

## 「하나 바이오인증 서비스」 이용 약관

### 제 1조 목적

이 약관은 주식회사 하나은행(이하 “은행”이라 합니다)과 「하나 바이오인증 서비스(이하 “서비스”라 합니다)」를 이용하는 고객(이하 “이용자”라 합니다)간에 서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

### 제 2조 용어의 정의

- ① “이용자”라 함은 만 19세 이상의 개인(개인사업자 포함)으로서 은행의 영업점에서 「하나 바이오인증 서비스」를 신청하여 이용하고자 하는 자를 말합니다.
- ② “바이오 정보”라 함은 지문·홍채·정맥·얼굴·음성·서명 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서, 가공되지 않은 원본 정보와 그로부터 추출되어 생성된 특징 정보를 포함합니다. 은행은 손바닥정맥을 바이오 정보로 이용합니다.
- ③ “바이오 정보 분산관리시스템(이하 “분산관리시스템”이라 합니다.)”이란 바이오인증 관련 업무를 위하여 금융결제원에 설치한 중계·처리시스템과 은행의 시스템을 통신회선으로 연결하여 금융결제원 및 은행상호간에 정보를 교환하는 시스템을 말합니다.
- ④ “전자적 장치”라 함은 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용단말기, 컴퓨터, 전화기, 키오스크(Kiosk), STM(Smart Teller Machine) 그 밖에 전자적 방법으로 전자금융거래정보를 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치를 말합니다.
- ⑤ “본인확인서비스”라 함은 이용자가 전자적 장치 및 바이오 정보 인식 기기에서 본인확인 정보를 입력하고 바이오 정보를 제공하면 바이오인증 시스템에서 본인여부를 확인하여 주는 서비스를 말합니다.
- ⑥ “접근매체”라 함은 전자금융거래에 있어서 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말합니다.
  1. 은행이 제공한 전자식 카드 및 이에 준하는 전자적 정보
  2. 「전자서명법」에 따른 전자서명생성정보 또는 인증서
  3. 은행에 등록된 이용자 번호
  4. 등록되어 있는 이용자의 생체정보
  5. 제1호 또는 제2호의 수단이나 정보를 사용하는 데 필요한 비밀번호
- ⑦ “거래지시”라 함은 이용자가 전자금융거래계약에 의하여 은행에 개별적인 전자금융거래의 처리를 지시하는 것을 말합니다.
- ⑧ “영업일”이라 함은 통상 은행이 영업점에서 정상적인 영업을 하는 날을 말합니다.
- ⑨ “공항연계 서비스”란 국내선 탑승 수속시, 바이오정보와 개인정보(성명 및 휴대폰번호, 하나은행에서 제공하는 앱을 이용하여 수취한 체크인 정보를 말합니다. 이하 “공항연계정보”

라 합니다)를 입력하여 본인 여부를 인증하는 서비스로, 금융결제원과 금융기관( 이하 "참가기관"이라 합니다), 한국공항공사 산하 국내 공항( 이하 "국내 공항"이라 합니다)이 함께 제공하는 서비스입니다. 단, 이는 "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률"에 따른 본인확인기관이 제공하는 서비스에 해당하지 않습니다.

