

N Wallet 서비스 이용약관

제 1조 (목적)

N Wallet 서비스 이용약관(이하 '약관'이라 합니다)은 주식회사 하나은행(이하 '은행'이라 합니다)이 제공하는 N Wallet 서비스의 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제 2조 (용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같습니다.

1. "N Wallet"이란 '회원'이 스마트폰 어플리케이션 또는 웹 사이트에서 '은행' 또는 금융기관의 계좌 등과 연계하여 개인간 송금,결제 등을 할 수 있도록 '은행'에서 운영 및 제공하는 선불충전형 전자지갑(계정) 서비스를 말합니다.
2. "서비스"란 "N Wallet"상에서 "회원"에게 제공되는 "충전", "결제", "환불", "보내요" 및 "부가 서비스" 등을 말합니다.
3. "부가 서비스"란 "회원"의 카드, 쿠폰, 상품권, 멤버십, 스탬프 등의 구매, 가입, 이용 등에 대하여 "은행"이 직접 또는 "제휴사"를 통하여 제공하는 부가적 서비스를 말합니다.
4. "캐시넷"이란 "회원"이 "서비스"를 이용하고자, "N Wallet"으로 "충전"한 선불전자지급수단 또는 현금과 동일한 가치를 가진 가상의 화폐를 말합니다.
5. "회원"이라 함은 "서비스"를 이용하기 위해 "약관"에 동의하고, 가입절차를 이행한 후 "은행"의 승인을 득한 자를 말합니다.
6. "가맹점"이란 "서비스"에 따라 "회원"에게 물품 또는 용역을 제공하는 자로서 "은행" 또는 "제휴사"와의 가맹점 계약에 따라 가맹점 가입을 신청하여 가입을 승인 받은 업소, 시설 등을 말하며, 온라인 가맹점을 포함합니다.
7. "충전"이란 "회원"이 "서비스"를 이용하기 위하여 현금 등으로 "캐시넷"을 충전하는 것을 말합니다.
8. "결제"란 "회원"이 "가맹점"에서 물품 또는 용역을 구매하고 그 대가를 "캐시넷" 등으로 지급하는 것을 말합니다.
9. "환불"이란 "은행"이 "회원"의 신청에 따라 "회원"이 지정한 금융기관의 계좌로 "캐시넷" 잔액을 반환하는 것을 말합니다.
10. "환불 수수료"란 "환불"시 "회원"에게 부과되는 수수료를 말합니다.
11. "보내요"란 "회원"이 다른 "회원" 또는 "비회원"에게 충전된 "캐시넷"의 전부 또는 일부를 보내는 행위를 말합니다.
12. "보내요 수수료"란 "회원"이 "보내요"를 이용할 때 "회원"에게 부과되는 수수료를 말합니다.
13. "주세요"란 "회원"이 다른 "회원"에게 충전된 "캐시넷"을 선물하도록 요청하는 행위를 말합니다.
14. "ATM출금"이란 "캐시넷" 잔액 중 전부 또는 일부를 "은행" 또는 "제휴사"의 자동화기기를

통해 현금으로 인출하는 것을 말합니다.

