

## 「하나 화상상담데스크」 이용 약관

제정 2022-09-19  
개정 2025-02-28  
개정 2025-07-28  
개정 2026-02-23

### 제1조 목적

이 약관은 주식회사 하나은행(이하 “은행”이라 한다)이 제공하는 하나 화상상담데스크(이하 “화상상담데스크”라 한다)를 이용하고자 하는 이용자(이하 “이용자”라 합니다) 간의 화상상담데스크 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

### 제2조 용어의 정의

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같습니다.

- “화상상담데스크”라 함은 고객이 화상송수신기기를 통해 다른 공간의 화상상담직원과 상담하고, 화상상담직원이 영업점 창구 수준의 업무처리 완결을 지원하는 화상상담전용창구를 말합니다.
- “화상상담”이라 함은 화상상담직원이 화상상담데스크를 통해 고객과 영상으로 상담하는 것을 말합니다.
- “화상상담직원(이하 “상담직원”이라 한다)”이라 함은 화상상담을 통해 고객의 업무처리 완결을 지원하는 화상상담데스크를 전담하는 상담직원을 말합니다.
- “바이오정보”라 함은 지문·얼굴·홍채·정맥·음성·서명 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서, 가공되지 않은 원본 정보와 그로부터 추출되어 생성된 특징 정보를 포함합니다. 은행은 화상상담데스크에서 손바닥정맥 및 얼굴을 바이오정보로 이용합니다.
- “바이오인증”이라 함은 개인의 고유한 “바이오정보”를 이용하여 개인을 식별하는 것을 말합니다.

### 제 3조 서비스의 종류

은행이 화상상담데스크를 통하여 제공하는 서비스는 각종 상품(대출) 상담, 계좌 신규 및 해지, 제신고 등이며 구체적인 서비스 종류는 은행 홈페이지 및 화상상담데스크에서 확인이 가능합니다.

### 제 4조 약관의 효력

1. “이용자”는 본 약관을 확인 및 동의하고 “은행”은 이를 승인함으로써 이용 계약이 성립합니다. 다만, 이용자의 본인 확인이 필요 없는 단순 상담의 경우나 사고신고 등 긴급 사용이 필요한 경우 약관의 동의 없이 화상상담데스크 화상상담서비스를 이용하실 수 있습니다.

2. 상기 제1항의 약관은 화상상담데스크 이용 시에만 효력이 발생합니다.

## 제 5조 서비스 이용방법

1. 이용자는 이 서비스를 이용하기 위하여 은행이 정한 “하나화상상담데스크 이용 신청서”(이하 “신청서”라 합니다)를 작성하여 제출하고, 은행은 이를 접수하여 이용자의 바이오정보(얼굴, 음성 등) 수집 및 서비스 이용을 승인합니다.

2. 이용자는 은행이 정한 운영 시간 내에서 화상상담데스크를 이용할 수 있으며, 은행은 화상상담데스크 이용시간을 홈페이지 등에 안내하기로 합니다.

3. 은행의 시스템 점검 또는 기타 운영상의 사유 등으로 인하여 화상상담데스크의 이용이 일부 제한될 수 있습니다.

## 제6조 서비스 내용

1. 이 서비스는 이용자가 은행의 화상상담데스크를 통해 화상상담직원과 금융상품 상담, 계좌 신규 및 해지, 기타 제신고 업무 등 은행이 정하는 업무를 이용할 수 있는 서비스이며, 구체적인 서비스 종류는 은행 홈페이지 및 화상상담창구에서 확인이 가능합니다.

2. 제5조 제1항에 따라 화상상담데스크 이용 신청을 하여 승인을 받은 이용자는 은행이 정하는 업무를 이용할 수 있습니다. 단, 업무 이용에 대한 별도의 신청 절차가 있는 것은 그에 따릅니다.

