회 또는 통장정리 등을 통하여 거래의 이상 유무를 확인하여야 한다.
3. 예약이체는 이체지정일에 1회의 실행으로 종료하며 이체지정일에 다수의 이체처리 건이 있을 때 처리순서는 은행에서 정한 바에 따른다.

**제 10 조 ( 대출 서비스 )**

- ① 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있다.
- ② 제1항의 약정은 서류 없이 서비스를 통해 할 수 있다.
- ③ 이용자가 서비스를 통해 신청하는 경우 제 5 조의 이용자 확인방법을 통하여 동일성 여부를 확인하여 거래지시의 내용대로 처리한 경우에는 그 처리한 내용대로 약정이 체결된 것으로 본다.
- ④ 인터넷과 전화(ARS)를 통한 대출 실행 시에는 제5조 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호를 이용자 확인방법으로 추가한다.

**제 11 조 ( 계좌 통합 서비스 )**

- ① 계좌통합서비스는 이용자의 요청에 의하여 각 금융회사에 분산되어 있는 계좌의 조회, 이체 등의 거래를 한꺼번에 관리할 수 있도록 해 주는 서비스이다.
- ② 계좌통합서비스를 이용하고자 하는 이용자는 해당사이트의 접속에 필요한 ID와 비밀번호 등을 은행에 제출하여야 하며 은행은 제출받은 ID와 비밀번호를 통하여 이용자가 요청한 내용을 처리한다. 이 경우 은행은 이용자로부터 제출받은 ID와 비밀번호를 암호화하여 이용자의 PC에 저장하도록 할 수 있다.

③ 은행은 제2항의 요청에 따라 처리된 정보의 정확성 및 적시성에 대한 어떠한 법적 책임을 부담하지 아니한다. 또한 연결된 다른 사이트가 제공하는 정보의 부정확성 및 서비스 이용불능에 따라 발생할 수 있는 민형사상 책임을 부담하지 아니한다.

**제 12 조 ( 이용 수수료 )**

이용수수료는<표2>에서 정한 바와 같으며 이용자에게 각종 서비스 종료와 동시에 이용자의 출금계좌에서 자동출금하기로 한다.

<표2 : 전자금융 서비스 이용 수수료>

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

**제 13 조 ( 서비스별 이용시간 )**

서비스별 이용시간은 <표3>에서 정한 바와 같으며 서비스 종류별 구체적인 이용시간은 인터넷 홈페이지 또는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내한다.

< 표3 : 서비스별 이용시간 >

서비스 종류	이용시간			
	평일	토요일	휴일	
각종 조회	24시간			
예금 신규	24시간			
예금 해지	09:00 - 22:00	이용불가	이용불가	
적금/부금 납입	24시간			
이체	당행 이체	24시간		
	타행 이체	24시간 (단, 금융결제원 자금정산시간인 23:00 ~ 00:30 이용불가)		
신용카드	현금서비스 24시간			
대출	이자납입	08:30 - 24:00	이용불가	이용불가
	상환	08:30 - 24:00	이용불가	이용불가
	예금담보대출 실행	08:30 - 16:30	이용불가	이용불가
	카드론 실행	24시간		
자동이체 등록/해지	24시간	이용불가	이용불가	
개인정보 변경	24시간			
분실신고	24시간			
해외송금	09:00 - 16:00	이용불가	이용불가	
전자적 매담대 신청/실행	08:00 - 19:00	이용불가	이용불가	

법원과 은행 또는 이용자 소재지 지방법원을 관할법원으로 한다.

#### 제 14조 ( 비밀번호 및 자물쇠 카드의 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 한다.
- ② 이용자비밀번호의 조회나 확인은 불가능하며, 비밀번호를 잊어버렸을 경우에는 영업점에서 비밀번호 재등록 신청을 하여야 한다.
- 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 한다.
- ④ 자물쇠카드는 가급적 개인 PC 에 스캔하여 이미지로 보관하거나 자물쇠카드의 비밀번호를 엑셀파일 등으로 저장하여서는 아니 되며 온라인 포탈 등의 메일함에도 보관하지 않아야 한다.

#### 제 15조 ( 서비스의 제한 )

은행은 다음의 경우 당해 거래를 제한할 수 있다.

1. ‘기본약관’ 의 “제14조(거래의 제한) 제1항 및 제2항의 각호” 에 해당되었을 때
2. 본인확인을 위한 이용자비밀번호 또는 자물쇠카드코드번호가 일자에 관계없이 누적하여 연속 5회, 또는 출금계좌의 비밀번호가 일자에 관계없이 누적하여 연속3회 잘못 입력되었을 때, 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)를 사용하는 경우 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 합하여 일자에 관계없이 누적하여 연속 10회 잘못 입력되었을 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, 해지된다.
- ② 각종 비밀번호를 변경하고자 할 경우에는 은행에 신청서를 제출하거나 해당 서비스를 통하여 변경할 수 있다.

#### 제 17 조 ( 사고신고 )

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

#### 제 18 조 ( 약관변경 )

이 약관의 내용을 변경하고자 할 때는 그 변경 1개월 이전에 영업점, 인터넷뱅킹 이용매체에 이용자가 볼 수 있도록 1개월간 게시하고, 이용자의 전자우편 주소로 통지하여야 하며 변경내용을 게시한 후 시행일 전영업일까지 서면에 의한 이의가 도달하지 않으면 이용자가 이를 승인한 것으로 본다.

#### 제 19 조 ( 합의관할 )

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 있는 경우 법이 정하는 관할

준법감시인 심사 필 : 약관-12-22 (2012.4.6)