15. "ATM출금 수수료"란 "ATM출금"시 "회원"에게 부과되는 수수료를 말합니다.
16. "제휴사"란 "은행"과 제휴계약을 체결하여 "서비스" 또는 "부가서비스"를 "회원"에게 제공하는 하나금융그룹 관계사 또는 일반 기업을 말합니다.
17. "하나머니 서비스"란 "하나카드 주식회사"가 운영하고 "관계사"가 참여하는 통합멤버십 서비스를 말합니다.
18. "관계사"란 하나은행, 하나카드, 하나금융투자, 하나캐피탈, 하나생명, 하나저축은행 등 하나금융그룹의 계열사를 말합니다.
19. "하나머니 서비스"란 "하나머니 서비스"상에서 "하나머니 서비스 회원"에게 제공되는 일련의 서비스를 말합니다.
 - 가. "관계사"상품 · 서비스를 이용 시 "하나머니" 적립, 충전, 사용, 보내요, 주세요, ATM출금 등
 - 나. "제휴사"포인트를 "하나머니"와 상호 전환 · 합산 사용 등
 - 다. "제휴사"가 "하나머니 서비스"에 제공하는 쿠폰의 구매 · 사용 · 선물하기 등
 - 라. "제휴사"가 제공하는 상품 등을 구매하기 위한 결제 등
 - 마. "하나머니 서비스"의 "회원"간 문자대화, "하나머니" 송금 등의 메신저, AR(증강현실) 서비스등
 - 바. 기타 부가서비스
20. "하나머니"란 "하나머니 서비스"를 이용하기 위하여 취득, 사용하는 선불전자지급수단의 일종인 포인트를 가리키며 "하나머니 서비스 이용약관"에 정한대로 적립, 충전, 전환 하나머니 등의 유형별로 구분하여 관리됩니다.
 - ② 이 "약관"에서 정의되지 않은 용어의 적용은 일반적인 관례에 따릅니다.

제 3조 (회원정보 관리)

- ① "은행"은 "서비스"와 관련된 "회원"의 각종 정보(성명, 고유식별정보, 계좌번호, 휴대전화번호, 비밀번호 등)를 "회원"으로부터 직접 제공받아 "서비스" 제공 시 이용할 수 있습니다.
- ② "은행"이 업무처리를 통하여 인지 또는 취득한 "회원"의 개인정보는 "은행"의 개인정보취급방침에 의해 관리되며 "은행"은 "회원" 가입 시 "회원"으로부터 "은행"의 개인정보 활용 등에 대한 동의를 받습니다.
- ③ "은행"은 이 "서비스"의 제공을 위하여 "회원"의 동의를 받아 "회원"의 개인정보를 "제휴사"에 제공할 수 있습니다.
- ④ "은행"은 "회원"의 동의 없이 회원정보를 외부로 유출하지 아니합니다. 단, 관련 법령이나 법원의 재판에 의해 정보를 제공하는 등 정당한 이유가 있는 경우는 예외로 합니다.
- ⑤ "은행"은 "서비스"의 제공을 위하여 "회원"의 동의를 받아 "회원"의 개인위치정보를 이용할 수 있습니다.
- ⑥ "은행"은 "서비스"와 관련하여 취득한 "회원"의 정보를 관련 법령에 따라 일정기간 이상 보관합니다.

제 4조 (회원의 자격 및 관리)

- ① 제5조에 따라 회원 가입 절차를 완료한 자는 "회원" 자격을 부여 받게 되며, "은행"은 "회원"에 대해 "약관" 등에서 정한 권리와 의무를 가집니다.
- ② "회원"은 반드시 본인 명의로만 "서비스"를 이용해야 하며, 패스워드 등 "서비스" 이용정보를 소홀히 관리하여 본인이나 타인에게 손실이 발생하는 경우 "회원"에게 귀책사유가 있을 시에는 그 책임은 "회원" 본인에게 있습니다.
- ③ 관련 법령 및 금융감독기관의 관련 규정 변경 등 영업환경의 변화로 "서비스"가 불가능할 경우 "은행"은 "회원"에게 "서비스" 화면에 게시 등의 방법으로 알린 후, "캐시넷" 잔액을 제10조에 따라 "환불"하고 "회원"과의 거래 및 이 "서비스"를 종결할 수 있습니다. 이때 별도의 "환불수수료"는 부과하지 않습니다.