### 제 3조 서비스 내용 및 이용방법

- ① 이 서비스는 이용자가 입력한 본인확인정보 및 이용자가 제공한 바이오 정보에 대해 본인 식별 등을 확인하여 주는 서비스입니다.
- ② 제1항에 따라 본인확인이 완료된 이용자는 은행이 정하는 업무를 이용할 수 있습니다. 단, 업무이용에 대한 별도의 신청절차가 있는 것은 그에 따릅니다.
- ③ 이용자는 이 서비스를 이용하기 위해서 은행이 정한 “바이오인증 서비스 이용 신청서” (이하 “신청서”라 합니다)를 작성하여 제출하고, 은행은 이를 접수하여 이용자의 바이오 정보를 수집한 후 서비스 이용을 승인합니다.
- ④ 제3조 제1항에 따라 바이오인증 이용 신청을 하여 승인을 받은 이용자는 바이오 정보(손바닥정맥)를 접근매체 및 본인식별정보로 활용하여 통장, 인감 일치 여부 확인을 생략하고 예금 지급 청구를 할 수 있습니다.
- ⑤ 이용자는 영업점에서 이용시 은행이 정한 시간 내에 서비스를 이용할 수 있으며, 은행은 서비스 이용시간을 홈페이지 등에 안내하기로 합니다.
- ⑥ “전자적 장치”에 의한 서비스는 “전자적 장치”의 운영시간에 가능함을 원칙으로 합니다. 다만, 정기 점검 및 기술상의 이유, 관련 법령의 제개정, 서비스 정책 변경 등 이에 준하는 운영상의 사유와 목적에 따라 은행이 정한 기간에 일시 중지될 수 있습니다.
- ⑦ 제6항에 따른 서비스 중지는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통해 변경 1개월 전부터 사전 고지합니다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 법령에서 정하고 있는 등의 외부요인 등 예외적으로 불가피한 경우 사전 고지는 생략 가능하며, 은행 홈페이지 등을 통해 사후 고지합니다.
- ⑧ 국내 공항에서의 서비스 내용 및 이용방법은 다음 각 호와 같습니다.
  1. 국내 공항에서 이용 시, 이용자는 은행에 내점하여 공항연계 서비스를 신청하고, 이후 공항에서 공항연계정보와 바이오정보를 입력하여 공항연계 서비스를 이용할 수 있습니다.
  2. 항공기 탑승 수속시 이용자 본인확인에 관한 최종 결정은 공항의 책임과 판단으로 처리되며 은행의 귀책사유가 없는 한 은행은 이에 관한 책임이 없습니다.
  3. 이용자가 은행 외 참가기관에서 새로운 공항연계정보로 공항연계 서비스를 신청한 경우에도 공항연계 서비스 이용은 가능합니다. 단, 은행에 등록 되어있던 기존 공항연계정보로 공항 탑승 수속을 이용하는 것은 불가능하며, 이용을 위해서는 반드시 새로운 공항연계정보를 사용하여야 합니다.
  4. 이용자는 국내 공항에서 이용시 "국내 공항의 항공기 탑승 수속시 바이오인식 기기"의 운영시간에 가능함을 원칙으로 합니다. 다만, 정기 점검 및 기술상의 이유, 관련 법령의 제개정, 서비스 정책 변경 등 이에 준하는 운영상의 사유와 목적에 따라 은행이 정한 기간에 일시 중지될 수 있습니다.
  5. 공항연계 서비스 중지는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통해 변경 1개월 전부터 사전 고지합니다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 법령에서 정하고 있는

등의 외부요인 등 예외적으로 불가피한 경우 사전 고지는 생략가능하며, 은행 홈페이지 등을 통해 사후 고지합니다.

#### 제 4조 서비스 이용 제한

- ① 은행은 다음 각 호에 해당하는 경우 은행에서의 서비스 이용을 제한 할 수 있습니다.
  1. 은행에 제공한 바이오 정보가 5회 이상 연속하여 틀렸을 경우
  2. 이용자의 사고신고 또는 거래정지 신청이 있는 경우
  3. 계좌별 법적 지급제한, 기타 부득이한 사정으로 서비스를 이용할 수 없는 경우
- ② 은행은 다음 각 호에 해당하는 경우 공항에서의 서비스 이용을 제한합니다.
  1. 이용자가 공항연계정보로 등록한 휴대폰번호와 동일한 휴대폰번호가 타인의 공항연계정보로 등록될 경우, 이 경우 은행은 공항연계정보로 등록한 휴대폰번호가 중복되어 공항연계 서비스 이용이 제한된다는 내용을 이용자에게 통지할 수 있으며, 이용자가 공항연계정보를 변경하지 않아 서비스 이용이 불가한 경우 은행의 귀책이 없는 한 은행은 책임을 지지 않습니다.
- ③ 이용자는 제1항 제1호 및 제2호의 경우 은행이 정한 서비스 신청 절차에 따라 재신청 하여야 하며, 제1항 제3호의 경우 해당 사유가 해소된 후에 서비스를 다시 이용할 수 있습니다.
- ④ 은행은 전쟁, 천재지변, 전산장애, 은행의 귀책사유 없는 정전 등 기타 불가항력적인 사유가 발생하는 경우 서비스를 일시중지 또는 제한 할 수 있습니다.

#### 제 5조 서비스 해지

이용자가 서비스를 해지하고자 하는 경우 은행과 사전에 합의한 방법에 따릅니다.

#### 제 6조 은행의 의무

- ① 은행은 이 약관에서 정한 바에 따라 계속적, 안정적으로 서비스를 제공하도록 노력하여야 합니다.
- ② 은행은 이용자의 바이오 정보 보호를 위하여 개인정보 취급자의 수를 필요한 범위 내에서 최소한으로 한정하며, 은행의 고의 또는 과실로 인한 가입 고객의 개인정보의 분실, 도난, 유출 등으로 야기된 가입 고객의 손해에 대해 책임을 부담합니다.
- ③ 은행은 개인정보보호법에서 정한 바에 따라 이용자의 정보를 관리하여야 하며, 이에 대한 세부적인 내용은 개인정보보호법과 은행의 ‘개인정보처리방침 등’에 정한 바에 의합니다. 은행은 ‘개인정보처리방침’에 대한 세부 내용을 홈페이지에 게시하여 이용자가 확인할 수 있도록 합니다.

