2017. 4. 21 개정

# 전자금융서비스 이용약관

**제 1 조 (목적)**

① 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.

② 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.

① "보안매체"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래시 이용자 본인확인을 위하여 교부하는 접근매체로서 자물쇠카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말합니다.

② "공인인증서"라 함은 전자금융거래시 이용자 본인확인을 위하여 공인인증기관으로부터 발급받은 전자서명키를 담고 있는 전자적 정보를 말합니다.

③ "이용자 비밀번호"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래시 이용자 본인확인을 위하여 필요로 하는 비밀번호로서 전자금융 신청시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말합니다.

④ "생체인증"이라 함은 이용자가 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 홍채, 지문 등의 정보)를 이용하여 스마트폰뱅킹의 로그인 또는 계좌이체 등 이체성 거래 시 공인인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.

⑤ 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, 자금이체, 신규계좌 개설, 대출실행, 자동이체등록, 공과금 수납, 사고신고 등입니다.

**제 4 조 (서비스의 신청, 해지 및 추가)**

① 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.

② 기존의 서비스 이용자는 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인절차를 거쳐 이용가능 서비스 매체를 추가 또는 변경할 수 있습니다.

**제 5 조 (이용자확인방법)**

① 기본약관 제4조 1항 에 의하여 이용자가 전자금융거래계약 체결 절차 없이 이용할 수 있는 서비스는 관련 계좌 (카드)번호와 계좌 (카드) 비밀번호가 일치하면 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정합니다.

② 은행은 다음 각 항목과 같이 서비스 종류별로 은행이 요구하는 해당 항목을 이용자가 입력했을 때 동 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 사용을 등록한 본인 명의의 스마트폰에 입력한 생체정보와 스마트폰에 사전 저장된 생체정보가 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공합니다.

1. 폰뱅킹:

이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용 비밀번호 발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호

2. 모바일뱅킹:
이용자 ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 공인인증서
※ 공인인증서는 스마트폰 뱅킹에서의 이용자 확인에 한함

3. 인터넷뱅킹:
이용자 ID, 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 있습니다.

② 연결계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고 통장발급을 하지 않으며 통장발급을 원할 경우에는 영업점을 방문하여 실명확인절차를 거친 후 발급할 수 있습니다.

③ 실명확인된 연결계좌와 영업점에서 신규한 계좌는 서비스를 통해 해지할 수 없습니다. 다만, 거래중지계좌 및 만기가 도래하여 상담원을 통해 재예치(일부 재예치 포함)를 위한 경우에는 그러하지 아니하다. 이때 해지된 금액은 본인의 실명확인된 계좌로 입금됩니다.

④ 실명확인을 거치지 아니한 연결계좌의 해지금액은 근거계좌로 입금됩니다.

⑤ 근거계좌는 연결계좌의 실명확인절차를 거치기 이전까지는 해지할 수 없습니다.

⑥ 인터넷과 전화를 통한 예금 또는 적금의 해지 시에는 제 5조 2 항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호를 이용자확인방법으로 추가 합니다.

**제 7 조 (출금계좌 및 입금계좌)**

① 계좌이체에 이용할 출금계좌는 이용자가 본인명의의 자유입출금식예금(신탁) 계좌중에서 은행에 서면으로 지정하여야 합니다. 단, 다음 각 호의 경우에는 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정할 수 있습니다.
1. 이용자가 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정하기로 서면으로 동의한 경우
2. 대면 실명확인을 거친 후 휴대용 전자기기를 이용하여 전자금융 서비스에 가입한 경우
3. 비대면 실명확인을 통해 전자금융서비스를 가입한 경우

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

< 표 1-1: 전자금융 보안등급별 자금이체한도 >

(단위: 백만원)

| 구 분 | | | 보안등급별 기본한도 | | 영업점장 승인 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 등급 | 2 등급 | |
| 인터넷뱅킹 (모바일뱅킹 포함) | 개인 | 1 회 | 100 | **10** | 제한없음 |
| | | 1 일 | 500 | **10** | 제한없음 |
| | 법인 | 1 회 | 1,000 | - | 제한없음 |
| | | 1 일 | 5,000 | - | 제한없음 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 폰뱅킹 | 개인 | 1 회 | 50 | **10** | 제한없음 |
| | | 1 일 | 250 | **10** | 제한없음 |
| | 법인 | 1 회 | 100 | - | 제한없음 |
| | | 1 일 | 500 | - | 제한없음 |

* 1 등급 한도 이용 고객과 점자 자물쇠카드 이용고객은 영업점장의 승인을 받아 별도 한도를 이용할 수 있습니다.
* 모바일뱅킹은 인터넷뱅킹과 합산하여 한도 관리함.

< 표 1-2: 전자금융 보안등급별 거래이용수단 >

| 거래이용수단 | 보안등급 |
|---|---|
| OTP 발생기 + (공인인증서 또는 지문인증) | 1 등 급 |
| 자물쇠카드 + (공인인증서 또는 지문인증) | 2 등 급 |

* 폰뱅킹은 공인인증서 및 생체인증 제외함

**제 9 조 (거래지시 처리기준)**

'기본약관'에 추가하여 다음과 같이 처리합니다.

