

『 하나-제로페이 서비스 』 이용약관

제1조 (목적)

이 약관은 "(주)하나은행"(이하 "은행"이라 합니다.)이 "회원"에게 제공하는 "하나-제로페이 서비스"(이하 "서비스"라 합니다.)의 이용과 관련하여 "은행"과 "회원" 간의 권리, 의무 및 책임사항, "서비스" 이용에 따른 이용조건 및 절차 등 기타 제반 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각호와 같습니다.

1. "서비스"란 "회원"이 "스마트뱅킹"을 통해 선불전자지급수단 및 직불전자지급수단을 사용하여 온라인(모바일 포함)오프라인 "가맹점"에서 카드 등의 실물매체 없이 "결제방법"에 따라 이용할 수 있도록 하는 간편결제서비스를 의미합니다.
2. "회원"이란 "모바일기기"에 "스마트뱅킹"을 설치하고 계좌번호, 계좌비밀번호 등의 정보를 등록한 후 "스마트뱅킹"을 정상적으로 사용하고 있는 고객 중 "스마트뱅킹"을 통해 "은행" 앞 "서비스" 이용신청하여 "은행"의 승낙을 받아 "은행"과 "서비스" 이용계약을 체결한 고객을 말합니다.
3. "스마트뱅킹"이란 모바일에서 금융거래 및 생활연계관련 "서비스" 등을 이용할 수 있도록 "은행"이 제공하는 스마트폰 애플리케이션을 말합니다.
4. "모바일기기"란 이동통신망을 이용한 스마트폰 등을 말합니다.
5. "결제방법"이란 "회원"이 "서비스"를 이용하여 전자적인 방법으로 상품 및 용역 등을 구입 또는 이용 시 선택할 수 있는 간편결제수단을 의미하며 바코드, NFC, QR코드, 구매코드입력 등을 통칭합니다.
6. "가맹점"이란 온라인·오프라인에서 상품 및 용역 등을 판매하거나 제공하고 "회원"이 "서비스"를 통하여 결제가 가능한 업체를 말합니다.
7. "운영사"란 "서비스"를 관리·운영하고, 참여기관을 대리하여 가맹점과 가맹점계약을 체결하는 사업자를 말합니다.
8. "결제비밀번호"란 "서비스" 이용에 필요한 인증수단으로서 가입 시 설정한 비밀번호를 의미합니다.
9. "결제인증"이란 "서비스" 이용 시, "회원"임을 인증하기 위하여, "서비스" 가입 시에 직접 설정하는 "결제비밀번호"를 검증하는 절차로, 생체인증이 가능한 모바일 기기를 통하여 지문 등으로 "결제비밀번호"를 대체할 수 있습니다.

② 이 약관에서 사용하는 용어에서 정하지 아니한 것은 전자금융거래 기본약관 또는 전자금융서비스 이용약관 등에서 정한 바를 준용합니다.

제3조 (서비스 종류 및 이용방법)

① "은행"이 제공하는 "서비스"는 다음과 같으며, 필요한 경우 이를 추가, 변경 및 제한할 수 있습니다. 다음 각 호의 "서비스"를 이용하기 위해서는 제2조 제1항 제2호에서 정한 방법에 따라 가입신청이 완료되어 "회원"이 되어야 합니다.

1. 온라인(모바일 포함) 및 오프라인 결제서비스

2. 이용내역조회 서비스

3. 기타 "은행"이 제공하는 서비스

② "회원"은 "스마트뱅킹"을 통해 "은행"이 제공하는 "서비스"를 이용할 수 있습니다.

③ "서비스" 이용에 필요한 "결제비밀번호"는 "스마트뱅킹"에 제공된 "은행"의 "서비스" 페이지에서 "결제인증" 후 변경 가능합니다.