제 5조 (회원의 가입)

- ① "서비스"를 이용하고자 하는 고객은 "은행" 또는 "제휴사"가 제공하는 스마트폰 어플리케이션 또는 인터넷 사이트 등에서 "약관"에 동의하고 "은행"이 정한 가입 절차에 따라 가입 신청을 한 후 "은행"으로부터 승인을 받아 "회원"으로 가입하여야 합니다.
- ② "서비스" 이용계약은 제1항에 따라 회원 가입 절차가 완료된 때에 계약이 성립된 것으로 합니다.
- ③ "회원"의 가입은 반드시 신청자 본인 명의로 하여야 합니다.
- ④ "회원"가입을 위해서는 공동인증서를 통한 가입인증 등 반드시 은행이 정하는 바에 따라 가입인증절차를 거쳐야 합니다.
- ⑤ "회원" 가입 신청자는 "회원" 가입 시 "회원" 식별 절차에 이용하기 위한 패스워드를 등록해야 합니다.
- ⑥ "은행"은 "회원" 가입 신청자가 다음 각 호의 1의 사유에 해당하는 경우 "회원"의 가입을 불허할 수 있습니다.
 1. 제1항의 절차에 따라 확인된 고유식별정보와 성명이 불일치할 경우
 2. 신청자가 타인 명의를 도용하는 경우
 3. 기 가입된 "회원"이 중복 신청을 하는 경우
 4. "은행"에 의해 자격이 정지된 "회원"이 임의로 이용계약을 해지하고 다시 가입신청을 하는 경우
 5. 만 14세 미만의 고객
 6. 탈퇴한 당일 재가입 신청하는 경우
 7. 기타 관련 약관 및 법령에 위배되는 경우
- ⑦ "회원"이 휴대전화번호 변경, 스마트폰 변경, 신규 가입 등 휴대전화 관련 사항을 변경하거나 "은행" 또는 "제휴사"가 제공한 스마트폰 어플리케이션 또는 웹 사이트 등을 최초 설치하거나 또는 삭제 후 재설치하는 경우, 은행이 정하는 가입인증 절차 등을 통해 본인임을 다시 확인 받아야 합니다.

제 6조 (이용 정지 및 탈퇴)

- ① "은행"은 "회원"이 다음 각 호의 1에 해당되는 경우 "서비스"의 이용을 정지시킬 수 있습니다. "은행"은 "서비스" 이용정지 시 사전에 "회원"이 가입 시 작성한 전화 또는 전자우편(e-mail)주소 등으로 통지합니다.
 1. "서비스" 가입 신청 시 기재사항을 허위로 작성한 경우
 2. "캐시넷"을 사용한 거래가 부정사용 또는 비정상 거래로 판단되는 상당한 이유가 있는 경우
 3. "약관" 또는 관계 법령에서 정한 사항을 위반한 경우
 4. 해킹 또는 고의적인 시스템 과부하 유발 행위 등 "서비스" 시스템의 원활한 진행을 방해하거나 방해를 시도한 경우
 5. "회원"이 "은행" 및 타인의 권리, 명예, 신용 등을 침해하는 경우
 6. 제25조에 따라 스마트폰의 분실 또는 도난 등의 사고신고가 접수된 경우
 7. "회원"이 "서비스" 가입 시 등록한 휴대전화번호를 변경하고 변경 사실을 "은행"에 신고하지 않은 상태에서, 제3자가 변경 전 휴대전화번호를 실제 사용하고 있음을 정당하게 입증하여 신규 "회원"가입 신청을 하는 경우
 8. 제5조 제6항 각 호의 사유에 해당됨이 확인된 경우
- ② "회원"은 "회원"의 신청에 의해 "서비스"를 일시 정지하거나, "은행"의 승인을 받아 일시 정지된 "서비스"를 재개할 수 있습니다.
- ③ "회원"이 "서비스"를 탈퇴하고자 할 경우에는 스마트폰 어플리케이션 또는 웹사이트 등에서 "은행"이 정하는 방법에 따라 "서비스"의 탈퇴 신청을 하여야 합니다.
- ④ "회원"이 "서비스" 탈퇴 신청 시 "은행"은 "캐시넷" 잔액이 전액 "환불" 또는 "하나머니"로 재충전된 경우에 한해 탈퇴 처리합니다.

