제정 2019. 07. 18 준법감시인 심의필 제2026-약관-093호(2026.10.08)
개정 <부칙 참고>
개정 2021. 01. 08
개정 2024. 02. 27
개정 2026. 12. 11

# Hana EZ 서비스 이용약관

**제 1 조 (목적)**

이 약관은 주식회사 하나은행(이하 "은행"이라 합니다)과 「Hana EZ 서비스」(이하 "서비스" 라 합니다)를 이용하는 손님(이하 "회원"이라 합니다) 간에 서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.

**제 2 조 (정의)**

① 'Hana EZ'는 해외송금, 거래외국환은행 조회 및 등록, 국내계좌이체, 계좌조회, 휴대폰 (스마트폰, 스마트패드 등의 무선통신단말기 포함. 이하 총칭하여 "휴대기기"라 합니다) 푸쉬(push) 메시지 알림, 은행 영업점 안내 등을 앱으로 제공하는 서비스를 말합니다.

② "회원"이라 함은 휴대기기에 앱을 설치하고, 이 약관에 동의하여 서비스에 가입한 손님을 말합니다.

③ "보안매체"라 함은 은행이 회원의 서비스 거래 시 회원 본인확인을 위하여 교부하는 접근매체로서 자물쇠카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말합니다.

④ "생체인증"이라 함은 회원이 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 지문 등의 정보)를 이용하여 서비스의 로그인을 할 수 있는 본인인증 수단입니다.

⑤ "간편비밀번호"라 함은 회원이 서비스 가입 시 직접 등록하는 6자리 숫자로 조합된 비밀번호로 서비스의 로그인을 할 수 있는 본인인증 수단입니다.

⑥ "패턴인증"이라 함은 회원이 서비스 가입 시 휴대기기 화면에 표시되는 9개의 점 중 4개 이상의 점을 연결하여 직접 등록하는 서비스의 로그인을 할 수 있는 본인인증 수단입니다.

⑦ "하나인증서"라 함은 전자서명생성정보가 가입자에게 유일하게 속한다는 사실 등을 확인하고 이를 증명하는 전자적인 정보로 은행이 발급한 인증서를 의미합니다.

⑧ 이 약관에서 정의하지 아니하는 용어는 전자금융거래법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률과 전자금융거래기본약관, 전자금융서비스 이용약관, 외환거래기본약관 등이 정하는 바에 따릅니다.

**제 3 조 (서비스의 구성)**

① 은행은 다음 각호의 서비스를 제공하며, 서비스의 주요 내용은 제16조에서 정한 별도의 약관을 따릅니다. 단, 별도의 약관이 없는 경우 앱에 게시하기로 합니다.

1. 해외송금
2. 거래외국환은행 지정 조회, 등록

3. 국내계좌이체 : 은행 내 또는 은행과 타행간 원화자금이체 및 은행의 회원 명의 원화 계좌와 외화 계좌간 자금이체

4. 계좌조회 : 회원이 보유중인 은행의 전체 계좌 조회. 단, 입출금이 자유로운 예금계좌에 한해 상세 조회 제공

5. 푸쉬(push) 메시지 알림: 거래외국환은행지정 등록 결과, 송금 정보 등록 결과 등 알림

6. 은행 영업점 안내

7. 그 외 은행이 정하는 서비스

② 은행은 서비스의 구체적인 내용과 서비스의 변경, 추가, 중단 내용을 앱을 통하여 게시합니다.

**제 4 조 (가입 대상)**

이 서비스의 가입대상은 은행에 입출금이 자유로운 예금계좌를 보유하고 전자금융 서비스에 가입한 개인으로 합니다**.**

**제 5 조 (서비스가입)**

회원은 본인이 지정한 휴대기기에 앱을 설치하고 이 약관에 동의 및 다음 각호의 인증방법 중 은행이 정한 2개 호의 인증방법을 통해 서비스 가입을 합니다.

1. 본인 계좌인증(계좌번호, 계좌비밀번호)

2. 휴대폰 본인인증

3. 보안매체 인증(단, 자물쇠카드인 경우 인증서 인증을 추가)

4. ARS 인증

5. 인증서 인증

**제 6 조 (해외송금)**

① 이 서비스에 의한 해외송금은 아래 각호의 절차에 따릅니다

1. '회원은 앱에서 요구하는 송금에 필요한 정보(출금계좌, 송금 국가, 송금액, 수취인 정보 및 송금대금 지급방법 등)를 입력하여 서비스를 신청합니다.