1. 출금계좌에서의 출금은 해당 예금약관이나 약정서에 불구하고 소정의 지급청구서 또는 수표없이 처리하며, 그 금액은 이체시점에서 현금화된 예금잔액(대출한도 포함)에 한합니다.
2. 이용자는 수시로 잔액조회 또는 통장정리 등을 통하여 거래의 이상 유무를 확인하여야 합니다.
3. 예약이체는 이체지정일에 1회의 실행으로 종료하며 이체지정일에 다수의 이체처리 건이 있을 때 처리순서는 은행에서 정한 바에 따릅니다.
4. 폰뱅킹의 경우 이용자는 제3조의 서비스를 상담원을 통해 제공받을 수 있습니다.

**제 10 조 (대출 서비스)**

① 이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.

② 제1항의 약정은 서류 없이 서비스를 통해 할 수 있습니다.

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 봅니다.

④ 인터넷과 전화를 통한 대출 실행 시에는 제5조 2항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS인증을 이용자 확인방법으로 추가합니다.

**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 서비스입니다.

② 계좌통합서비스를 이용하고자 하는 이용자는 해당사이트의 접속에 필요한 ID와 비밀번호 등을 은행에 제출하여야 하며 은행은 제출받은 ID와 비밀번호를 통하여 이용자가 요청한 내용을 처리합니다. 이 경우 은행은 이용자로부터 제출받은 ID와 비밀번호를 암호화하여 이용자의 PC에 저장하도록 할 수 있습니다.

③ 은행은 귀책사유가 없는 한 제2항의 요청에 따라 처리된 정보의 확정 및 적시성에 대한 법적 책임을 부담하지 아니합니다. 또한 연결된 다른 사이트가 제공하는 정보의 부정확성 및 서비스 이용불능에 따라 발생될 수 있는 민형사상 책임을 부담하지 아니합니다.

**제 12 조 (이용 수수료)**

이용수수료는<표 2>에서 정한 바와 같으며 이용자에게 각종 서비스 종료와 동시에 이용자의 출금계좌에서 자동출금하기로 합니다.

<표 2: 전자금융 서비스 이용 수수료>

| 구분 | | 당행이체 | 타행이체 | 비고 |
|---|---|---|---|---|
| 인터넷뱅킹<br>모바일뱅킹 | | 무료 | 500 원 | 은행 고객등급별<br>수수료 감면 제공 |
| 폰뱅킹 | ARS | 무료 | 500 원 | 은행 고객등급별<br>수수료 감면 제공 |
| | 상담원 | 무료 | 500 원 | |

**제 13 조 (서비스 별 이용시간)**

서비스 별 이용시간은 <표 3>에서 정한 바와 같으며 서비스 종류별 구체적인 이용시간은 인터넷 홈페이지 또는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내합니다.

< 표 3: 인터넷뱅킹 서비스 별 이용시간 >

| 서비스 종류 | | 이용시간 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 평일 | 토요일 | 휴일 |
| 각종 조회 | | 24 시간 | | |
| 예금 신규 | | 24 시간 | | |
| 예금 해지 | | 09:00 - 22:00 | 이용불가 | 이용불가 |
| 적금/부금 납입 | | 24 시간 | | |
| 이체 | 당행 이체 | 24 시간 | | |
| | 타행 이체 | 24 시간 (단, 금융결제원 자금정산시간인 23:50 ~ 00:30 이용불가) | | |
| 신용카드 | 현금서비스 | 24 시간 | | |
| 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 | 24 시간 | | |
| 자동이체 등록/해지 | | 24 시간 | | |
| 개인정보 변경 | | 24 시간 | | |
| 분실신고 | | 24 시간 | | |
| 해외송금 | | 00:10 - 23:40 | | |

**제 14 조 (비밀번호, 자물쇠카드 및 지문정보의 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 합니다. 다만 이용자는 전자적 장치를 통해 이용자 비밀번호를 사후에 등록할 수 있습니다.

② 이용자비밀번호의 조회나 확인은 불가능하며, 비밀번호를 잊어버렸을 경우에는 영업점에서 재등록 신청을 하거나, 은행이 정한 인증 절차를 거쳐 전자적 장치를 통해 재등록 할 수 있습니다.

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 합니다.

④ 자물쇠카드는 가급적 개인 PC 에 스캔하여 이미지로 보관하거나 자물쇠카드의 비밀번호를 엑셀파일 등으로 저장하여서는 아니 되며 온라인 포탈 등의 메일함에도 보관하지 않아야 합니다.

⑤ 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 판단시 즉시 스마트폰뱅킹을 통하여 생체정보 등록을 해지해야 합니다.

**제 15 조 (서비스의 제한)**

은행은 다음의 경우 당해 거래를 제한할 수 있습니다.

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, 생체인증 시 누적하여 연속 5회 일치하지 않을 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, 해지됩니다.

② 각종 비밀번호를 변경하고자 할 경우에는 은행에 신청서를 제출하거나 전자적 장치를 통하여 변경할 수 있습니다.

**제 17 조 (사고신고)**

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

**제 18 조 (약관변경)**

① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 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.

② 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.

③ 은행이 제1항 및 제2항의 게시하거나 통지를 하는 경우에는 "이용자가 약관의 변경내용이 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

④ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

**제 19 조 (합의관할)**

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

<부칙>

제 1 조 (경과조치)

2013 년 12 월 3 일 전자금융이체한도 개정 전 가입하고 개정 후 이체한도 변경이 없는 고객 중 해외 거주자는 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치를 통한 예외 신청으로 신청일 당일에 한하여 개정 전 가능한 전자금융이체한도를 이용할 수 있습니다.

준법감시인 심사필 제2017-약관-0036호(2017.2.24)