단, "회원"이 "서비스" 탈퇴 시 "캐시넷" 잔액이 "환불 수수료" 미만으로 남아있을 경우 "캐시넷"잔액의 "환불"은 불가능하며, "회원"은 "환불" 없이 탈퇴할 수 있습니다.
- ⑤ "회원"이 "서비스" 탈퇴 시 회원이 가입한 "부가 서비스"상의 권리와 의무는 "부가 서비스"의 약관에 의하여 전부 또는 일부 소멸 될 수 있습니다.
- ⑥ "은행"은 5년 이상 "서비스"의 이용이 없는 "회원" 에 대해 "서비스"를 탈퇴시킬 수 있습니다. 이 경우 "은행"은 "서비스"화면에 게시하거나 "회원"이 제출한 휴대전화 또는 전자우편(e-mail)주소 등으로 사전 통지합니다.
- ⑦ "회원" 앞 사전 통지한 "N Wallet" 서비스 종료시점까지 보유한 "캐시넷"은 은행이 별도 정한 시점에 "하나머니"로 재충전되고, 재충전이 완료될 경우 별도의 절차 없이 "N Wallet" 회원은 자동 탈퇴됩니다.
- ⑧ 제7항에 따라 "캐시넷"을 "하나머니"로 재충전하기 위해서는 사전에 "하나머니 서비스"에 가입해야 하며 세부내용은 "하나머니 서비스 이용약관" 에 따릅니다.

제 7조 (이용 한도 및 방법 등)

- ① 서비스별 이용 한도는 아래와 같이 합산 및 통합관리하며, 거래 취소 또는 에러 발생
준법감시인 심의필 제2022-약관-013호(2022.01.25)

등으로 인한 경우에는 이용 한도에 반영하지 아니합니다.

구분		1회 한도	1일 한도
"캐시넷"증가	"충전"(자동충전포함)	300,000원	500,000원(2,000,000원)
"캐시넷"감소	"결제"	300,000원	500,000원(2,000,000원)
	"보내요"	합산하여 300,000원	합산하여 500,000원
	"환불"		
	ATM출금		

- ()안은 "은행"이 대면확인을 통해 "회원" 본인의 실지명의를 확인하거나 "서비스" 이용을 위해 "은행" 또는 타행의 본인명의 예금계좌를 연결하도록 "회원"이 정한 경우에 한함

- "캐시넷"의 총잔액은 2백만원을 초과할 수 없음

② 제1항에도 불구하고 미성년자 "회원"의 경우에 "은행"은 이용한도를 축소하여 운용할 수 있습니다.

③ "회원"은 이 "약관"에서 정한 방법에 따라 "서비스"를 이용할 수 있으며, "회원"이 타인의 명의를 도용하여 "서비스"를 이용하였음이 확인되는 경우 "은행"은 "서비스"의 이용을 제한할 수 있습니다.

제 8조 (서비스 인증방법)

① "서비스"이용에 따른 인증방법은 각 이용메뉴에 따라 로그인 패스워드, PIN번호, 휴대전화번호, 실명인증, 휴대폰인증, 계좌비밀번호, 공동인증서 등을 이용합니다.

② "회원"은 귀책사유가 있는 경우 패스워드의 관리 소홀이나 누설 등에 따른 모든 손해에 대해 책임의 전부 또는 일부를 부담할 수 있습니다.

③ "서비스"에 사용되는 패스워드 종류 및 오류입력 제한횟수는 다음과 같습니다.

구분	로그인 패스워드	PIN번호
구성	영문숫자혼용 6자리 이상 또는 은행이 정한 바에 따른 인증방식	숫자4자리
오류입력 제한횟수	5회(연속)	5회(연속)

④ 패스워드 오류 입력 횟수를 초과할 경우 "서비스"의 사용이 제한됩니다.

⑤ 패스워드를 분실하거나 오류 입력 회수를 초과한 경우 "회원"은 "서비스"상의 별도 절차를 통해 패스워드를 재설정하여야 합니다.

제 9조 (캐시넷 충전)

① "캐시넷"의 "충전" 방법은 다음과 같습니다.