3. 영업점에서 바이오인증 이용 신청서를 작성하여 제출하고, 은행의 승인을 받은 이용자는 손바닥정맥(바이오정보)을 접근 매체 및 본인식별정보로 활용하여 통장, 인감 일치 여부 확인을 생략하고 바이오인증 및 비밀번호로 예금 지급 청구를 할 수 있습니다.

4. 이용자가 화상상담데스크에서 얼굴 인증을 통해 얼굴(바이오정보)을 접근 매체 및 본인식별정보로 활용할 경우 비밀번호 일치 여부를 확인하고 예금 지급 청구를 할 수 있습니다.

## 제7조 이용자의 실명(본인) 확인 방법

은행은 이용자가 화상상담데스크를 이용하고자 할 경우, 각 호의 한가지 방법으로 본인확인 절차가 완료되면 정당한 권리를 가지는 본인으로 간주하고 요청한 업무를 제공합니다.

거래 가능 실명확인증표로는 주민등록증, 운전면허증, 모바일신분증, 여권(내국인에 한함), 재외국민 주민등록증, 외국인등록증, 국내거소신고증에 한하여, 재외국민 주민등록증, 외국인등록증, 국내거소신고증 소지자의 경우는 기존 정보가 있는 경우에 한하여 일부 제한적인 거래만 가능합니다.

1. 화상인증 : 실명확인증표와 화상상담데스크 화상(실명확인증표 사진과 얼굴 대조). 단, 실명확인증표의 사진과 화상상담데스크 화상의 얼굴 대조가 어려운 경우 또는 위협이나 강압 등 기타 사유로 실명(본인)확인 진행이 어려운 경우 실명(본인)확인을 거절할 수 있다.

2. 바이오인증 :
  - (1) 실명확인증표와 바이오 정보
  - (2) 실명번호와 바이오 정보
3. 상기 1호의 이용자 확인 방법 이외의 이용자 확인방법은『금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률』 등 관련 법령에서 정한 바를 준수하며, 이에 따라 달리 적용될 수 있다.

## 제 8조 업무 처리 기준 및 수수료

1. 화상상담데스크에서 업무 처리 시 상기 제7조에 따라 실명 및 본인 확인 방법을 통해 이용자 본인 여부를 확인한 경우 영업점 업무처리절차와 동일한 절차를 따르며, 각 업무별 약관을 따릅니다.
2. 단, 상기 1항에도 불구하고 화상상담데스크에서의 예금업무처리기준은 다음 각호와 같습니다.
  - (1) 화상상담데스크에서 이용자가 지급 및 해지를 요청하는 경우 『예금거래기본약관』에 따라 처리됩니다. 다만, 제7조의 “바이오인증” 및 계좌번호와 통장 비밀번호가 일치하는 경우 예금주의 예금을 지급할 수 있습니다.
  - (2) 화상상담데스크에서 현금거래는 하실 수 없습니다. 다만, 현금이 수반되지 않는 해지 후 입금, 계좌 이체 등의 거래는 가능합니다.
  - (3) 화상상담데스크에서는 예금을 신규할 때는 제 7조의 실명 및 본인 확인 방법을 통해 확인된 고객에 한하여 『예금거래기본약관』에 따라 예금을 신규할 수 있으며, 화상상담데스크에서 제공하는 통장 증서는 은행이 정하는 방법에 따라 통장표지의 출력 또는 통장 증서로 발급할 수 있습니다.
  - (4) 그 밖의 사항은 『예금거래기본약관』을 따릅니다.
3. 수수료는 영업점 업무처리에 따른 수수료와 동일하게 부과되며, 각 업무 종류별 수수료 금액은 영업점 및 은행의 홈페이지를 통하여 게시합니다.

## 제 9조 거래내용 녹음

은행은 업무처리의 정확성을 기하기 위해 상담직원과의 상담내용을 녹음할 수 있습니다. 다만, 녹음된 내용은 해당 거래와 관련하여 분쟁이 발생할 경우 증거자료로만 사용할 수 있으며, 이 경우 이용자는 화상상담데스크의 관리 영업점을 통해 녹음된 내용의 열람을 요구할 수 있습니다.

