준법감시인 심의필 제2026-약관-111호(2026.11.05)

모바일현금카드 이용약관

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 약관은 “하나은행”(이하 “은행”이라 합니다)”이 이용자에게 제공하는 “모바일현금카드 서비스”(이하 “서비스”라 합니다)의 이용과 관련하여 “은행”과 이용자 간의 서비스 이용에 관한 제반 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

본 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. “모바일현금카드 서비스”란 이용자가 소유하고 있는 스마트폰에 설치된 전용 어플리케이션을 통해 “은행”으로부터 전자적으로 발급받은 모바일현금카드로 자동화기기(CD/ATM) 거래를 이용하거나 가맹점에서 결제, 현금 인출 또는 잔돈 적립 등을 할 수 있는 서비스를 말합니다.

2. “현금카드”란 “은행”에서 이용자의 예금계좌와 연결하여 발급하며, 동 계좌 정보가 수록되어 현금 입출금 등의 기능이 있는 카드를 말합니다.

3. “모바일현금카드”란 이용자가 “은행”으로부터 이용자 명의의 스마트폰에 전자적으로 발급받아 현금을 입출금하거나 물품 또는 용역의 대가를 지급할 수 있는 현금카드를 말합니다.

4. “이용자”란 본 약관에 동의하고 “은행”이 정한 절차에 따라 서비스 이용 신청 및 발급을 정상적으로 마쳐 “은행”과의 이용계약이 성립한 자를 말합니다.

5. “가맹점”이란 본 서비스에 따라 이용자에게 물품 또는 용역을 제공하는 자로서 참가은행과의 가맹점계약에 따라 가맹점 가입을 신청하여 가입을 승인받은 업소, 시설 등을 말하며, 온라인 가맹점을 포함합니다.

6. “거래비밀번호”란 서비스 이용을 위하여 이용자의 본인확인에 사용하는 PIN(Personal Identification Number)을 말하며, 숫자 6자리로 이루어집니다.

7. “발급”이란 이용자가 본인확인 절차를 밟아 모바일현금카드의 이용을 신청하고 발급받는 일련의 절차를 말합니다.

8. “결제”란 이용자가 가맹점에서 물품 또는 용역을 구매하고 그 대가를 본 서비스를 통하여 지급하는 것을 말합니다.

9. “인출”이란 이용자가 제휴처 (가맹점 중 해당 서비스를 제공하기 위하여 위탁 계약을 체결한 오프라인가맹점)에서 현금을 수취하고 그 대가를 본 서비스를 통하여 지급하는 것을 말합니다.

10. “잔돈적립”이란 이용자가 가맹점에서 현금 또는 상품권 결제 시 발생한 잔돈을 본 서비스를 통하여 지급받는 것을 말합니다.

11. “결제취소”란 모바일현금카드 결제 후 이용자의 반품 등의 이유로 결제를 취소하고 이용자에게 금액을 반환하는 것을 말합니다.

12. “수수료”란 이용자가 본 서비스에서 결제 등을 이용할 때 부과되는 수수료를 말합니다.

13. “전용 어플리케이션”이란 본 서비스 이용을 위해 이용자가 소유하고 있는 스마트폰에 설치된 어플리케이션을 말하며, 제공주체에 따라 “은행”이 제공하는 어플리케이션과 금융결제원 등 제휴기관이 제공하는 제휴 어플리케이션으

로 구분됩니다.

제3조 (서비스 종류)

① “은행”이 제공하는 서비스는 다음 각 호와 같으며, 필요한 경우 이를 추가, 변경 및 제한할 수 있습니다. 다음 각 호의 서비스를 이용하기 위해서는 제2조 제4호에서 정한 방법에 따라 이용신청이 완료되어 이용자가 되어야 합니다. 단, 이용자의 스마트폰 환경에 따라 자동화기기(CD/ATM) 서비스의 이용이 제한될 수 있습니다.

1. 모바일현금카드 발급 서비스

2. 자동화기기(CD/ATM) 서비스

3. 가맹점 결제, 인출, 잔돈적립 서비스

4. 기타 “은행”이 제공하는 서비스

② 이용자는 “모바일현금카드”를 통해 “은행”이 제공하는 서비스를 이용할 수 있습니다.

