

하나톡 서비스 이용 약관

준법감시인 심의필 제2023-약관-150호

제1조 (목적) 이 약관은 주식회사 하나은행(이하 "은행"이라 합니다)과 하나톡 서비스(이하 "하나톡"이라 합니다)를 이용하는 고객(이하 "이용자"라고 합니다) 사이의 하나톡 이용에 관한 제반사항에 대해 정함을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같습니다.

1. "하나톡"은 은행이 카카오톡 채널을 통하여 제공하는 서비스로서 상담 직원과 이용자가 양방향정보 전달, 실시간 메시징, 고객 상담 및 상품 소개 등을 목적으로 실시간 대화로 상담하는 것을 말합니다.
2. "카카오톡 채널" 이라 함은 주식회사 카카오가 제공하는 카카오톡의 공식 계정 서비스 중 하나로서 은행이 카카오톡 이용자와 실시간 대화로 상담할 수 있는 채널(이하 "채널"이라 합니다)을 말합니다.
3. "상담 직원" 이라 함은 하나톡을 통해 이용자와 실시간 대화로 상담하는 은행의 직원을 말합니다.

제3조(하나톡의 이용 및 종료) ① 이용자는 카카오톡 채널 검색, QR코드, 은행에서 전송한 문자메세지의 URL 등을 통하여 하나톡을 이용할 수 있습니다.

- ② 이용자는 상담하고자하는 영업점, 상담 주제, 상담 직원을 선택하고 은행이 정한 약관 동의 및 개인정보 수집 동의 그리고 본인 확인절차를 수행한 경우에 한하여 하나톡을 이용할 수 있습니다.
- ③ 원활한 상담을 위해 상담 중인 직원이 다른 상담 직원으로 변경될 수 있습니다
- ④ 하나톡 이용시간이 경과하는 경우 자동으로 종료됩니다.
- ⑤ 하나톡 종료 후 하나톡을 재이용하기 위해서는 본인 확인절차를 다시 수행해야 합니다.

제4조 (서비스 종류) ① 하나톡은 다음 각 호의 서비스로 구성됩니다.

1. 은행에 보유하고 있는 예금성상품 등에 대한 상담
2. 은행에서 진행중인 이벤트 등에 대한 상담
- ② 제1항 서비스 이외의 다음 각 호의 업무를 요청하는 경우에는 영업점 또는 인터넷뱅킹 등으로 안내 합니다.
 1. 금융소비자보호법 제21조 제6호 가목에서 실시간 대화의 방법으로 권유를 금지한 투자성 상품
 2. 보험업법 제91조 동법 시행령 제40조 제3항에서 특정인 상대·비대면 방식으로 권유를 금지한 보장성 상품
 3. 금융소비자보호법 등 관련 법령에 따른 판매절차를 준수할 수 없는 경우
- ③ 은행은 하나톡 이용 신청 절차 및 이용방법, 기타 서비스의 상세 내용 등을 채널을 통해 안내할 수 있으며, 이용자는 하나톡 이용 전에 이를 신중히 확인하여야 합니다.

제5조 (이용시간 및 일시중단) ① 하나톡의 이용시간은 은행영업일 오전 9시부터 오후 4시까지 입니다.

- ② 하나톡의 이용시간은 은행의 사정에 따라 변경 될 수 있습니다.
- ③ 하나톡은 시스템 장애, 프로그램 보수, 외부 요인 등으로 인하여 서비스를 제한하거나 중지할 수 있습니다.
- ④ 제2항 및 제3항으로 인한 시스템 변경 및 중지시 은행은 이용자에게 1개월전 사전고지하며, 부득이하게 사전고지가 불가능할 경우 사후통지합니다.

제6조 (이용중단 및 제한) ① 은행은 하나톡을 운영함에 있어, 하나톡에서 발생할 수 있는 문제 상황에 대하여 일관성 있게 대처하기 위한 운영기준과 이용자가 하나톡을 이용하며 지켜야 할 세부적인 사항을 별도로 마련하여 안내합니다. 하나톡 이용약관 및 제15조 기재 하나톡 운영정책(이하 "운영정책"이라 합니다)을 위반한다고 판단되는 행위가 있을 경우, 이용자는 하나톡 이용의 제한을 받을 수 있습니다.