## 제 10조 서비스 이용 및 제한

1. 서비스 이용시간은 설치 장소와 상관없이 평일 은행의 영업시간과 동일하게 운영을 기본으로 합니다. 단, ‘하나 9시 라운지’는 21:00 까지 운영한다.
2. 이용시간은 은행의 사정에 따라 변경될 수 있으며, 이용시간을 변경하고자 할 경우에는 은행은 그 내용을 이용자가 인지할 수 있도록 은행 홈페이지 및 영업점을 통하여 변경 1개월 전부터 1개월간 알립니다. 다만, 화상상담직원의 부재, 시스템 장애 복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부 요인 등 불가피한 경우에는 예외로 합니다.
3. 은행은 전쟁, 천재지변, 전산장애, 은행의 귀책사유 없는 정전 등 기타 불가항력적인 사유가 발생하는

경우 화상상담데스크 이용을 일시중지하거나 제한할 수 있습니다.

4. 은행은 계좌에 대한 법적 지급제한, 기타 부득이한 사정으로 화상상담데스크를 이용할 수 없는 경우에는 이용에 제한할 수 있습니다.
5. 바이오 정보가 5회 이상 연속하여 틀렸을 경우, 사고신고 또는 거래정지 신청이 있는 경우, 이용자는 은행이 정한 서비스 절차에 따라 재신청하여 사유가 해소된 후에 서비스를 다시 이용할 수 있습니다.

## 제 11조 약관의 변경

1. 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 은행의 홈페이지 및 영업점에 게시합니다.
2. 제1항의 변경내용이 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 변경내용에 대한 통지를 받지 아니하겠다는 의사를 명시적으로 표시한 경우에는 그려하지 않습니다.
3. 상기 제1항 및 제2항에 따라 게시하거나 통지하는 경우에는 "이용자가 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 실행일 전 영업일까지 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

## 제 12조 손해배상 및 면책

1. 은행 또는 이용자는 본 약관을 위반하여 상대방에게 손해를 입힌 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있습니다. 다만, 고의 또는 과실이 없는 경우에는 그려하지 아니합니다.
2. 은행은 화상상담데스크 사용 중 거래지시의 전자적 전송 오류 등으로 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.
3. 은행은 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 관하여 책임을 지지 않습니다.
4. 은행은 서비스용 설비의 보수, 교체, 정기점검, 공사 등 기타 이에 준하는 사유로 발생한 손해에 대하여 책임을 지지 않습니다. 다만, 은행의 고의 또는 과실에 의한 경우에는 그려하지 않습니다.
5. 은행이 제7조의 이용자의 실명 및 본인 확인 방법을 통해 주의 깊게 본인 확인하여 이용자가 요구하는 업무를 처리하였을 때에는 실명확인증표 또는 바이오정보의 위조, 변조 또는 도용이나 누설.노출 또는 방치, 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위, 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 서비스 이용의 장애에 대하여는 책임을 지지 않습니다. 다만, 이용자에게 부득이하거나 정당한 사유가 있는 경우에는 그려하지 아니합니다.

## 제 13조 관할 법원

1. 화상상담데스크 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 분쟁이 발생한 경우, 은행과 이용자는 분쟁의 해결을 위해 성실히 협의합니다.
2. 제1항의 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우 관할 법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다

## 제 14조 준거법 및 다른 약관과의 관계

1. 화상상담데스크 이용과 관련하여 이 약관에서 정한 사항과 다른 내용의 약관 및 내부규정 등이 있을 경우에는 이 약관을 우선하여 적용합니다
2. 이 약관에서 정하지 않은 사항은 「예금거래 기본약관」, 각 상품별 약관, 기타 해당업무의 개별 약관, 은행의 내부규정이 정하는 바에 따르기로 하며 기타 약관들에 정하지 않은 사항에 대해서는 다른 약정이 없으면 관계법규 및 규정을 적용합니다.