제2장 서비스 이용계약

제4조 (이용계약의 성립)

① 이용자가 전용 어플리케이션에 게시된 본 약관에 동의함 버튼을 선택하여 동의 의사를 전송하고 사용자 인증절차를 완료한 경우 서비스 이용을 신청한 것으로 봅니다.

② 이용계약은 제1항의 약관 동의를 포함하는 이용자의 서비스 이용신청에 대하여 제5조의 방식으로 “은행”이 승낙함으로써 성립합니다.

제5조 (이용신청 및 승낙)

① 이용신청은 이용자가 본 서비스를 이용하기 위해 수행하는 절차로서, 본 약관에 동의하고 사용자 인증절차를 거치는 방식으로 진행됩니다.

② 이용자가 스마트폰 번호 변경, 신규가입 등 스마트폰 서비스 관련 계약사항을 변경한 경우 제1항의 인증절차를 다시 진행합니다.

③ “은행”은 제1항에 따른 유효한 이용신청이 있는 경우 신청내역에 대한 제반사항을 확인하고 이용자의 스마트폰에 가상의 카드를 발급함으로써 서비스 이용을 승낙합니다.

제6조 (이용신청에 대한 승낙의 제한)

① “은행”은 다음 각 호에 해당하는 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 않을 수 있습니다.

1. “은행”이 정한 서비스 제공환경이 아니거나 기술상 서비스 제공이 불가능한 경우

2. 다른 사람의 명의사용 등 이용신청 시 허위로 신청하는 경우

3. 이용신청 사항을 누락하거나 오기하여 신청하는 경우

4. 만 14세 미만 아동.

5. 법인 명의로 가입하는 경우

6. 기타 제1호 내지 제5호에 준하는 사유로서 이용신청을 승낙하는 것이 적절치 않다고 객관적으로 인정되는 경우

② 서비스는 이용자 본인 명의의 스마트폰 등에서만 이용할 수 있으며, 본인의 스마트폰이 아닌 경우 및 스마트폰 명의 변경으로 인하여 기존에 타인의 명의로 본 서비스가 이용된 이력이 있는 이용자가 서비스를 신청하는 경우에는 서비스 이용 승낙을 거절할 수 있습니다.

제3장 서비스 이용

제7조 (서비스의 이용개시)

제5조 제3항에 따라 "은행"이 이용자의 이용신청을 승낙함과 동시에 이용자는 "은행"이 제공하는 서비스의 이용자가 되며, 이때부터 "은행"은 이용자에게 본 서비스를 제공합니다.

제8조 (서비스의 변경 및 중지)

① "은행"은 수시로 서비스의 향상을 위하여 기존 서비스의 전부 또는 일부 내용을 변경할 수 있습니다. 이 경우 "은행"은 변경될 서비스의 내용 및 제공일자를 전용 어플리케이션 등을 통해 이용자에게 공지합니다. 다만, 서비스 변경 내용이 고객에게 불리한 경우에는 제23조의 약관 변경절차를 준용합니다.

② "은행"은 다음 각 호에 해당하는 경우 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 중지할 수 있습니다.

1. 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수 · 업그레이드 · 점검 · 교체 · 고장, 통신장애, 해킹 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우

2. 정전, 제반설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우

3. 금융결제원의 모바일현금카드 중계시스템에 장애가 발생한 경우

③ 제2항에 의하여 본 서비스를 중단하는 경우에는 그 사유와 내용을 사전에 이용자에게 통지합니다. 다만, 긴급하게 이용을 중단하거나 제한할 필요가 있는 경우에는 사후에 공지하거나 통지할 수 있습니다.

제9조 (인증방법)

① 서비스 이용을 위한 인증방법은 각 메뉴에 따라 휴대폰인증, 계좌비밀번호, 거래비밀번호 등(이하 "인증수단"이라 합니다)이 이용됩니다.

② 이용자는 서비스 이용을 위하여 최초 발급 시 거래비밀번호(숫자 6자리)를 전용 어플리케이션에

등록하여야 하며, 사용 중 이를 변경할 수 있습니다.

