

제1조(목적)

이 약관은 (주)하나은행(이하 "은행"이라 함)과 은행의 전자금융서비스인 iBank 서비스 (이하 "서비스"라 함)를 이용하는 고객(이하 "이용자"라 함)간에 서비스 이용에 관한 제반사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각호와 같다.

1. "이용자" 라 함은 전자금융거래를 이용하는 고객을 말한다.
2. "서비스" 란 이용매체를 통하여 은행이 제공하는 인터넷뱅킹을 말한다.
3. "전자금융거래" 라 함은 은행이 이용매체를 통하여 제공하는 각종 조회, 계좌이체, 송금, 수출입, 대출상환, 자금관리 등을 이용자가 직접 이용하는 거래를 말한다.
4. "이용매체"이라 함은 컴퓨터 등 전자적 장치를 말한다.
5. "거래지시" 라 함은 이용자가 전자금융거래에 관한 계약에 의하여 은행에 개별적인 전자금융거래의 처리를 의뢰하는 것을 말한다.
6. "지급인" 이라 함은 전자금융거래에 의하여 자금이 출금되는 계좌(이하 "출금계좌"라 한다)의 명의인을 말한다.
7. "수취인" 이라 함은 전자금융거래에 의하여 자금이 입금되는 계좌(이하 "입금계좌"라 한다)의 명의인을 말한다.
8. "계좌이체"라 함은 지급인의 거래지시에 따라 은행이 특정계좌에서 자금을 출금하여 같은 은행 또는 다른 은행의 계좌에 입금하는 것을 말한다.
9. "예약에 의한 계좌이체/송금" 라 함은 계좌이체가 장래의 특정일자에 이루어지도록 이용자가 미리 거래지시하고 은행이 이를 해당일자에 처리하는 것을 말한다.
10. "영업일" 이라 함은 통상 은행이 점포에서 정상적인 영업을 하는 날을 말한다.
11. "접근수단" 이라 함은 전자금융거래의 방식을 통하여 거래지시를 하는데 필요한 인증서, 비밀번호, 이용자번호 등을 말한다.
12. "이용자번호(ID)" 라 함은 이용매체에서 이용자를 구별하기 위하여 지정된 User - ID를 말한다.
13. "접속(Login)비밀번호" 라 함은 이용자가 이용매체에 접속할 경우 이용자 번호를 확인하기 위한 비밀번호를 말한다.
14. "이체비밀번호" 라 함은 이용자가 이용매체를 통하여 이체거래시 사용하는 비밀번호를 말한다.
15. "인증서" 라 함은 전자서명검증키가 이용자가 소유하는 전자서명생성키에 합치한다는 사실 등을 확인 증명하는 전자적정보를 말하며 은행에서 발급하는 "외환은행인증서"와 아이덴트러스에서 발급하는 "아이덴트러스 인증서"가 있다.
16. 그외 새로운 용어는 해당 이용매체에 게시한다.

제3조 (서비스 종류)

은행이 제공하는 서비스 종류는 각종 조회, 계좌이체, 송금, 수출입거래, 대출 상환, 자금관리 등이며 실제로 제공하는 내용은 은행이 정하는 바에 따른다.

제4조(이용시간)

- (1) 이용자는 은행이 정한 시간 이내에 전자금융거래를 이용할 수 있다.
- (2) 이용시간은 은행의 사정에 따라 달라질 수 있으며, 이용시간을 변경하고자 할 경우에는 3영업일전 게시 가능한 이용매체를 통하여 게시한다. 다만, 시스템 장애복구, 긴급한 프로그램 보수, 외부요인 등 불가피한 경우에는 예외로 한다.

제5조 (이용자의 확인)

이용자가 이용매체로 입력한 이용자번호, 접속비밀번호, 계좌번호, 계좌비밀번호, 이체비밀번호, 인증서 등이 사전에 은행에 등록된 것과 일치하는 경우 은행은 이용자 본인으로 보고 그 지시내용에 따라 처리한다.

제6조 (서비스 이용계좌의 등록)

1. 이용자는 출금계좌를 미리 지정하여 은행에 서면으로 등록 신청하여야 한다.
2. 이용자는 입금계좌를 지정하여 은행에 등록하여야 하며, 등록하지 않은 경우에는 이체시에 지시한 입금계좌로 이체한다.

제7조(계좌이체 한도)

이용자는 은행이 정한 지정방법에 따라 이체한도를 설정하여야 한다.

