

『고객센터 환전지갑 서비스』 이용 약관

제1조 (목적)

이 약관은 주식회사 하나은행(이하 "은행"이라고 합니다)과 고객센터 환전지갑 서비스(이하 "서비스"라고 합니다)를 이용하는 손님(이하 "손님" 이라 합니다) 간에 서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조 (용어 정의)

- ① '고객센터 환전지갑 서비스'란 손님이 고객센터 채널을 통해 환전한 외화를 수령, 보관 또는 본인 계좌로 입금하는 서비스를 말합니다. '환전'이란 원화를 손님이 신청하는 외화로 교환하는 거래를 말합니다.
- ② '보관'은 환전 완료된 외화를 환전지갑에 보유하는 것을 말합니다.
- ③ '지급'이란 환전지갑에 보관 중인 외화를 손님에게 반환하는 것을 말합니다.
- ④ '원화로 바꾸기(재환전)'란 환전지갑에 보관 중인 외화를 재환전 신청 시점의 현찰 파실 때 환율을 적용하여 다시 원화로 바꾸는 거래를 말합니다.
- ⑤ '환전통화'는 손님이 원화를 지급하여 구매하는 외국환 통화를 말합니다.
- ⑥ 이 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정하지 않은 용어는 「전자금융거래 기본약관」, 「외환거래 기본약관」, 외국환거래법 등 관계법령 및 상관례에 따릅니다.

제3조 (서비스의 이용)

- ① 본 서비스는 만 17세 이상의 국민인 거주자(개인)가 이용할 수 있습니다.
- ② 이 서비스는 고객센터 채널을 통해 제공되며, 손님이 환전 서비스를 신청하는 의사표시를 하고 은행은 이를 승낙함으로써 개시됩니다.
- ③ 손님은 고객센터 채널을 통해 신청인 정보, 환전통화, 환전금액, 외화 수령지점, 외화 수령일 등을 제공하여 환전을 신청합니다. 이때 환율은 환전 신청 시점의 현찰매도율을 기준으로 적용되며, 하나은행 홈페이지에 명시된 우대율을 적용합니다.
- ④ 이 서비스에서 거래 가능한 외국 통화는 17개 통화로, 해당 통화는 다음과 같습니다.

-USD, JPY, EUR, AUD, CAD, CHF, CNY, GBP, HKD, NZD, SGD, THB, IDR, MYR, PHP, TWD, VND

- ⑤ 환전의 대금 결제는 본인 명의의 하나은행 원화 입출금계좌에 연동 이체 방식에 의하여 인출 또는 은행 가상계좌를 이용한 계좌이체 결제방식에 의하여 입금하며, 가상계좌를 이용하는 경우 서비스 신청 후 30분 이내에 외화구매대금을 입금하지 않은 경우 해당 서비스 신청 건은 취소됩니다.
- ⑥ 거래 완료된 후에는 환전(외화계좌이체, 원화로 바꾸기 포함)은 변경하거나 취소할 수 없습니다.
- ⑦ 원화로 바꾸기(재환전) 및 외화계좌로 입금은 개인뱅킹(홈페이지), 하나원큐(앱)를 통해서만 거래가 가능합니다..
- ⑧ 은행은 외화 구매대금 입금 확인 시 해당 서비스 신청 건에 해당하는 고유한 환전번호를 손님에게 전달합니다.

제4조 (거래, 보관, 수령 한도)

- ① 고객센터 채널을 통해 미화 환산 1만불 상당액 이내(일, 월, 연간 금액 합산)에서 환전 가능합니다.
- ② 외화현찰 수령, 원화로 바꾸기(재환전) 및 외화계좌이체를 모두 합산하여 1일 누적 미화 환산 1만불 이내에서 수령 가능합니다.

제5조 (외화 수령)

- ① 외화 수령일은 서비스 신청 당일부터 1개월 이내의 날짜로 지정할 수 있습니다. 단, 이 경우 외화 수령점의 환전 통화 별 보유 한도 범위 내에서 신청 및 수령이 가능합니다.
- ② 손님은 제1항에서 지정한 외화 수령일에 외화 수령점으로 손님 본인이 방문하여, 본인 신분증과 환전 신청번호 등을 제시하고 은행의 "외국환 매입/매도 신청서"에 자필 서명(또는 인감 날인)한 후 외화 현찰을 수령할 수 있습니다.(대리 수령 불가, 미성년자인 경우 법정대리인 수령 가능) 단, 외화ATM을 통해 외화 현찰을 수령할 경우 본인 명의의 은행 카드(당/타행 무관)를 지참해야 합니다.
- ③ 위 제2항의 경우, 외화 수령점은 국내 소재의 "하나은행" 영업점으로 한정하며, 은행이 정하는 바에 따라 일부 영업점은 제외할 수 있습니다. 또한 외화 수령 가능 시간은 외화 수령점 별 영업시간에 따릅니다.