1. 1회충전

가. "은행"이 각 "회원"별로 부여한 가상계좌번호로 인터넷뱅킹, 자동화기기 등을 통하여

나. 계좌이체하는 방법

다. "N Wallet"에서 "회원" 명의로 "은행" 또는 "제휴사"의 계좌를 이용하여 원하는 시점에 출금

하여 충전하는 방법

2. 자동충전

- 가. 사전에 조건부 자동충전용 계좌를 등록하고 일정금액(기준금액) 미만으로 "캐시넷" 잔액이 줄어들게 될 경우 일정금액(충전금액)이 자동으로 "충전"될 수 있도록 설정하는 방법. 단, 이 경우 충전금액은 기준금액보다 같거나 커야 합니다
- 나. 사전에 결제계좌 연동 자동충전용 계좌를 등록하고 "결제"시 "캐시넷" 잔액이 부족하게 될 경우, 해당 부족잔액이 자동으로 "충전"될 수 있도록 설정하는 방법
 - ② 자동충전이 등록된 계좌에 대해 신용카드 대금결제 및 자동이체가 설정되어 있는 경우 자동충전으로 인해 자금부족으로 타 대금결제 및 자동이체가 실행되지 않을 수 있으며, "은행"은 자금부족으로 인한 타 대금결제 및 자동이체 미실행에 대해 책임을 부담하지 않습니다.
 - ③ "충전"이 완료된 "캐시넷" 잔액에 대하여는 별도의 이자를 지급하지 아니합니다.
 - ④ 다음 각 호의 1에 해당되는 경우 "은행"은 "충전"을 제한할 수 있습니다.
 - 1. 연동계좌의 비밀번호 오류 입력횟수 초과
 - 2. 최대 충전 한도 초과
 - 3. 제6조 제1항에 따라 사용이 정지된 경우
 - 4. 연동 계좌의 출금가능 잔액이 부족한 경우
 - 5. 연동 계좌의 당일 잔액에 대한 잔액증명이 발급된 경우
 - 6. 연동계좌에 대하여 (가)압류, 가처분, 체납처분 등이 있거나 (근)질권이 설정되어 있는 경우
 - 7. 기타 "충전"이 불가능한 기술적, 제도적 사유가 발생한 경우

제 10조 (환불 방법)

- ① "회원"은 "환불 수수료"를 부담하고 "캐시넷" 잔액 범위 내에서 "캐시넷"의 전부 또는 일부를 "환불" 받을 수 있습니다.
- ② 다음 각 호의 경우 "회원"의 "환불" 신청은 제한됩니다.
 - 1. "캐시넷" 잔액이 "환불 수수료"보다 적을 경우
 - 2. 제7조의 이용한도를 초과한 경우
- ③ "은행"은 "환불" 시 "회원"에게 수취 계좌 및 명의자 정보 등을 요청할 수 있으며, "회원"은 이에 응하여야 합니다.
- ④ "환불"은 "은행" 또는 타행의 본인 계좌에 한하여 가능하며 "환불" 시에는 사전에 "환불"받을 계좌가 "N Wallet"내에 등록되어 있어야 합니다.
- ⑤ "회원"이 "서비스" 관련 정보를 분실했을 경우 별도의 본인 확인 절차 등을 거쳐 "환불"받을 수 있습니다.
- ⑥ 이 "약관" 및 "은행"이 허용하지 않는 방법에 의한 "환불"은 불가능합니다.

제 11조 (ATM출금 방법)

준법감시인 심의필 제2022-약관-013호(2022.01.25)

- ① "회원"은 제7조의 이용한도 범위 내에서 "캐시넷" 잔액의 전부 또는 일부를 "은행", "제휴사"의 자동화기기 등을 이용하여 현금으로 출금할 수 있습니다.
- ② "회원"은 "ATM출금" 시 고유식별정보, 출금 인증번호 등 "은행"이 정한 인증방법으로 인증하여야 합니다.

