

금융기관 공동 제로페이서비스 이용약관

제 1 조(목적)

이 약관은 “하나은행(이하 “은행“이라 합니다)”이 “고객”에게 제공하는 “금융기관 공동 제로페이서비스(이하 “서비스“라 합니다)”의 이용과 관련하여 “은행”과 “고객” 간의 권리, 의무 및 책임사항, “서비스” 이용에 따른 이용조건 및 절차 등 기타 제반사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제 2 조(용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. “서비스”란 “고객”이 “뱅크페이”를 통해 카드 등의 실물매체 필요 없이 직불전자지급수단을 부여받아 **온라인(모바일 포함)·오프라인** 가맹점에서 이용할 수 있도록 하는 간편결제서비스를 의미합니다.
2. “고객”이란 본인의 “모바일기기”에 “뱅크페이”를 설치하고 휴대전화 본인인증 또는 인증서 인증을 거쳐, 생년월일, 계좌번호 등의 정보를 등록하여 “뱅크페이”를 정상적으로 이용하고 있는 “고객”으로 “뱅크페이”에서 “서비스” 이용을 신청하고 “은행”의 승낙을 통해 “은행”과 “서비스” 이용계약을 체결한 “고객”을 말합니다.
3. “뱅크페이”란 “모바일기기”에서 금융거래를 위한 “서비스” 등을 이용할 수 있도록 은행을 포함하여 금융기관 공동으로 제공하는 스마트폰 어플리케이션을 말합니다.
4. “모바일기기”란 이동통신망을 이용한 본인명의 스마트폰을 의미합니다.

5. “결제방법”이라 함은 “고객”이 “서비스”를 이용하여 전자적인 방법으로 상품 및 용역 등을 구입 또는 이용 시 선택할 수 있는 간편결제 수단을 의미하며 바코드, QR 코드, 구매코드 입력, NFC 등을 통칭합니다.
 6. “가맹점”이란 오프라인에서 상품 및 용역 등을 판매하거나 제공하고 “고객”이 “서비스”를 통하여 결제가 가능한 업체를 말합니다.
 7. “운영사”란 “서비스”를 관리·운영하고 “은행”을 대리하여 가맹점과 가맹점 계약을 체결하는 사업자를 말합니다.
 8. “계좌비밀번호”라 함은 “은행”이 정하는 바에 따라 각종 결제시 “모바일기기”에 “고객”이 직접 입력하는 사전에 등록된 결제계좌의 4 자리 숫자로 조합된 비밀번호를 말합니다.
- ② 이 약관에서 사용하는 용어에서 정하지 아니한 것은 “은행”의 전자금융거래 기본약관 또는 전자금융서비스 이용약관 등에서 정한 바를 준용합니다.

제 3 조(서비스 종류 및 이용방법)

- ① “은행”이 제공하는 “서비스”는 다음 각 호와 같으며, 필요한 경우 이를 추가, 변경 및 제한할 수 있습니다. 다음 각 호의 “서비스”를 이용하기 위해서는 제 2 조 제 2 호에서 정한 방법에 따라 가입신청이 완료되어 “고객”이 되어야 합니다.
1. 오프라인 결제 서비스
 2. 이용내역 조회 서비스
 3. 기타 “은행”이 제공하는 서비스
- ② “고객”은 “뱅크페이”를 통해 “은행”이 제공하는 “서비스”를 이용할 수 있습니다.

③ “서비스” 이용에 필요한 “계좌비밀번호”는 본인의 계좌에서 사용되는 “계좌비밀번호”와 동일하게 운영되며 “계좌비밀번호”를 변경하고자 하는 경우에는 “은행”의 영업점에 내점하여 변경이 가능합니다.

④ 온라인(모바일 포함) 및 오프라인 “가맹점”에서의 결제는 “고객”이 “가맹점” 등에서 상품 또는 용역 등을 구입 후 “모바일기기”를 통해 결제를 하고자 하는 경우 이루어지며, “고객”은 계좌비밀번호를 입력하여 “서비스”에서 전자적 결제수단(바코드, QR 코드, 구매코드, NFC 등)을 이용하여 결제가 이루어집니다. “고객”은 결제시, “서비스”에 나타나는 구매, 결제 내역을 확인하여 결제정당성 여부를 최종 확인하여야 합니다.

