

# 『고객센터 환전지갑 서비스 설명서』

이 설명서는 이용자의 서비스에 대한 이해를 돕고 약관의 중요 내용을 알려드리기 위한 참고자료이며, 실제 계약은 『고객센터 환전지갑 서비스』이용약관, 전자금융거래 기본약관, 외국환거래법이 적용됩니다.

## 1. 서비스명 및 특징

- 서비스명 : 『고객센터 환전지갑 서비스』
- 서비스 특징 : 쉽고 편리한 외화 환전 후 기한 제한없이 보관하고, 영업점을 통해 수령 또는 내 계좌로 입금이 가능한 서비스

## 2. 서비스 주요내용

구분	내용
이용 대상	만 17세 이상 국민인 거주자
이용 채널	고객센터 상담직원을 통해 환전지갑 서비스 이용
이용 시간	09:00~18:00(은행 영업일)
적용 환율	현찰매도율(손님 기준 외화매입) / 현찰매입률(손님 기준 외화매도)환율(Spread) 우대율은 하나은행 홈페이지에 명시된 우대율 적용
환전가능통화	17종의 외화 현찰 (USD, JPY, EUR, AUD, CAD, CHF, CNY, GBP, HKD, NZD, SGD, THB, IDR, MYR, PHP, TWD, VDN)
거래 한도	미화 환산 1만불 이내(일, 월, 연간 금액 합산)
원화로 바꾸기	■ 본인명의 하나은행 및 타행계좌로 이체 가능 ■ 환율상승으로 인하여 환전 신청 건당 원화 환전 100만원 초과 거래는 본인명의 하나은행 입출금계좌로 이체 또는 하나은행 영업점에서 거래 가능
외화계좌이체	하나은행 외화 입출금계좌(본인명의)만 가능
수령 가능지점	국내소재 하나은행 모든 영업점 (수령 가능 장소는 은행 사정에 따라 변동될 수 있음)
수령일	신청일 포함 1개월 이내로 지정 가능
수령인	신청인 본인만 수령 가능하며 신분증 지참 (대리 수령 불가. 단, 미성년자를 대신하여 법정 대리인이 외화를 수령하는 경우 법정대리인 증빙서류 제출 후 수령 가능)
수령가능시간	은행영업일 영업시간 내 수령 가능 (인천국제공항 소재 환전소 및 일부 수령점은 다를 수 있음)
현찰수수료	■ 환전한 외화(USD 제외)를 외화예금계좌에 입금하는 경우 다음과 같이 외화현찰수수료 부과 - EUR, JPY : 입금금액 X 1.5% - 기타 통화 : 입금금액 X 3% ■ USD의 경우 외화계좌로 입금 시에 외화현찰수수료 부과대상이 아니나, 7일 이내 외화현찰 이외의 수단으로 인출 시에는 현찰수수료가 발생할 수 있음.
이자지급 및 수수료	이 서비스는 별도의 이자를 제공하지 않으며, 보관 수수료도 부과하지 않음.
예금자보호여부	해당  이 금융상품(서비스)는 예금자보호법에 따라 원금과 소정의 이자를 합하여 1인당 “1억원까지”(본 은행의 여타 보호상품과 합산) 보호됩니다.



### 3. 서비스 제한사항

아래 사항에 해당하는 경우 거래가 제한될 수 있으며, 손님의 서비스 신청을 처리하지 않습니다.

- ① 환전 신청가능 금액을 초과하는 경우 환전 신청이 불가합니다.
- ② 환전 보관 한도를 초과하는 경우 환전 신청이 불가합니다.
- ③ 환전 수령 한도를 초과하는 경우 외화 수령이 불가합니다.

### 4. 유의사항

- ① 서비스 신청 내용에 따라 외환 매매를 처리한 후에는 처리된 거래를 취소할 수 없습니다.
- ② 환전 건별 단위로 거래가 가능하며, 분할 거래는 불가합니다.
- ③ 외화 수령 시 영업점별 보유 외화 권종에 따라 교부받는 외화 권종이 제한될 수 있습니다.
- ④ 재환전 거래 시 현찰파실 때 환율(현찰매입률)이 적용되며, 환율 변동으로 인한 수익 또는 손실이 발생할 수 있습니다.
- ⑤ 이 서비스는 명의 변경, 양도 및 담보 제공이 불가하며, (가)압류의 대상이 됩니다.
- ⑥ 원화로 바꾸기(재환전) 및 외화계좌로 입금은 개인뱅킹(홈페이지), 하나원큐(앱)를 통해서만 거래가 가능합니다.

본 서비스에 대한 문의사항 또는 민원 상담이 필요하시면 영업점, 고객센터(1599-1111,0), 고객의 소리(080-933-1111) 또는 인터넷 홈페이지([www.kebhana.com](http://www.kebhana.com))를 통해 문의주시기 바랍니다. 또한 분쟁이 발생한 경우에는 금융감독원 민원상담 센터(국번 없이 1332) 또는 e-금융민원센터(<http://www.fss.or.kr>)에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