제 12조 (보내요, 주세요 방법)

- ① "회원"은 제7조의 이용한도 범위 내에서 "캐시넷" 잔액의 전부 또는 일부를 "보내요"를 통하여 다른 "회원"에게 보낼 수 있습니다.
- ② "회원"은 비회원에게도 제1항에 따라 "보내요"를 할 수 있습니다. 단, 비회원이 실제 해당 "보내요"를 통해 자금을 수취하기 위해서는 "은행"이 정한 일정기간 내에 제5조에 따라 "회원"으로 가입하여야 하며 미가입 등 수취인이 정상 수취하지 않을 경우 해당 거래는 자동으로 취소 처리된다. 또한 비회원 대상으로 "보내요" 기능을 이용할 때 수취인에 대한 확인 의무는 "회원"에게 있습니다.
- ③ "회원"은 다른 "회원" 또는 비회원에게 "충전"된 "캐시넷"의 이전을 요청하는 "주세요"를 할 수 있으며, "은행"은 "주세요" 시 별도의 수수료를 부과할 수 있습니다. 단, 무분별한 "주세요"를 통해 타 "회원"의 불편을 초래하는 등 정상적인 이용에 지장을 초래하는 "회원"에 대해 "은행"은 "주세요" 기능을 제한할 수 있습니다.
- ④ "회원"은 "주세요" 및 "보내요" 시 상대방의 이름, 휴대전화번호, 금액 등을 입력하여야 하며, 오입력으로 인하여 발생하는 문제에 대하여 "은행"은 책임을 부담하지 않습니다.

제 13조 (결제 방법)

- ① "회원"은 제7조에서 정한 이용한도 범위 내에서 "캐시넷" 잔액의 전부 또는 일부로 물품이나 용역의 구매대금을 "결제"할 수 있습니다.
- ② "회원"이 "결제" 기능을 이용하면 "캐시넷" 잔액에서 해당 금액이 즉시 차감됩니다.
- ③ "회원"이 "결제"한 후 해당 거래에 대해 결제 취소를 요청하는 경우에는 "은행"은 "가맹점" 또는 "제휴사"의 확인을 거쳐 거래를 취소할 수 있으며 거래 취소 즉시 거래 취소 금액을 "회원"의 "캐시넷" 잔액으로 환원합니다. 단, 해당 "결제" 내역에 대해 "은행"과 "가맹점" 또는 "제휴사"가 이미 대금 정산을 완료한 경우에는 "은행"은 "가맹점" 또는 "제휴사"로부터의 정당한 취소 요청이 있는경우에 한해 취소 처리하거나 "가맹점" 또는 "제휴사"가 직접 취소하도록 요청할 수 있습니다.

제 14조 (부가 서비스)

- ① "은행"(또는 "제휴사")은(는) 각 호와 같은 "부가 서비스"를 제공합니다.
 1. 모바일 멤버십의 가입
 2. 쿠폰, 상품권의 판매
 3. 구매 및 결제횟수를 관리하는 스탬프 기능
 4. 기타 '은행'이 "제휴사"와 합의하여 제공하는 추가 기능

- ② "회원"은 "제휴사"가 제공하는 제휴 멤버십 중 가입하고자 하는 멤버십을 선택하여 해당 모바일 멤버십에 가입할 수 있습니다.
- ③ "은행"은 제휴 멤버십에 대하여 멤버십 안내 및 신청을 위한 화면 등을 제공하며 해당 멤버십 서비스 제공 및 이용에 대한 책임은 해당 "제휴사"에 있습니다. "은행"은 "제휴사"의 멤버십서비스 제공에 대한 어떠한 보증도 하지 않습니다.
- ④ "회원"은 "제휴사"가 제공하는 쿠폰 및 상품권 중 원하는 품목을 선택하여 구매할 수 있으며, "가맹점" 또는 지정한 사용처에서 교환, 할인, 결제 등의 혜택을 받을 수 있습니다.
- ⑤ "은행"은 "제휴사"가 제공하는 쿠폰 및 상품권에 대한 지급결제대행으로서 "회원"이 구매한 쿠폰, 상품권의 결제대금을 "제휴사"에게 정산하는 역할을 담당합니다. 단, 제공되는 쿠폰 및 상품권의 내용과 사용에 따른 책임은 해당 쿠폰 및 상품권을 제공하는 "제휴사"에 있습니다.
- ⑥ 다운로드 받은 쿠폰 및 상품권은 각각 고유의 유효기간을 가지며, 유효기간내에 사용하지 않은 쿠폰 및 상품권에 대해서는 "은행"이 책임지지 않습니다.
- ⑦ "은행"은 "제휴사"와 합의하여 추가적인 기능을 제공할 수 있으며, 이 경우 "은행"은 "서비스" 화면에 게시하거나 "회원"이 제출한 휴대전화 또는 전자우편(e-mail)주소 등으로 통지합니다.