제8조(비밀번호 등록)

- (1) 거래이용 신청을 하고 이용자가 접속비밀번호를 이용매체로 직접 등록할 경우에는 계약일 포함 3영업일 이내에 등록하여야 한다.
- (2) 이용자는 비밀번호를 등록함에 있어 생년월일, 전화번호, 성명 기타 제3자가 쉽게 알 수 있는 문자 숫자 기호를 사용하지 않도록 주의하여야 하며, 은행은 일정한 기간을 단위로 비밀번호의 변경을 요구할 수 있다.

제9조 (인증서의 발급 및 사용)

전자인증서 관련 업무는 KEB iBank 서비스 전자인증업무준칙 또는 아이덴트러스 전자인증업무준칙에 따른다.

제10조 (이체서비스)

- (1) 출금계좌의 인출한도는 이체시점까지 현금화된 예금잔액 및 대출한도로 한다.
- (2) 예약이체(대량예약이체 포함)의 의뢰와 이체자금의 출금계좌로의 입금은 은행이 정한 시각까지 완료하여야 하며, 입금계좌로의 이체처리시각, 이체처리방법 등은 은행이 정하는 바에 따른다

제11조 (수수료의 수납방법)

서비스이용에 따른 수수료의 수납방법은 은행이 정하는 바에 따른다.

제12조 (서비스 정지, 변경, 해지 등)

1. 이용자가 서비스 이용을 변경 또는 해지하고자 할 경우에는 은행에 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 해지의 경우 예약이체 등의 이미 접수된 고객의 신청사항은 자동으로 취소된다
2. 이용자가 정지된 서비스의 계속 사용을 원하거나, 분실 도난 기타 일정 횟수 이상 입력오류 등으로 사용이 정지된 비밀번호의 계속 사용을 원할 경우의 처리방법은 은행이 별도로 정하는 바에 따른다

제13조(거래의 성립)

이용자가 전자금융거래를 하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 시기에 거래가 성립한다.

1. 계좌이체의 경우에는 이용자가 입력한 거래지시의 내용을 은행이 확인하고 출금자금(수수료를 포함한다. 이하 같다)을 출금계좌원장에 출금기록 한 때;
2. 송금의 경우에는 은행이 이용자가 입력한 거래지시의 내용 및 입금자금을 모두 확인한 때;
3. 예약에 의한 계좌이체의 경우는 은행이 이용자의 거래지시 내용을 확인한 때. 다만, 이체시점에 자금이 출금계좌에 입금되어 있을 것을 조건으로 한다.
4. 수출입 신용장 개설 및 변경 요청, 수입결제 요청, 수출환 매입 및 추심요청 거래는 이용자가 입력한 거래지시의 내용을 은행이 확인하고 관련 결제 자금이 출금계좌에 입금되어 있음을 확인한 때
5. 대출 상환의 경우에는 이용자가 입력한 거래지시의 내용을 은행이 확인하고 출금자금을 출금계좌원장에 출금기록 한 때

제14조(거래지시의 처리기준)

- (1) 은행은 이용자의 거래지시에 포함된 계좌번호, 비밀번호, 이용자번호 등을 신고된 것과 대조하여 그 일치여부를 확인한 후에 거래지시를 처리한다.
- (2) 은행은 이용자의 거래지시에 따라 출금계좌에서 자금을 인출할 때 예금 거래기본약관에 불구하고 통장이나 지급청구서 또는 수표없이 인출한다.
- (3) 대량계좌이체, 타행계좌이체 등과 같이 거래의 특성상 수취인의 명의를 확인할 수 없는 경우에는 수취인의 계좌번호를 기준으로 하여 거래를 처리한다.
- (4) 예약에 의한 계좌이체의 경우 이체시점에 출금계좌의 자금이 이용자가 거래지시한 금액 이상일 때 처리한다.
- (5) 예약에 의한 계좌이체의 경우 이체지정일이 은행 휴무일로 정해질 때에는 익영업일에 거래를 처리한다.
- (6) 은행 영업시간 이후 접수된 거래지시의 경우 익영업일에 거래를 처리한다.