⑤ “고객”이 결제내역을 조회하고자 하는 경우에는 “서비스” 내 마련된 조회화면에서 확인할 수 있습니다.

제 4 조(이용신청 및 승낙)

① “서비스” 이용신청은 “뱅크페이”를 설치한 “고객”에 한하여 가능하며, “고객”이 “서비스”에 등록할 본인 계좌의 계좌비밀번호를 입력하면 “서비스” 신청의 유효성을 “은행”이 검증합니다.

② 제 1 항의 절차를 통해 유효성이 확인되고 제 5 조 (이용신청에 대한 승낙의 제한) 및 제 6 조 (“서비스” 이용제한)에 해당되지 아니한 경우 “은행”은 “고객”의 “서비스” 이용신청을 즉시 승낙합니다.

제 5 조(이용신청에 대한 승낙의 제한)

“은행”은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 “서비스” 이용신청을 승낙하지 않을 수 있습니다.

1. 만 14 세 미만의 자가 이용 신청하는 경우
2. “서비스” 이용신청 시점에 등록계좌를 정상적으로 이용할 수 없는 사유가 있는 경우
3. “서비스” 제공이 기술적으로 불가능할 경우
4. “모바일기기”에 보안상 문제(시스템을 해킹하여 관리자 권한을 얻는 행위 등을 포함)가 있다고 판단되는 경우
5. 기타 “은행”이 “서비스” 이용신청을 승낙하는 것이 적절치 않다고 판단하는 경우

제 6 조 (서비스 이용 제한)

① “은행”은 “고객”이 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 해당 사유가 발생한 “고객”의 “서비스” 이용을 제한할 수 있습니다.

1. 계좌비밀번호의 오류 입력횟수 초과
2. 1 회/1 일 이용한도를 초과한 경우
3. “고객”의 “서비스” 이용계좌의 상태가 다음 각 목에 해당하는 경우
 - 가. 사고신고 계좌
 - 나. 법적 지급제한 계좌
 - 다. 지급가능잔액(대출약정계좌는 대출 미사용 잔액 포함) 부족 계좌
 - 라. 발급기준일을 당일로 하여 잔액증명이 발급된 계좌
 - 마. 전자금융거래 제한 등록계좌
5. “고객”이 “은행”의 “서비스” 운영을 고의로 방해하는 경우
6. 기타 “서비스” 제공이 불가능한 기술적 사유가 발생한 경우

② “은행”은 제 1 항 각 호에 의해 “서비스”의 전부 또는 일부를 제한할 경우에 해당 전자적 장치를 통해 그 사유를 안내합니다.

제 7 조 (부정등록 및 사용시 책임소재)

“고객” 이외의 제 3 자가 “서비스”를 위.변조하여 “고객”에게 손해가 발생하였을 경우 “은행”이 책임을 부담합니다. 다만, “은행”이 각 호에 해당하는 “고객”의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 “고객”이 책임을 부담합니다.

1. 제 3 자에게 계좌번호, 계좌비밀번호 등의 노출
2. “모바일기기”의 명의대여, 양도 또는 담보목적으로의 제공

제 8 조 (서비스의 일시 중단 및 면책)

① “은행”은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 “서비스”의 제공을 일시적으로 중단하거나 제한할 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 전자상거래 지급결제중계시스템에 장애가 발생한 경우

② “은행”은 제 1 항의 사유로 “서비스”의 이용을 중단 또는 제한하고자 하는 경우에는 그 사유와 내용을 사전에 “고객”에게 통지합니다. 다만, 긴급하게 이용을 중단하거나 제한할 필요가 있는 경우에는 사후에 공지하거나 통지할 수 있습니다.