제 15조 (수수료)

- ① "회원"이 "서비스"를 이용하게 되는 경우 "은행"은 "회원"에게 수수료를 징구할 수 있습니다.
- ② "서비스" 이용에 따른 수수료는 아래의 표와 같습니다.

수수료 항목	종량제(건별 부과)
"ATM출금"수수료	- 당행 CD/ATM :(마감 전, 후)최대 1,000원
지정계좌 "환불"수수료	- 당행 : 면제, 타행 : 최대500원
"회원"간 "보내요"수수료	- 최대 100원
"주세요"수수료	- 최대 100원

- ③ 상기 제2항에도 불구하고 "은행"은 "서비스" 이용에 따른 수수료를 감면하거나 면제할 수 있습니다.

제 16조 (이의 신청 및 책임)

- ① "회원"(또는 대리인)은 "서비스" 이용대금에 이의가 있는 경우 "결제"일로부터 30일 이내에 서면으로 "은행"에 이의를 제기할 수 있습니다.
- ② "은행"은 "회원"의 이의제기가 있는 경우 "서비스" 이용 경위, "서비스" 이용 일시, 이용 내용, 이용 주체 등을 조사하여 그 결과를 "회원"에게 서면으로 통보합니다.
- ③ "회원"은 "은행"의 조사 결과에 이의가 있는 경우에는 금융감독원에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다
- ④ 금융감독원의 분쟁조정 결과, "서비스"의 이용과정에서 "은행"에 책임 있는 사실이 밝혀질 경우, "은행"은 이용대금의 전액 또는 일부를 "회원"에게 반환합니다. 다만, "은행"이

금융감독원의 분쟁조정 결과에 불복하여 소를 제기하거나 민사조정법에 의한 조정신청을 하는 경우에는 그러하지 아니합니다.

제 17조 (대리 및 보증의 부인)

- ① "은행"은 "서비스"를 이용한 "가맹점" 및 "제휴사"에서의 "결제" 시 판매자 및 "회원"을 대리하지 않습니다.
- ② "은행"은 구매자와 판매자 간의 구매 및 판매와 관련하여 판매의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록상품의 품질, 완전성, 안전성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 구매자가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 연결된 사이트에 게재된 자료의 진실성과 관련된 일체의 내용에 대하여 보증하지 아니합니다.

제 18조 (분실, 도난신고와 보상)

- ① "회원"은 "N Wallet", "서비스" 이용 관련 패스워드 등 중요정보의 유출, "서비스" 어플리케이션이 탑재된 스마트폰 단말기의 도난 또는 분실의 경우에는 즉시 "은행"에 통지하고, 지체없이 그 내용을 서면 또는 "은행"이 정한 방법으로 신고해야 합니다.
- ② "은행"은 "회원"이 제1항에 의한 통지 또는 신고를 하는 경우에도 통지 또는 신고 전에 사용된 금액에 대해서는 은행이 책임을 부담하지 않습니다. 다만, "은행"의 고의 또는 과실로 인한 귀책사유가 있는 경우 책임의 일부 또는 전부를 부담합니다.
- ③ "은행"은 제1항에 따라 통지 또는 신고가 있는 경우 "서비스"의 이용을 제한합니다.