④ 온라인(모바일 포함) 및 오프라인 "가맹점"에서의 결제는 "회원"이 "가맹점" 등에서 물품 및 용역 등을 구입 후 모바일을 통해 결제를 하고자 하는 경우 이루어지며, "회원"은 "결제비밀번호"를 입력하여 "서비스"에 전자적 결제수단(구매코드, QR코드, 바코드 혹은 NFC 등)을 이용하여 결제가 이루어집니다. "회원"은 결제 시, "서비스"에 표출된 구매·결제 내역을 확인하여 결제 정당성 여부를 최종 확인하여야 합니다.

⑤ "회원"은 "서비스" 내 마련된 이용내역 조회화면에서 이용 내역을 확인할 수 있습니다.

⑥ "회원"은 "서비스"를 이용하는 과정에서 "가맹점"의 부가혜택(멤버십, 할인쿠폰, 캐시백 등)을 제공하거나 혹은 포함하여 결제할 수 있으며, 부가혜택에 관한 상세내용은 "스마트뱅킹"에 게시합니다.

제4조 (이용신청 및 승낙)

① "서비스" 이용신청은 "스마트뱅킹"을 설치한 고객에 한하여 가능하며, 고객이 "스마트뱅킹"에서 설정한 "결제비밀번호"를 입력하면, "은행"은 입력 내용의 유효성을 확인하여 "서비스" 신청의 유효성을 검증합니다.

② 제1항의 절차를 통해 유효성이 확인되고 제5조(이용신청에 대한 승낙의 제한) 및 제6조("서비스" 이용제한)에 해당되지 아니한 경우 "은행"은 "회원"의 "서비스" 이용신청을 즉시 승낙합니다.

제5조 (이용신청에 대한 승낙의 제한)

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

1. "서비스" 가입신청 시점에 거래중지, 사고등록 등으로 등록계좌를 정상적으로 이용할 수 없는 경우

2. "서비스" 제공이 기술적으로 불가능할 경우

3. 모바일기기에 보안상 문제(시스템을 해킹하여 관리자 권한을 얻는 행위 등을 포함)가 있다고 판단되는 경우

4. 이용자의 귀책사유로 인하여 승낙이 불가능하거나 전자금융거래법 등 관련법령, 전자금융거래 기본약관 및 이 약관 기타 "은행"이 정한 이용신청 요건이 충족되지 않을 경우

제6조 (서비스 이용제한)

"은행"은 전자금융서비스 이용약관 제16조(서비스의 제한)를 준용하여 다음 각 호에 하나라도 해당하는 경우 "서비스" 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다.

1. "결제비밀번호"를 연속으로 5회 오류로 입력한 경우

2. 1회/1일 이용한도를 초과한 경우

3. 스마트폰 등 이용매체의 도난 분실에 의해 "은행"에 사고 신고접수가 확인된 경우
4. 등록된 모바일기기 정보와 상이한 모바일기기로 접속하는 경우
5. "회원"이 "은행"의 "서비스" 운영을 고의로 방해한 경우
6. 기타 "서비스" 제공이 불가능한 기술적 사유가 발생한 경우
7. "회원"의 "서비스" 이용계좌의 상태가 다음 각 목에 해당하는 경우
 - 가. 사고 신고 계좌
 - 나. 법적 지급제한 계좌
 - 다. 지급가능잔액(대출약정계좌는 대출 미사용 잔액포함) 부족계좌
 - 라. 발급기준일을 당일로 하여 잔액증명이 발급된 계좌
 - 마. 전자금융거래 제한 등록계좌

제7조 (서비스의 일시 중단)

- ① "은행"은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 "서비스"의 제공을 일시적으로 중단하거나 제한할 수 있습니다.
 1. 컴퓨터 등 정보통신 설비의 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. "회원"의 전산 조작이나 업무처리 오류 등으로 인한 경우
 4. 네트워크 연결 사업자(금융결제원 등)의 결제시스템에 장애가 발생한 경우
- ② "은행"은 제1항의 사유로 "서비스"의 이용을 중단 또는 제한하고자 하는 경우에는 그 사유와 내용을 사전에 "회원"에게 통지합니다. 다만, 긴급하게 이용을 중단하거나 제한할 필요가 있는 경우에는 사후에 공지하거나 통지할 수 있습니다.