제 9 조 (결제 취소)

① “고객”이 반품, 취소 등의 이유로 “가맹점”과 합의하여 해당 거래를 취소하고자 할 경우에는 “가맹점”으로 결제취소, 환불을 요청 할 수

있으며, 해당 거래의 취소가 확인되는 경우 “가맹점”은 결제를 취소하거나 “고객”의 계좌로 대금을 환불합니다. 단, “고객”의 “가맹점”에 대한 취소, 환불관련 요청은 원거래 결제일로부터 180 일 이내 까지만 가능합니다.

② “고객”이 “은행” 또는 “가맹점”에 거래의 취소 및 환불을 요구하는 경우에는 “가맹점”이 최종적으로 이를 접수하여 “가맹점”과 “운영사”간에 정한 취소 및 환불절차에 따라 취소 및 환불을 처리하거나 “가맹점” 책임 하에 직접 환불을 처리합니다. 이때, “은행”은 “고객”의 취소 및 환불 요구가 “가맹점”에 전달 될 수 있도록 협조합니다.

③ 거래의 취소와 환불을 위해 “가맹점”이 환불코드(거래일련번호) 의 제시를 요청하는 경우 “고객”은 서비스 내 마련된 거래내역 상세조회 화면에서 확인 후 환불코드를 제시할 수 있습니다.

④ 상기 2 항의 “가맹점”과 운영사간 취소 및 환불 정책은 “고객”이 알 수 있도록 “뱅크페이”홈페이지 또는 “뱅크페이”에 별도로 게시합니다.

제 10 조 (거래대금 입금)

① “고객”이 “가맹점”에서 “서비스”를 이용하여 결제하는 경우, 이용대금은 “고객”의 결제계좌에서 즉시 자동 출금됩니다.

② “고객”은 취소 및 환불 등의 이유로 “가맹점”과 합의하여 해당거래를 취소 할 수 있으며, 관련 취소금액은 취소한 날로부터 “은행”의 영업일 기준 7영업일 이내에 “고객”의 결제계좌로 입금됩니다.

제 11 조 (고객과의 분쟁)

“은행”은 “고객”이 “서비스”를 원활하고 안전하게 이용할 수 있도록 할 책임이 있으나, “서비스”를 통해 “고객”과 “가맹점”간 상거래행위로서

거래되는 상품 및 용역 자체를 보증하는 것은 아니며 이와 관련 하여 분쟁이 발생한 경우 “고객”과 “가맹점”간 해결하는 것을 원칙으로 합니다. “고객”이 이미 발생한 상거래에 대해 “가맹점”의 취소나 환불거래를 요청할 경우 “은행”은 정보처리를 위해 적극적으로 협조합니다.

제 12 조 (서비스 이용한도)

“서비스” 이용한도는 다음 표와 같습니다.

1 회 한도	1 일 한도
200 만원	200 만원

제 13 조 (은행의 의무)

- ① “은행”은 이 약관에서 정한 바에 따라 계속적, 안정적으로 “서비스”를 제공하도록 노력하여야 합니다.
- ② “은행”은 개인정보보호법에서 정한 바에 따라 “고객”의 정보를 관리하여야 하며, 이에 대한 세부적인 내용은 “은행”의 개인정보보호방침에 정한 바에 의합니다. “은행”은 “서비스”의 개인정보보호방침에 대한 세부 내용을 인터넷홈페이지에 표시하여 “고객”이 확인할 수 있도록 합니다.

제 14 조 (고객의 의무)

- ① “고객”은 계좌번호, “계좌비밀번호” 등의 정보가 제 3 자에게 노출되지 않도록 하여야 합니다.
- ② “고객”은 자신의 명의를 도용되거나 “서비스”가 제 3 자에게 부정하게 사용된 것을 인지한 경우 즉시 그 사실을 “은행”에 통보하여야 합니다.

③ 본 조의 의무를 고의 또는 중과실로 위반하여 발생하는 책임은 “고객”에게 있습니다.

제 15 조 (서비스 이용시간)

본 “서비스”의 이용은 “은행”의 업무상 또는 기술상의 특별한 지장이 없는 연중무휴, 1 일 24 시간을 원칙으로 하며, “서비스”의 종류 및 내용에 따라 일부 “서비스”는 별도로 이용시간을 정할 수 있습니다. 세부내용은 “은행”의 홈페이지 또는 “뱅크페이” 내 게시합니다.

