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(HanaCBS Light 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 본인명의 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 인감 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 거치기 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	100			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	칩방식	1회	10			제한없음
		1일	50			제한없음
	칩방식외	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 등 급
자물쇠카드 + 공인인증서 + 2 channel 인증	
자물쇠카드 + 휴대폰 SMS(거래내역통보) + 공인인증서	2 등 급
자물쇠카드 + 공인인증서	3 등 급

* 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 귀책사유가 없는 한 제2항의 요청에 따라 처리된 정보의 정확성 및 적시성에 대한 법적 책임을 부담하지 아니한다. 또한 연결된 다른 사이트가 제공하는 정보의 부정확성 및 서비스 이용불능에 따라 발생될 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	500원	

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 23:50 ~ 00:30 이용불가)		
신용카드	현금서비스	24시간		
대출	이자납입	08:30 - 23:30	이용불가	이용불가
	상환	08:30 - 23:30	이용불가	이용불가
	예금담보대출 실행	09:00 - 17:00	이용불가	이용불가
	카드론 실행	24시간		
자동이체 등록/해지		24시간		
개인정보 변경		24시간		
분실신고		24시간		
해외송금		00:10 - 23:40		
전자적 매담대 신청/실행		08:00 - 19:00	이용불가	이용불가

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)

① 은행이 이 약관을 변경하고자 할 경우, 이용자에게 불리한 내용이 될 때에는 변경예정일 30일 이전까지 그 내용을 이용자에게 개별통지하고 동시에 은행의 홈페이지에 게시하여 변경예정일 전일까지 서면에 의한 통지로 서비스를 해지 할 수 있음을 알리고, 그 밖에는 은행의 홈페이지에 게시하여 알린다.

② 은행이 제 1항의 규정에 의해 약관의 변경내용을 게시하거나 통지할 경우, "이용자가 변경에 동의하지 않는 경우 통지를 받은 날로부터 변경되는 약관의 시행일 전 영업일까지 서비스를 해지할 수 있으며 서비스 해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다."는 내용을 통지한다.

③ 은행은 이용자가 제 1항의 통지를 받은 날로부터 변경되는 약관의 시행일 전 영업일까지 서비스 해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 이용자가 변경에 동의한 것으로 본다.

제 19 조 (합의관할)

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 있을 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따른다.