#### 제 7조 이용자의 의무

바이오인증 서비스의 안전한 수행을 위하여 이용자는 은행이 정하는 바에 따라 다음 각 항의 사항을 준수하여야 합니다.

- ① 바이오 정보 유출 및 해킹 등 전자적 침해를 방지하기 위하여 필요한 조치 및 관리방법
- ② 이용자 보호를 위하여 은행이 제공하는 절차와 방법
- ③ 기타 은행이 정하는 사항

## 제 8조 바이오 정보의 보관 등

- ① 은행은 이용자의 동의를 받아 바이오 정보를 금융결제원에 제공할 수 있으며, 바이오정보는 분할 및 암호화하여 은행과 금융결제원에 분산하여 보관됩니다.
- ② 은행은 금융결제원이 운영하는 분산관리시스템을 이용하여 바이오정보와 관련한 정보를 교환하고 바이오인증 관련업무를 처리합니다.

## 제 9조 관할법원

- ① 서비스에 관련된 분쟁이 발생한 경우, 은행과 이용자는 분쟁의 해결을 위해 성실히 협의하기로 합니다.
- ② 제 1항의 협의에 의하여 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우 관할법원은 민사 소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

## 제 10조 준거법 및 다른 약관과의 관계

- ① 이 약관의 해석·적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.
- ② 서비스 이용과 관련하여 이 약관에 정한 사항과 다른 내용의 약관이 있을 때에는 이 약관을 우선하여 적용합니다.
- ③ 이 약관에서 정하지 않은 사항은 전자금융거래기본약관, 예금거래기본약관, 전자금융서비스이용약관, 각 상품별약관, 기타 은행의 내부규정이 정하는 바에 따르기로 하며 기타 약관들에 정하지 않은 사항에 대해서는 다른 약정이 없으면 관계법규 및 규정을 적용합니다.

## 제11조 약관의 변경

- ① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 업무를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점, 인터넷 홈페이지에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.
- ② 제1항에도 불구하고 법령의 개정 등으로 인하여 긴급하게 약관을 변경할 때에는 변경된 약관을 전자적 장치 및 영업점, 인터넷 홈페이지에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.
- ③ 은행이 제1항 및 제2항의 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “이용자가 약관의 변경 내용이 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 시행일 전의 영업일까지 서비스의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

## 제12조 손해배상 및 면책

- ① 은행은 이용자로부터 바이오 정보의 분실이나 도난의 통지를 받은 후에 제3자가 그 접근매체를 사용하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.
- ② 은행은 다음 각 호의 1의 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.
  1. 바이오 정보의 위조나 변조로 발생한 사고
  2. 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고
  3. 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제1호에 따른 은행의 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고
- ③ 제1항 및 제2항에 의하여 금전적 손해가 발생한 경우 해당 금액 및 이에 대한 1년만기 정기예금 이율로 계산한 경과이자를 배상합니다. 다만, 손해액이 해당 금액과 1년만기 정기예금 이율로 계산한 금액을 초과하는 경우에는 실손해액을 배상합니다.
- ④ 제2항의 규정에도 불구하고 은행은 이용자가 고의 또는 중과실로 다음 각 호의 행위를 하였음을 증명하는 경우 이용자에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니합니다.
  1. 이용자가 바이오 정보를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우 (「전자금융거래법」 제18조에 따라 선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우를 제외합니다.)
  2. 제3자가 권한 없이 이용자의 바이오 정보를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 바이오 정보를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
  3. 은행이 바이오 정보를 통하여 이용자의 신원, 권한 및 거래지시의 내용 등을 확인하는 것 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 사전에 요구하는 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 사고가 발생한 경우
    - 가. 누설·노출 또는 방치한 행위
    - 나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

## 부 칙

1. 이 약관은 2019년 08월 19일부터 시행합니다.
2. 이 약관은 2020년 04월 28일부터 개정합니다.
3. 이 약관은 2022년 09월 05일부터 개정합니다.
4. 이 약관은 2023년 12월 08일부터 개정합니다.
5. 이 약관은 2024년 05월 10일부터 개정합니다.
6. 이 약관은 2025년 07월 01일부터 개정합니다.
7. 이 약관은 2025년 07월 28일부터 개정합니다.