제8조 (결제취소)

- ① "회원"이 반품, 취소 등의 이유로 "가맹점"과 합의하여 해당 거래를 취소하고자 할 경우에는 "가맹점"에 결제취소, 환불을 요청 할 수 있으며, 해당 거래의 취소가 확인되는 경우 "가맹점"은 결제를 취소하거나 "회원"의 계좌로 대금을 환불합니다. 단, "회원"의 "가맹점"에 대한 취소, 환불관련 요청은 원거래 결제일로부터 180일 이내 까지만 가능합니다.
- ② "회원"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 "회원"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 "회원"은 서비스 내 마련된 거래내역 상세조회 화면에서 확인 후 환불코드를 제시할 수 있습니다.
- ④ 상기 제2항의 "가맹점"과 "운영사"간 취소 및 환불 정책은 "회원"이 알 수 있도록 "은행"의 홈페이지 또는 스마트뱅킹에 별도로 게시합니다.

제9조 (거래대금 입금)

- ① "회원"이 가맹점에서 "서비스"를 이용하여 결제하는 경우, 이용대금은 회원의 결제계좌에서 즉준법감시인 심의필 제2021-약관-527호(2021.11.19)

시 자동출금 됩니다.

② "회원"은 취소 및 환불 등의 이유로 "가맹점"과 합의하여 해당거래를 취소할 수 있으며, 관련 취소 금액은 취소한 날로부터 "은행"의 영업일 기준 7영업일 이내에 "회원"의 결제계좌로 입금됩니다.

제10조 (회원과의 분쟁)

① "은행"은 "회원"이 "서비스"를 원활하고 안전하게 이용할 수 있도록 할 책임이 있으나, "서비스"를 통해 "회원"과 "가맹점"간 상거래행위로서 거래되는 물품 및 용역 자체를 보증하는 것은 아니며 이와 관련 하여 분쟁이 발생한 경우 "회원"과 "가맹점"간 해결하는 것을 원칙으로 합니다.

② "회원"이 이미 발생한 상거래에 대해 "가맹점"의 취소나 환불거래를 요청할 경우 "은행"은 정보처리를 위해 적극적으로 협조하나, 당사자 간의 상거래 자체에 대해서는 관여하지 않습니다.

제11조 (이용한도)

"서비스" 이용한도는 "은행"이 부정거래의 방지를 위하여 정한 정책에 따라 정하며, 해당 사항은 "은행"의 인터넷 홈페이지에 게시합니다. 동 한도는 전자자금이체 등 계좌의 이체거래한도와 별도의 한도로 운영합니다. 그러나 결제 한도액 이내라고 하더라도, 금융거래한도제한 계좌 등 별도 한도가 적용되는 계좌일 경우, 그 한도를 초과하여 이용할 수 없습니다.

제12조 (은행의 의무)

① "은행"은 이 약관에서 정한 바에 따라 계속적, 안정적으로 "서비스"를 제공하도록 노력하여야 합니다.

② "은행"은 개인정보보호법에서 정한 바에 따라 "회원"의 정보를 관리하여야 하며, 이에 대한 세부적인 내용은 "은행"의 '개인정보보호방침'에 정한 바에 의합니다. "은행"은 '개인정보보호방침'에 대한 세부 내용을 인터넷 홈페이지에 게시하여 "회원"이 확인할 수 있도록 합니다.

제13조 (회원의 의무)

① "회원"은 "계좌번호", "계좌비밀번호", "결제비밀번호" 등의 정보가 제3자에게 노출되지 않도록 하여야 합니다.

② "회원"은 자신의 명의를 도용되거나 "서비스"가 제3자에게 부정하게 사용된 것을 인지한 경우 즉시 그 사실을 "은행"에 통보하여야 합니다.