2. 은행은 회원이 신청한 송금정보의 내용대로 송금신청 대금을 출금계좌에서 인출하여 회원이 선택한 송금대금 지급방법으로 송금합니다. 이 경우 서비스 이용수수료는 회원이 선택한 출금계좌에서 인출됩니다.

3. 적용환율은 송금신청 완료 시점에 은행 홈페이지 및 앱을 통하여 고시된 대고객 전신환매도율을 적용합니다.

4. 은행은 외국환거래법 등 거래법령에 따라 송금 목적, 송금 관련인의 정보 등이 필요한 경우 회원에게 유선 확인하거나 관련 서류제출 등을 요청할 수 있고, 회원은 은행의 유선확인 안내에 따르거나 은행이 요청하는 서류를 제출해야 합니다.

5. 송금신청이 완료되면 변경 및 취소가 불가능합니다.

② 해외송금 1 일 한도는 거래외국환은행 지정 사유에 따라 달라지며 앱에 고시합니다. 1 일 한도는 은행의 모든 채널 (영업점, ATM 기, 폰뱅킹, 스마트폰뱅킹, 인터넷뱅킹 등)에서 합산

관리됩니다.
③ 송금정보 오류, 수취계좌 입금 불능 또는 송금인의 반환 요청 등에 의하여 송금대금이 반환될 경우, 은행은 실제 해외로부터 반환받은 금액에서 은행의 모든 비용을 공제한 잔액을 지급 당일의 대고객 전신환매입율로 환산한 원화금액으로 지급합니다.

**제 7 조 (인증방법 및 전자금융 이상 징후 탐지시스템)**
① 다음 각호의 이체성 거래 시 인증 방법은 계좌비밀번호로 합니다.
1. 1일 국내원화자금이체 누적 금액 300만원 이하로 이체할 경우
2. 1일 해외송금 누적 금액 미화 5,000불 상당액 이하로 송금할 경우
② 다음 각 호의 경우에 본인 인증이 요구되며, 인증 방법은 계좌비밀번호와 보안매체로 합니다. 다만 하나인증서를 등록한 이용자가 하나인증서로 로그인한 후 이체 거래 시에는 보안매체 제출이 생략됩니다.
1. 1일 국내원화자금이체 누적 금액 300만원 초과하여 이체할 경우
2. 1일 해외송금 누적 금액 미화 5,000불 상당액 초과하여 송금할 경우
3. 기타 은행이 정하는 경우
③ 은행은 회원의 서비스 이용 시 "전자금융 이상 징후 탐지 시스템(FDS)"에 의한 이상 징후가 탐지된 경우 회원에게 은행이 정한 추가 인증 절차를 거치도록 할 수 있습니다.

**제 8 조 (서비스의 중단)**
① 은행은 다음 각 호의 사유에 해당하는 경우 해당 사유가 해소될 때까지 일부 서비스 제공을 중단할 수 있습니다.
1. 서비스 장비의 장애 및 유지보수 등 부득이한 사유가 발생한 경우
2. 전기통신사업법에 규정된 기간통신사업자가 서비스를 중지한 경우
3. 해외송금 서비스 제휴 업체의 서비스 장애, 중단 등의 사유가 발생한 경우
② 은행은 전항의 해당 사유 발생 시 회원이 신고한 최종 연락처로 전화, 서면 또는 기타 전자적 장치로 통지하여야 하며, 회원이 서면 통지를 요청하는 경우에는 반드시 서면으로 알려야 합니다.
③ 은행은 제1항의 해당 사유가 소멸되는 경우 최대한 빠른 시간 내에 서비스 제공을 재개하기로 합니다.

**제 9 조 (서비스의 해지 및 정지)**
① 전자금융서비스가 해지된 경우, 이 약관에서 정한 서비스도 자동으로 해지됩니다.
② 회원이 이 서비스 가입을 해지하고자 할 때에는 앱에 로그인하여 서비스 해지 신청을 해야 합니다.
③ 회원이 다음 각 호에 해당하는 경우 은행은 서비스를 해지 또는 정지할 수 있습니다. 은행은 이 경우 회원이 신고한 최종 연락처로 전화, 서면 또는 기타 전자적 장치로 통지하여야 하며, 회원이 서면 통지를 요청하는 경우에는 반드시 서면으로 알려야 합니다.
1. 타인의 정보를 도용하거나 허위내용을 등록한 경우

2. 타인의 은행 이용을 방해하는 등 전자금융거래질서를 위협하는 경우
3. 제14조(회원의 의무) 또는 전자금융거래법 및 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 등을 위반한 경우