③ 인증수단 별 오류 입력이 각 호에 횟수를 초과할 경우 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

1. 휴대폰인증: 5회

2. ARS인증: 3회

3. 계좌비밀번호: 3회

4. 거래비밀번호: 5회

④ 거래비밀번호 분실 시 전용 어플리케이션을 통해 본인확인 및 계좌검증 후 거래비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

제10조 (카드 발급)

① 모바일현금카드는 휴대폰 인증을 거쳐 계좌번호와 계좌비밀번호 입력, 거래비밀번호 등록 등을 통하여 발급됩니다.

② 모바일현금카드 발급은 이용자의 스마트폰을 통한 발급을 원칙으로 합니다.

제11조 (카드 관리)

① 이용자는 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용 · 관리하여야 합니다.

② 이용자는 모바일현금카드를 본인 이외의 배우자, 가족 등 다른 사람이 이용하게 하여서는 아니 되며, 제3자에게 대여할 수 없습니다.

③ 이용자는 모바일현금카드를 제3자에게 양도하거나 담보의 목적으로 제공할 수 없습니다.

제12조 (카드 해지)

① 모바일현금카드의 이용 중지를 원하는 이용자는 전용 어플리케이션을 통해 해지할 수 있으며 구체적인 절차는 전용 어플리케이션을 통해 안내합니다.

② 서비스를 제공받는 스마트폰 번호 변경, 서비스를 이용 중인 스마트폰의 이동통신 서비스 해지, 명의변경 및 이에 준하는 사유 발생 시 이용자는 사전에 제1항에 정한 방법으로 모바일현금카드를 해지하여야 합니다.

제13조 (카드 이용)

① 모바일현금카드는 “은행” 본 지점, 참가은행 및 기타 자동화기기(CD/ATM) 운영사업자가 운영하는 자동화기기를 이용하여 통장이나 청구서 또는 수표 등의 제출 없이 거래예금의 입금 또는 인출, 잔액조회 및 계좌이체, 기타 “은행”이 정하는 업무 등을 처리할 수 있습니다.

② 이용자가 모바일현금카드로 물품을 구매하거나 용역을 제공받고자 할 때에는 국내 가맹점에서 일시불에 한하여 예금 잔액 범위 내, 제14조에서 정하는 한도 내에서 이용할 수 있습니다.

③ 이용자는 모바일현금카드로 각 호의 업무를 처리할 수 있습니다.

1. 가맹점 결제단말기를 이용한 잔돈적립

2. 제휴처 결제단말기를 이용한 인출

④ 모바일현금카드 거래 시 “은행” 및 참가은행은 계좌번호, 거래비밀번호 등이 사전에 “은행”에 신고된 자료와 일치할 경우 이용자를 예금주 본인으로 인정하고 거래에 응합니다.

⑤ 가맹점에서 모바일현금카드 이용 후 이용대금이 이용자의 결제계좌에서 자동출금되어 거래가 종료된 이후에 예금주가 반품, 취소 등의 이유로 가맹점과 서면합의하여 해당거래를 취소하고자 할 경우에는 가맹점의 모바일현금카드 결제단말기(온라인 가맹점의 경우 온라인결제 프로그램)를 통하여 취소할 수 있으며, 이 경우 “은행”은 이용자의 결제계좌로부터 출금하였던 금액을 같은 결제계좌로 입금합니다.

⑥ 가맹점에서 결제취소 시 부득이한 여건에 의하여 결제단말기에 의한 취소가 불가능할 경우 이용자는 가맹점으로부터 해당 대금을 직접 환불받는 방법 등으로 해결하기로 하며 “은행”은 동 처리가 원만히 해결될 수 있도록 조치합니다.

⑦ “은행” 및 참가은행은 모바일현금카드를 이용한 자동화기기 거래시 마다 거래명세표 2부를 작성하여 1부는 “은행”의 입금의뢰서 또는 지급청구서로 갈음하고 1부는 거래금액과 잔액 등을 기재하여 이용자에게 교부합니다. 단, 이용자의 요청이 있을 때는 교부를 생략할 수 있습니다.

⑧ 이용자는 모바일현금카드로 예금거래를 하였을 경우, 해당계좌의 거래내역을 확인하여야 합니다.

⑨ 이용자가 가맹점 및 제휴처에서 결제, 인출 또는 잔돈적립 거래 시 “은행”은 이용명세를 예금주의

통장(결제계좌)에 기장해 줌으로써 이용명세 통지에 갈음할 수 있습니다.