② 이용자는 하나톡을 이용함에 있어 다음 각 호의 행위를 하여서는 안됩니다.

1. 이 약관 및 하나톡 이용에 관련된 관계법령을 위반한 행위
2. 하나톡 이용 시 허위 사실을 기재하거나 타인의 정보를 도용하는 등 정상적인 하나톡 운영 및 은행의 업무를 고의로 방해하는

일체의 행위

3. 은행이 정상적으로 제공하는 방법이 아닌 다른 방법으로 은행이 보유하고 있는 정보를 탈취, 저장, 공개 또는 부정한 목적으로 사용하는 행위
 4. 은행의 지식재산권, 제3자의 지식재산권 등 기타 권리를 침해하거나, 은행의 동의 없이 이용자 또는 제3자의 상업적인 목적을 위하여 본 하나톡 구성요소의 전부 또는 일부의 내용에 관하여 이를 복사, 복제, 판매, 재판매 또는 양수도하는 행위
 5. 하나톡과 관련된 설비의 오동작이나 정보 등의 파괴 및 혼란을 유발시키는 컴퓨터 바이러스 감염 자료를 등록 또는 유포하는 행위
 6. 하나톡을 해킹하거나 해킹에 이용하는 일체의 행위
 7. 기타 불법적이거나 부당한 행위
- ③ 은행은 이용자가 본 조의 금지행위를 행하는 경우 하나톡 이용을 제한 할 수 있으며, 제한 사유를 이용자에게 통지(e-mail, 유선전화, LMS/SMS 등) 합니다. 이때 이용자는 이의가 있는 경우 고객센터(전화상담, 전자민원 등)를 통해 이의를 제기할 수 있습니다.
- ④ 은행은 필요한 경우 이용자의 금지행위 사실을 관련 정부기관 또는 사법기관에 통지할 수 있습니다.

제7조 (하나톡의 한계) 은행은 하나톡을 운영함에 있어 정확한 정보를 전달하기 위하여 최선을 다하지만 상담직원의 실시간 대화 상담 내용 중 정정이 필요한 경우 상담 중 또는 상담 후 정정내용을 안내 할 수 있습니다.

제8조 (커뮤니케이션) ① 은행은 하나톡을 운영함에 있어 실시간 상담을 원칙으로 합니다. 단, 상담이 일정시간 지연되는 경우 자동응답으로 전환될 수 있습니다.

② 은행은 다음 각 호에 해당하는 경우 하나톡의 전부 또는 일부를 제한하거나 중지할 수 있으며, 그 내용을 홈페이지 및 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통해 1개월 전부터 1개월간 알립니다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 합니다.

1. 은행 또는 연계 금융회사 등의 설비 보수점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우
 2. 하나톡 업그레이드 및 시스템 유지보수 등을 위해 필요한 경우
 3. 정전, 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 하나톡 이용에 지장이 있는 경우
 4. 은행의 제반 사정으로 하나톡을 유지할 수 없는 경우
 5. 기타 천재지변, 국가비상사태 등 불가항력적 사유가 있는 경우
- ③ 제2항, 제3항에도 불구하고 긴급하게 서비스를 제한하거나 중지해야 할 사유가 발생하는 경우 은행은 사후에 이를 통지합니다.

제9조 (인증방법) 하나톡 이용을 위한 본인 인증방법은 아래의 방법으로 진행합니다.

1. 간편인증: 스마트폰 사용자는 통신사에서 제공하는 PASS 앱을 통해서 인증할 수 있습니다.
2. 문자인증: 명의자 정보와 문자(SMS 또는 LMS)에 포함된 인증번호를 확인하여 본인확인을 진행할 수 있습니다.