**제 10 조 (이용시간)**
회원은 앱 또는 은행의 홈페이지에 게시한 서비스 이용시간 내에 서비스를 이용할 수 있습니다.

**제 11 조 (수수료)**
이 서비스의 이용에 따라 발생하는 수수료에 대한 사항은 은행이 별도로 정하여 앱 또는 은행의 홈페이지에 고시합니다.

**제 12 조 (정보제공)**
은행은 회원에게 서비스 운영과 관련하여 홈페이지 또는 앱에 게시하거나 회원이 동의하는 경우 푸쉬 메시지 알림 등을 통하여 통지할 수 있습니다.

**제 13 조 (은행의 의무)**
① 은행은 제8조 및 제9조에서 정한 경우를 제외하고는 이 약관에서 정한 바에 따라 계속적, 안정적으로 서비스를 제공하도록 노력하여야 합니다.
② 은행은 서비스 장애 시 이를 신속히 복구하여야 합니다.
③ 은행은 회원이 제공한 개인정보를 서비스 제공목적 이외의 용도로 사용하지 아니하며 철저한 보안으로 고객정보를 성실히 보호합니다. 다만, 개인정보보호법에 의해 허용된 경우에는 예외로 합니다.

**제 14 조 (회원의 의무)**
회원은 다음 각 호의 행위를 하여서는 안됩니다.
1. 서비스 신청 시 허위내용을 등록하는 행위
2. 회원 정보를 제3자에게 제공▪누설하는 행위
3. 은행 및 기타 제3자의 인격권 또는 지식재산권을 침해하거나 은행의 업무를 방해하는 행위
4. 관계법령에 의하여 전송 또는 게시가 금지되어 있는 정보를 등록하는 행위
5. 컴퓨터 소프트웨어, 하드웨어, 전기통신 장비의 정상적인 가동을 방해, 파괴할 목적으로 고안된 소프트웨어 바이러스를 유포하는 행위
6. 이 약관 및 전자금융거래 기본약관과 전자금융서비스 이용약관, 외환거래기본약관을 위반하는 행위

**제 15 조 (손해배상 및 면책)**
① 은행은 다음 각 호의 사유로 인하여 발생한 사고로 인해 회원에게 손해가 발생된 경우 그 금액과 1년 만기 정기예금 이율로 계산한 경과이자를 보상합니다. 다만, 부정이체 결과로 당해

계좌에서 발생한 손실액이 1년 만기 정기예금 이율로 계산한 금액을 초과하는 경우에는 당해 손실액을 보상합니다.

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 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

② 제1항에도 불구하고 은행은 회원이 고의 또는 중과실로 다음 각 호의 행위를 하였음을 증명하는 경우 회원에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니합니다.

1. 해외송금 시 회원이 직접 입력한 송금인 및 수취인 정보의 오류로 인해 피해가 발생한 경우
2. 회원이 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
3. 제3자가 권한 없이 회원의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 회원이 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
4. 은행이 접근매체를 통하여 회원의 신원, 권한 및 거래지시의 내용 등을 확인하는 것 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 사전에 요구하는 추가적인 보안조치를 회원이 정당한 사유 없이 거부하여 사고가 발생한 경우
5. 회원이 제4호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체▪수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 사고가 발생한 경우

    가. 누설▪노출 또는 방치한 행위

    나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

**제 16 조 (준용규정 및 약관변경)**

① 이 약관에서 정하지 아니한 사항은 외국환거래 법규, 전자금융거래법 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, "전자금융거래 기본약관", "전자금융서비스 이용약관", "예금거래 기본약관", "입출금이 자유로운 예금약관", "외환거래 기본약관", "외화예금거래 기본약관", "하나인증서 서비스 이용약관" 및 개별 계좌의 해당 예금 별 거래약관 등에 따릅니다.

② 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 회원이 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 홈페이지에 게시하고 회원에게 통지하여야 합니다. 다만, 회원이 이의를 제기할 경우 은행은 회원에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.

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

④ 은행이 제2항 및 제3항의 게시하거나 통지를 하는 경우에는 "회원이 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다"라는 취지의 내용을

통지하여야 합니다.
⑤ 회원은 약관의 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 본 서비스의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경 내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

**제17조 (관할법원)**
이 서비스 이용과 관련하여 은행과 회원 사이에 소송의 필요가 있을 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

<부칙1>
이 약관은 2020년 4월 8일부터 개정 시행합니다.
<부칙2>
이 약관은 2021년 1월 8일부터 기존 가입자 포함하여 적용됩니다.
<부칙3>
이 약관은 2024년 2월 27일부터 기존 가입자 포함하여 적용됩니다.
<부칙4>
이 약관은 2026년 12월 11일부터 기존 가입자 포함하여 적용됩니다.