제14조 (카드 이용한도 및 이용시간)

① 모바일현금카드의 이용금액의 한도는 “은행” 홈페이지 및 전용 어플리케이션에 게시합니다.

② 모바일현금카드를 이용한 자동화기기 및 가맹점 이용시간은 “은행” 및 참가은행에서 정하는 바에 따르며, 이용시간은 “은행” 홈페이지 및 전용 어플리케이션에 게시합니다.

③ 가맹점 및 제휴처 결제단말기를 이용한 인출 및 잔돈적립 거래에 대한 이용한도와 이용시간은 전용 어플리케이션 등 이용자가 인식하기 용이한 별도 장소에 게시합니다.

④ 1회 100만원 이상의 금액이 송금 · 이체되어 입금된 경우 입금된 때로부터 해당 상당액 범위 내에서 30분간 자동화기기를 통한 인출 및 이체가 지연될 수 있습니다. 다만, 타 은행 수표로 입금된 경우이거나 제휴처 결제단말기를 통해 인출하는 경우는 지연되지 않습니다.

제15조 (카드의 사용 중지)

“은행”은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 이용자의 카드 이용을 제한 또는 정지할 수 있습니다.

1. 거래비밀번호의 오류 입력횟수 초과
2. 출금(이체)한도 또는 현금카드 결제 이용한도 초과
3. 사고신고계좌
4. 법적제한계좌
5. 지급가능잔액(대출약정 계좌는 대출미사용 잔액 포함) 부족
6. 당일 잔액에 대한 잔액증명이 발급된 계좌

제16조 (수수료)

① “은행”은 본 서비스 이용과 관련하여 “은행” 및 참가은행이 정하는 바에 따라 이용자로부터 수수료를 받을 수 있습니다.

② 이용자에게 징구하는 수수료는 “은행”의 홈페이지 및 전용 어플리케이션에 게시합니다. 다만, 제휴처 결제단말기를 통한 인출 거래에 대한 수수료는 모바일현금카드 서비스 전용 어플리케이션 등 별도 장소에 게시합니다.

③ 제1항의 수수료의 변경 및 기타 수수료가 발생할 경우에는 제23조의 약관 변경 절차를 준용합니다.

제17조 (변경, 사고신고 등)

① 이용자는 서비스를 이용 중인 스마트폰의 분실 · 도난, 거래비밀번호 등 각종 “인증수단”의 누설 · 노출 등 사고 발생 시에는 지체 없이 “은행”에 그 사실을 신고하여야 하며 그 신고는 “은행”이 이를 접수한 즉시 그 효력이 생깁니다.

② 이용자는 제12조 제2항에 의한 해지사유 발생 시, 서비스의 해지신청을 하여야 하며, 새로운 스마트폰 등에서 서비스 이용을 희망하는 경우 제5조의 절차에 준하여 서비스 이용신청을 하여야 합니다.

제18조 (손해배상 및 면책사항)

① “은행” 은 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 후에 제3자가 그 접근매체를 사용하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.

② “은행”은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상할 책임을 집니다.

1. 접근매체의 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 허위 · 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

③ 제1항과 제2항의 조항에도 불구하고 “은행”이 다음 각 호에 이용자의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 이용자에게 손해가 발생하더라도 책임의 일부 또는 전부를 부담하지 않습니다.

1. 모바일현금카드의 명의대여, 양도 또는 담보 목적으로의 제공

2. 제3자가 권한 없이 이용자의 모바일현금카드를 이용하여 본 서비스를 이용할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 모바일현금카드를 노출하거나 방치한 경우

④ 위 조항 규정 외 사항에 대해서는 “은행”의 전자금융거래기본약관 제20조(손해배상 및 면책)를 준용합니다.

제4장 기 타

제19조 (은행의 의무)

① “은행”은 이 약관에서 정한 바에 따라 계속적, 안정적으로 본 서비스를 제공하도록 노력하여야 합니다.

② “은행”은 개인정보보호법에서 정한 바에 따라 이용자의 정보를 관리하여야 하며, 이에 대한 세부적인 내용은 “은행”의 개인정보보호방침에 정한 바에 의합니다. “은행”은 본 서비스의 개인정보보호 방침에 대한 세부 내용을 인터넷 홈페이지에 표시하여 이용자가 확인할 수 있도록 합니다.