제14조 (서비스 제공시간)

"서비스" 이용시간은 "은행"의 업무 또는 기술상 특별한 제한이 없는 한 연중무휴, 1일 24시간을 원칙으로 합니다. 다만, "서비스"의 종류 및 내용에 따라 일부 "서비스"는 별도로 이용시간을 정할 수 있으며, 전자금융서비스 이용약관 제14조(서비스 별 이용시간)에 따라 이용시간이 조정 될 수 있습니다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 합니다. 세부내용은 "은행"의 홈페이지 또는 "스마트뱅킹" 내 게시합니다.

제15조 (해지)

준법감시인 심의필 제2021-약관-527호(2021.11.19)

"서비스" 이용 해지를 원하는 "회원"은 "서비스" 이용안내 화면에서 "서비스" 계약 해지 신청을 할 수 있으며, "은행"의 해지 처리 완료 시 해지의 효력이 발생합니다.

제16조 (손해배상 및 면책사항)

- ① "은행"은 "회원"으로부터 접근매체의 분실이나 도난의 통지를 받은 후에 제3자가 그 접근매체를 사용하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상합니다.
- ② "은행"이 제공하는 접근매체의 위조나 변조로 인하여 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고로 인하여 손해가 발생한 경우에는 "은행"은 그 손해를 배상할 책임을 집니다.
- ③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 "은행"이 다음 각 호에 해당하는 "회원"의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 "회원"에게 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니합니다.
 1. 고의 또는 중대한 과실에 의한 결제계좌번호, 계좌비밀번호, 결제비밀번호 등 정보누설
 2. 접근매체 또는 모바일기기의 명의대여, 양도 또는 담보목적으로의 제공
 3. 제 3자가 권한 없이 "회원"의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 "회원"이 자신의 접근매체를 노출하거나 방치한 경우
 4. 제13조(회원의 의무) 사항을 위반하는 경우
- ④ 위 조항 규정 외 사항에 대해서는 "은행"의 전자금융거래기본약관 제20조(손해배상 및 면책)를 준용합니다

제17조 (정보의 제공 및 광고의 게재)

- ① "은행"이 "서비스"의 운영과 관련한 공지사항을 "회원"에게 통지하는 경우에는 "은행"의 인터넷홈페이지나 "스마트뱅킹"의 공지사항에 게재하고, 또한 "회원"이 "은행"에 지정 또는 등록된 전화, 전자우편(e-mail), 단문메세지서비스(SMS), PUSH메시지 등을 통하여 통지합니다.
- ② "은행"은 그 밖의 각종 정보 및 광고를 "은행"의 인터넷홈페이지나 "스마트뱅킹"에 게시 할 수 있습니다.

제18조 (수수료)

이 "서비스"로 "회원"이 부담하는 수수료는 발생하지 않습니다.

제19조 (관할법원)

이 "서비스" 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우, 양 당사자간 협의로 해결하며, 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우에는 민사소송법에서 정하는 바에 따르기로 합니다.

제20조 (약관의 효력 및 변경)

- ① 이 약관의 내용은 "서비스" 화면에 게시하여 "회원"에게 공시하고, 이에 동의한 "회원"이 "서비스"에 가입함으로써 효력이 발생합니다.
- ② 그 외의 사항에 대해서는 "은행"의 전자금융서비스이용약관 제19조(약관변경)을 준용합니다.

제21조 (약관 위반시 책임)

준법감시인 심의필 제2021-약관-527호(2021.11.19)

"은행"과 "회원"은 이 약관을 위반함으로써 발생하는 모든 책임을 각자 부담하며, 이로 인하여 상대방에게 손해를 입힌 경우에는 이를 배상하여야 합니다.

제22조 (약관의 준용)

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

제23조 (준거법)

이 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국법을 적용합니다.

부칙

제1조(시행일) 이 약관은 2020년 8월 31일부터 시행합니다.

단, 제2조 제1항 제1호에 따른 선불전자지급수단을 이용한 서비스는 별도 고지후 시행합니다.

부칙

(시행일) 이 약관은 2021년 12월 23일부터 시행합니다.