제 16 조 (해지)

“서비스” 이용해지를 원하는 “고객”은 “뱅크페이”에 마련된 해지 화면에서 “서비스” 계약을 해지 할 수 있으며 즉시 효력이 발생합니다.

제 17 조 (손해배상 및 면책사항)

① “은행”은 “고객”으로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 후에 제 3 자가 그 접근매체를 사용하여 “고객”에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.

② “은행”이 제공하는 접근매체의 위조나 변조로 발생하는 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고, 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 허위, 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고로 인하여 “고객”에게 손해가 발생한 경우에는 “은행”이 그 손해를 배상할 책임을 집니다.

③ 2 항의 조항에도 불구하고 “은행”이 다음 각 호에 “고객”의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 “고객”에게 손해가 발생하더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니합니다.

1. “고객”이 접근매체를 제 3 자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우

2. 제 3 자가 권한 없이 “고객”의 접근매체를 이용하여 “서비스”를 이용 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 “고객”이 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우

3. “은행”이 접근매체를 통하여 “고객”의 신원, 권한 및 거래지시의 내용 등을 확인하는 외에 보안강화를 위하여 “서비스” 이용시 사전에 요구하는 추가적인 보안조치를 “고객”이 정당한 사유없이 거부하여 사고가 발생한 경우

4. “고객”이 제 3 호에 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. 제 3 자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

④ 위 조항 규정 외 사항에 대해서는 “은행”의 전자금융거래 기본약관 제 20 조(손해배상 및 면책)를 준용합니다.

제 18 조 (정보의 제공 및 광고의 게재)

① “은행”이 “서비스”의 운영에 관련한 공지사항을 “고객”에게 통지하는 경우에는 “뱅크페이” 홈페이지 또는 “뱅크페이”에 게시하고, 전자우편(e-

mail), 단문메시지“서비스”(SMS), PUSH 메시지 등을 통하여 안내할 수 있습니다.

② “은행”은 그 밖의 각종 정보 및 광고를 “뱅크페이” 홈페이지 또는 “뱅크페이”에 게시할 수 있습니다.

제 19 조 (수수료)

본 “서비스”는 직불전자지급서비스로 “고객”이 부담하는 수수료가 발생하지 않습니다.

제 20 조 (약관의 효력 및 변경)

① 본 약관의 내용은 “서비스” 화면에 게시하여 “고객”에게 공지하고, 이에 동의한 “고객”이 “서비스”를 이용함으로써 효력이 발생합니다.

② 그 외의 사항에 대해서는 “은행”의 전자금융거래 기본약관 제 29 조(약관변경)을 준용합니다.

제 21 조 (약관 위반시 책임)

① “은행”과 “고객”은 이 약관을 위반함으로써 발생하는 모든 책임을 각자 부담합니다.

② 상기 ①항에도 불구하고, 일방의 고의 또는 과실로 상대방에게 손해가 발생한 경우, 일방은 손해의 전부 또는 일부를 상대방에게 부담하게 할 수 있습니다.

제 22 조 (약관의 준용)

준법감시인심의필 제2021-약관-434호(2021.06.16)

이 약관에서 정하지 않은 사항들은 전자금융거래법, “은행”의 전자금융거래기본약관, 전자금융서비스 이용약관, 예금거래 기본약관, 각 예금(신탁포함)별 약관, 기타 개별거래 약관 및 약정서, 금융결제원에서 제정한 전자상거래 지급결제중계업무 규약 및 시행세칙 등을 준용합니다.

제 23 조 (관할법원)

본 “서비스” 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우, 양 당사자 간 협의로 해결하며, 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우에는 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

제 24 조 (준거법)

본 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

부칙

제 1 조(시행일) 이 약관은 2018 년 12 월 20 일부터 시행합니다.

부칙(1)

제 1 조(시행일) 이 약관은 2021 년 04 월 26 일부터 개정 시행합니다.

부칙(2)

제 1 조(시행일) 이 약관은 2021 년 07 월 26 일부터 개정 시행합니다.