제20조 (개인정보 파기 등)

① “은행”또는 제휴기관은 개인정보보호법 및 동법 시행령에 따라 1년간 “은행”이 제공하는 어플리케이션 또는 제휴 어플리케이션에서 모바일현금카드 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 파기 또는 별도로 관리하는 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

② “은행”또는 제휴기관은 제1항에 따른 조치를 취하는 경우, 조치로 인하여 이용자의 모바일현금카드가 정지 또는 해지 될 수 있으며, 이용자의 제휴 어플리케이션 이용이 제한 될 수 있습니다.

③ “은행”또는 제휴기관은 제1항에 따른 조치를 취하는 경우, 조치일 30일 전까지 조치에 관한 사항과 조치로 인하여 서비스 이용이 제한 될 수 있다는 사실 등을 전자금융거래를 수행하는 전자적장치(해당 전자적 장치로 이용자에게 통지가 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치)를 이용하여 이용자에게 통지합니다.

제21조 (이용자의 의무)

① 이용자는 계좌번호, “거래비밀번호” 등의 정보가 제3자에게 노출되지 않도록 하여야 합니다.

② 이용자는 자신의 명의가 도용되거나 본 서비스가 제3자에게 부정하게 사용된 것을 인지한 경우 즉시 그 사실을 영업점 방문 등을 통해 “은행”에 통보하여야 합니다.

제22조 (정보의 제공 및 광고의 게재)

① “은행”은 본 서비스의 운영과 관련한 공지사항을 전용 어플리케이션에 게재하거나 SMS, 모바일메신저 메시지 등을 통하여 통지할 수 있습니다.

② “은행”은 본 서비스의 운영과 관련한 각종 정보 및 광고를 전용 어플리케이션에 게재하는 등의 방법으로 이용자에게 제공할 수 있습니다.

제23조 (약관의 효력 및 변경)

① 본 약관의 내용은 “전용 어플리케이션” 화면에 게시하여 이용자에게 공지하고, 이에 동의한 이용자가 본 서비스를 가입함으로써 효력이 발생합니다.

② “은행”이 본 약관을 변경하고자 하는 경우에는 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 “은행”은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.

③ 제2항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 본 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.

④ “은행”이 제2항 및 제3항에 따라 약관의 변경을 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “이용자는 본 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일의 직전영업일까지 계약을 해지할 수 있으며, 본 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다” 라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다.

⑤ 이용자는 본 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일의 직전영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 본 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

⑥ “은행”은 본 약관을 “은행”의 영업점에 이용자가 확인할 수 있도록 갖추어 두거나 게시하여 이용자가 요구할 경우 이를 교부하여야 하며, 인터넷뱅킹 홈페이지, 온라인 거래를 위한 컴퓨터 화면, 그 밖에 이와 유사한 전자통신매체에 게시하여 이용자가 이 약관을 확인하여 다운로드(화면출력포함)받을 수 있도록 하여야 합니다.

제24조 (약관 외 준용)

본 약관에서 정하지 아니한 사항과 약관의 해석에 관하여는 전자금융거래법, 전자거래 기본법, 전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률, 전자서명법 등 관계 법령, 전자금융거래 기본약관, 현금IC카드 가맹점약관 및 현금IC카드 가맹점 잔돈적립서비스 특약 등을 준용합니다.

제25조 (관할법원)

본 서비스 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우, 양 당사자 간 협의로 해결하며, 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송

이 제기되는 경우 관할법원은 방문판매 및 유선 · 화상통신 · 컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식을 통한 금융상품 계약과 관련된 소는 제소 당시 고객 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 고객의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우 또는 본문에서 정한 비대면 방식을 통한 금융상품 계약에 해당하지 않는 경우의 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

제26조 (준거법)

본 약관의 해설 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

<부칙 1>

이 약관은 2021년 4월 20일부터 시행합니다.

<부칙 2>

이 약관은 2025년 4월 7일부터 시행합니다.

<부칙3>

이 약관은 2026년 12월 7일부터 시행합니다.

※ 이 약관은 관련 법령 및 내부통제기준에 따른 절차를 거쳐 제공됩니다.