제10조 (대화내용 기록저장 및 활용) ① 은행은 실시간 대화 상담 내용을 1년간 저장하며, 1년이 경과한 실시간 대화 상담 내용은 자동 삭제처리 합니다.

② 저장한 실시간 대화 상담 내용은 분쟁이 발생한 경우 증거 자료로 사용할 수 있으며, 이 경우 이용자는 상담 영업점을 통해 기록 저장된 내용의 열람을 요구할 수 있습니다.

제11조 (개인정보의 이용 및 보호) ① 은행은 하나톡과 관련된 이용자의 각종 정보(성명, 고유식별정보, 휴대전화번호 등)을 이용자로부터 직접 제공받아 하나톡 제공 시 이용할 수 있습니다.

- ② 은행은 하나톡의 제공을 위하여 이용자의 동의를 받아 이용자의 개인정보를 제후사에 제공할 수 있습니다.
- ③ 은행은 수집된 개인정보의 취급 및 관리 등의 업무를 스스로 수행함을 원칙으로 합니다.
- ④ 은행은 개인정보의 수집, 이용, 제공, 보호, 위탁 등에 관한 제반 사항의 구체적인 내용을 개인정보처리방침을 통하여 규정하며, 개인정보처리방침은 은행의 웹사이트, 앱 서비스 화면 등을 통하여 게시합니다.

⑤ 은행은 이용자의 동의 없이 회원정보를 외부로 유출하지 아니합니다. 단, 관련 법령이나 법원의 재판에 의해 정보를 제공하는 등 정당한 이유가 있는 경우는 예외로 합니다.

⑥ 은행은 하나특과 관련하여 취득한 이용자의 정보를 관련 법령에 따라 일정기간 이상 보관합니다.

제12조 (약관의 변경) ① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 은행의 홈페이지 및 하나특에 게시합니다.

② 제1항의 변경 내용이 이용자에게 불리한 경우 은행은 이를 서면 등 이용자와 사전에 합의한 방법으로 변경 최소 30일 전까지 기존 이용자에게 개별 통지합니다. 다만 변경 전 내용이 그대로 적용되는 경우 또는 이용자가 변경 내용에 대한 통지를 받지 아니하겠다는 의사를 명시적으로 표시한 경우에는 그러하지 않습니다.

③ 상기 제1항 및 제2항에 따라 게시하거나 통지하는 경우에는 “이용자가 약관의 변경 내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경 내용에 승인한 것으로 본다”라는 취지의 내용을 통지합니다.

④ 이용자는 약관의 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전 영업일까지 약관의 변경 내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

제13조 (손해배상 등) ① 은행 또는 이용자는 이 약관을 위반하여 상대방에게 손해를 입힌 경우에는 그 관련 법령이 규정하는 범위 내에서 손해를 배상할 책임이 있습니다. 다만, 고의 또는 과실이 없는 경우에는 그러하지 아니합니다.

② 은행은 이용자의 하나특 이용 중 잘못된 상담 내용 등으로 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.

③ 은행은 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 하나특을 제공할 수 없는 경우에는 하나특 제공에 관하여 책임을 지지 않습니다.

④ 은행은 하나특용 설비의 보수, 교체, 정기점검, 공사 등 기타 이에 준하는 사유로 발생한 손해에 대하여 책임을 지지 않습니다. 다만, 은행의 고의 또는 과실에 의한 경우에는 그러하지 않습니다.

⑤ 은행이 제9조의 이용자의 본인 확인 방법을 통해 주의 깊게 본인 확인하여 이용자가 요구하는 상담 업무를 처리하였을 때에는 개인 정보의 위조·변조 또는 도용이나 그 밖의 다른 사고로 인하여 이용자에게 손해가 생겨도 그 책임을 지지 않습니다. 다만, 은행의 고의 또는 과실로 인한 귀책 사유가 있는 경우 은행은 그 책임의 일부 또는 전부를 부담합니다.

⑥ 은행은 이용자의 고의 또는 중과실로 인한 하나특 이용의 장애에 대하여는 책임을 지지 않습니다. 다만, 이용자에게 부득이하거나 정당한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니합니다.