제6조 (외화 미수령 금액 처리)

- ① 손님이 지정한 외화 수령일에 외화 현찰을 수령해가지 않은 경우 수령 신청은 취소되고, 수령하지 않은 외화는 기간 제한 없이 환전지갑에 보관되며 손님은 횟수의 제한 없이 수령 재신청이 가능합니다.
- ② 위 제1항에도 불구하고, 인천국제공항 소재 영업점 등 은행이 정한 일부 외화 수령점에서는 손님이 지정한 외화 수령일로부터 7일간 외화 현찰을 수령할 수 있습니다.

제7조 (거래 내용의 고지)

본 서비스를 통해 환전 신청 후 1개월이 경과하여도 수령하지 않거나 본인 계좌에 입금하지 않은 외화 금액에 대하여 은행은 카카오톡 알림톡 또는 문자 메시지를 통해 손님에게 통지합니다. 은행의 고의나 중과실 없이 손님이 부정확한 연락처를 제공하여 은행의 통지가 손님에게 도달하지 못한 경우, 은행이 해당 연락처로 통지를 발송한 때에 손님에게 적법하게 고지한 것으로 봅니다.

제8조 (서비스의 제한)

은행은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때 손님의 서비스 신청을 처리하지 않을 수 있습니다.

- ① 본 서비스의 신청금액이 제4조 제1~2항의 거래 가능 금액을 초과하는 경우
- ② 손님이 서비스를 이용하여 불법 행위, 부정사용 또는 불법 사행산업에 사용하는 등 비정상적인 거래가 발생하였다고 판단되거나 의심되는 경우
- ③ 기타 은행이 정한 서비스 제공 환경이 아니거나 기술상 서비스 제공이 불가능한 경우
 1. 사망신고 접수, 1년 장기 미접속 등으로 앱 이용이 제한된 경우
 2. 서비스 장비의 보수, 업그레이드, 점검, 교체, 고장, 통신장애, 해킹 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우
 3. 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
 4. 정전, 천재지변, 국가비상사태 등 기타 불가항력적 사유가 발생한 경우

제9조 (지급제한)

환전지갑은 명의변경, 양도 및 담보제공이 불가하며 (가)압류의 대상이 될 수 있습니다. 또한 압류, (가)압류, 질권설정 등이 등록될 경우 외화의 지급이 제한됩니다.

※ 민사집행법에 따라 최저생계비 이하 등 압류금지채권에 해당하는 경우에는 법원에 압류금지채권 범위 변경 신청 등을 통해 압류를 취소할 수 있습니다.

제10조 (약관의 효력)

본 약관의 최초 1회 동의만으로 향후 고객센터 환전지갑 서비스 이용 시 동의를 효력이 유지됩니다.

제11조 (손해배상 및 면책)

이 서비스와 관련한 은행의 손실부담 및 면책사항은 은행의 "전자금융거래 기본약관" 제20조(손해배상 및 면책) 에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

제12조 (준용규정)

이 약관에서 정하지 아니한 사항은 "전자금융거래 기본약관", "전자금융서비스 이용약관", "외환거래 기본약관", "외국환거래법" 등 관계법령 및 상관례에 따릅니다.

제13조 (약관의 변경)

- ① 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 손님이 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 홈페이지에 게시하고 손님에게 통지하여야 합니다. 다만, 변경 전 내용이 그대로 적용되는 경우 또는 이용자가 변경 내용에 대한 통지를 받지 아니하겠다는 의사를 명시적으로 표시한 경우에는 그러하지 않습니다.
- ② 제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 손님에게 통지하여야 합니다.
- ③ 은행이 위 제1항 및 제2항에 따라 게시하거나 통지를 하는 경우에는 "손님이 약관의 변경 내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용을 승인한 것으로 본다"라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다.
- ④ 손님은 약관의 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일

까지 이 서비스를 해지할 수 있고, 약관의 변경 내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

이 약관은 관련 법령 및 내부통제기준에 따른 절차를 거쳐 제공됩니다.

<부칙>

이 약관은 2026년 03월 30일부터 적용합니다.