제 19조 (은행의 책임 및 면책)

- ① "은행"은 "서비스"가 정상적으로 제공되도록 관리할 책임이 있으며, "서비스"의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 "회원"에게 손해가 발생한 경우에 그 금액을 보상합니다.
- ② "서비스"의 위/변조로 발생한 부정 사용, 시스템 장애 및 시스템 보안성 취약 등으로 인한 문제에 대한 책임은 "은행"에게 있습니다.
- ③ 제 1항 및 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 1에 해당하여 "회원"의 고의 또는 중과실에 의한 것임이 입증되는 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 "회원"이 부담하게 할 수 있습니다.
 1. "서비스" 등록정보, 이용정보의 유출 등 선량한 관리자로서의 주의를 다하지 못하여 발생한 사고
 2. 패스워드 유출로 인한 사고
 3. "회원" 가족, 동거인에 의한 사고 또는 이들이 관련되어 발생한 사고
 4. "회원"이 "서비스"를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
 5. "서비스" 등록정보, "서비스" 사용을 위한 정보 등을 위/변조자에게 제공한 경우
 6. "서비스"의 부정사용 조사를 위하여 "은행"이 요청한 조사에 응하지 아니하거나 이를

방해한 경우

제 20조 (이용시간 및 서비스 변경, 중단)

- ① "서비스" 이용 시간은 연중무휴 1일 24시간을 원칙으로 합니다.
- ② "은행"은 수시로 "서비스"의 향상을 위하여 기존 "서비스"의 전부 또는 일부 내용을 변경할 수 있으며 이때 서비스가 제공되는 온라인 채널 등으로 사전에 공지하거나 "회원"이 제출한 휴대전화 또는 전자우편(e-mail) 주소 등으로 통지합니다.
- ③ "은행"은 다음 각 호에 해당하는 경우 "서비스"의 전부 또는 일부를 제한하거나 중단할 수 있습니다.
 1. "은행" 및 "가맹점" 또는 "제휴사"의 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우
 2. "서비스"를 위한 설비의 보수 등 공사로 인해 부득이한 경우
 3. "서비스" 업그레이드 및 시스템 유지보수 등을 위해 필요한 경우
 4. 정전, 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 "서비스" 이용에 지장이 있는 경우
 5. "가맹점" 또는 "제휴사"와의 계약종료 등 "은행"의 제반 사정으로 "서비스"를 유지할 수 없는 경우
 6. 기타 천재지변, 국가비상사태 등 불가항력적 사유가 있는 경우
- ④ 상기 제3항의 경우가 발생하는 즉시 "은행"은 "서비스"화면에 게시하거나 사전에 "회원"이 제출한 휴대전화 또는 전자우편(e-mail) 주소 등으로 통지합니다.

제 21조 (약관의 개정 및 효력)

- ① "은행"은 "서비스"에 새로운 업무의 적용, 기능의 삭제, 관련 법령의 개정 및 기타 "은행"의 업무상 "약관"을 변경해야 할 중요한 사유가 있다고 판단될 경우 "약관"을 변경할 수 있습니다.
- ② "은행"이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 "회원"이 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 "회원"에게 통지하여야 합니다. 다만, "회원"이 이의를 제기할 경우 "은행"은 "회원"에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.
- ③ 제2항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상게시하고 "회원"에게 통지하여야 합니다.
- ④ "은행"이 제2항 및 제3항을 게시하거나 통지하는 경우에는 "회원"이 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전영업일까지 이내에 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다."라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다

- ⑤ 회원은 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일전의 영업일까지 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

제 22조 (준용규정 및 관계법령)

이 "약관"에서 정하지 아니한 사항과 "약관"의 해석에 관하여는 전자금융거래법, 전자거래기본법, 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률, 전자서명법 등 관계법령, 전자금융거래 기본약관, "가맹점" 및 "제휴사" 약관 및 상관례에 따르며, 이 "약관"의 규정을 들어 관계 법령 위반에 대한 면책을 주장할 수 없습니다.

제 23조 (관할 법원)

"서비스"의 이용과 관련하여 분쟁이 발생할 경우, "회원"과 "은행"은 신의성실의 원칙에 의하여 서로 협의하며 "서비스"와 관련하여 발생한 소송에 대한 관할법원은 민사소송법이 정하는 바에 따릅니다.