제14조 (관할법원) ① 하나특 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 분쟁이 발생한 경우, 은행과 이용자는 분쟁의 해결을 위해 성실히 협의 합니다.

② 제1항의 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우 관할 법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다."

제15조 (이 약관에서 정하지 아니한 사항) ① 은행은 하나특 제공과 관련하여 별도의 운영정책을 둘 수 있습니다.

② 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 각 상품 및 서비스 약관, 본 하나특 운영정책 등(이하 “세부지침”이라 합니다) 및 관계 법령 또는 상관례에 따릅니다.

③ 이 약관과 세부지침의 내용이 충돌할 경우, 이 약관, 하나특 운영정책, 각 상품 및 서비스 약관의 순서에 따릅니다.

부 칙

이 약관은 2024년 1월 1일부터 시행합니다.

하나톡서비스 운영정책

1. 사용 전 꼭 숙지하여 주세요.

본 운영정책은 주식회사 하나은행(이하 '은행'이라고 합니다)이 제공하는 하나톡서비스(이하 '하나톡'이라고 합니다)를 일관성 있게 운영하기 위하여 서비스 운영의 기준과 여러분이 지켜주셔야 할 세부적인 사항이 규정되어 있습니다.

본 운영정책에서 별도로 정의하지 않은 용어는 하나톡서비스 약관에서 정한 용어의 정의에 따릅니다.

본 운영정책이 변경되는 경우 최소 7일 전에 하나톡을 통해 공지하도록 하겠습니다.

2. 안정적인 서비스 제공을 위해 운영정책을 적용하고 있습니다.

은행은 여러분에게 하나톡을 안정적으로 제공하기 위해 운영정책에 근거하여 서비스를 운영하고 있습니다.

은행은 관련 법령 또는 약관에 위배되거나 본 운영정책에서 금지하는 활동이 발견된 경우, 운영정책에 따른 제재 조치를 취할 수 있습니다.

여러분이 운영정책의 적용 결과가 불만족스러울 경우 고객센터를 통해 이의를 신청할 수 있으며, 은행은 접수된 이의제기를 검토하여 수용 여부를 회신 드리겠습니다.

3. 다음과 같은 활동은 금지하고 있습니다.

1. 하나톡서비스 약관 및 하나톡 이용에 관련된 관계법령을 위반한 행위
2. 하나톡 이용 시 허위 사실을 기재하거나 타인의 정보를 도용하는 등 정상적인 하나톡 운영 및 은행의 업무를 고의로 방해하는 일체의 행위
3. 은행이 정상적으로 제공하는 방법이 아닌 다른 방법으로 은행이 보유하고 있는 정보를 탈취, 저장, 공개 또는 부정한 목적으로 사용하는 행위
4. 은행의 지식재산권, 제 3 자의 지식재산권 등 기타 권리를 침해하거나, 은행의 동의 없이 이용자 또는 제 3 자의 상업적인 목적을 위하여 본 하나톡 구성요소의 전부 또는 일부의 내용에 관하여 이를 복사, 복제, 판매, 재판매 또는 양수도 하는 행위
5. 기타 범죄 또는 법령이 금지하는 행위와 관련되었다고 의심받을 수 있는 일체의 행위
6. 하나톡과 관련된 설비의 오동작이나 정보 등의 파괴 및 혼란을 유발시키는 컴퓨터 바이러스 감염 자료를 등록 또는 유포하는 행위
7. 하나톡을 해킹하거나 해킹에 이용하는 일체의 행위
8. 기타 불법적이거나 부당한 행위

4. 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

여러분의 활동이 관련 법령에 위배되거나, 관련 약관 또는 운영정책에 위반될 경우 은행은 여러분의 하나톡 이용을 제한할 수 있습니다.

이용제한은 위반 활동의 누적 정도에 따라 한시적 제한에서 영구적 제한으로 단계적 제한할 수 있습니다.

이용제한과 관련하여 조치 결과가 불만족스러울 경우 고객센터를 통해 이의를 제기할 수 있습니다.