제15조(거래의 제한)

- (1) 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 전자금융거래의 당해 지시에 따른 거래를 제한할 수 있다:
1. 전자금융거래의 처리시점에 출금계좌의 자금이 출금자금에 미달하는 때. 다만, 전자금융거래에 관한 개별약관에 따로 정한 경우에는 그에 따른다;
 2. 입금 또는 출금계좌가 해지되었거나 거래중지계좌에 편입되었을 때;
 3. 이체일에 입금 또는 출금계좌의 잔액증명서가 발급되었을 때;
 4. 이용자가 설정한 이체한도를 초과하여 계좌이체 거래지시를 할 때;
 5. 입금계좌를 지정하여 계좌이체를 이용하기로 한 이용자가 지정하지 않은 계좌로 계좌이체 거래지시를 할 때;
 6. 법적 지급제한 등으로 거래제공이 부적합하다고 은행이 인정했을 때.
- (2) 인증서 유효기간이 만료되었거나 인증서가 취소되었을 때에는 해당 이용매체를 통한 계좌이체의 전부를 제한할 수 있다.
- (3) 은행이 제1항 및 제2항에 의해 전자금융거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 이용매체를 통하여 그 사유를 알려야 한다.
- (4) 제2항의 경우에 이용자는 은행이 정한 인증서 재발급·유효기간의 연장 또는 계속 사용의사 확인 등의 절차를 거쳐 전자금융거래를 이용할 수 있다.

제16조(수수료)

- (1) 은행은 전자금융 수수료를 이용자의 계좌에서 출금하거나 이용자로부터 직접 현금으로 받을 수 있으며, 수납 방법은 은행이 별도로 정하는 바에 따른다.
- (2) 수수료는 은행의 수수료율 계산방법에 따르며, 은행이 수수료율을 변경하고자 하는 때에는 그 내용을 게시 가능한 이용매체에 변경일 1주일전에 게시하여 1개월간 알린다.

제17조(거래지시의 취소·변경)

- (1) 제13조에 의하여 거래가 성립한 이후에는 이를 취소 또는 변경하지 못한다. 다만 예약에 의한 계좌이체는 이체일 전영업일까지 해당 이용매체를 통하여 거래지시를 취소할 수 있다.
- (2) 이용자의 요청에 따라 출금계좌를 해지할 때에는 해당 계좌에 등록된 예약에 의한 계좌이체 거래지시도 취소된다.
- (3) 이용자의 사망·한정재산신고·금치산 선고나 거래처 또는 은행의 해산·합병·파산은 그 자체로는 거래지시를 취소 또는 변경하는 것으로 되지 아니하며 은행의 권한에도 영향을 미치지 아니한다.

제18조(신고사항의 변경)

- (1) 이용자가 계좌번호, 비밀번호, 이용자번호, 상호, 주소, 전화번호 등 은행에 신고한 사항을 변경하고자 할 경우에는 서면으로 신고하여야 한다.
- (2) 신고사항의 변경은 은행이 제1항의 신고를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생긴다.

제19조(거래내용의 확인)

- (1) 이용자는 거래지시와 제23조 제1항에 의한 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 한다.
- (2) 이용자는 거래지시와 은행의 처리결과가 일치하지 않음을 알게 된 때에는 이를 즉시 은행에 통지하여야 하며 은행은 이체자금의 이동경로를 확인하거나 출금을 제한하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

제20조(오류의 처리)

- (1) 은행은 전자금융거래가 거래지시와 달리 처리된 사실을 확인한 때에는 거래지시대로 정정하여야 한다.
- (2) 은행은 제1항에 의한 정정사실을 이용자에게 통지하여야 한다.

제21조(거래기록의 보존 및 자료 등의 제공)

- (1) 은행은 전자금융거래로 인한 입출금내역을 5년간 유지, 보존하여야 한다.
- (2) 은행은 이용자의 요청이 있을 경우 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 등 다른 법률에 저촉되지 않는 범위내에서 은행이 보존·관리하고 있는 전자금융거래 관련 기록·자료를 이용자에게 제공하여야 한다.

제22조(사고·장애시의 처리)

- (1) 이용자는 거래계좌에 관한 접근수단의 도난·분실·위조 또는 변조의 사실을 알았거나 기타 거래절차상 비밀을 요하는 사항이 누설되었음을 알았을 때에는 지체없이 이를 은행에 신고하여야 한다.
- (2) 제1항의 신고는 은행이 이를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생긴다.
- (3) 제1항의 신고를 철회할 경우에는 이용자 본인이 은행에 서면으로 신청하여야 한다
- (4) 은행은 통신장애 및 기타의 사유로 인하여 거래지시된 전자금융 거래가 처리 불가능할 경우 출금계좌로 입금 처리하고 이용자의 신고된 연락처로 이를 통지하여야 한다.
- (5) 은행은 이용자의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를 이용자에게 통지하여야 한다.

제23조(통지방법 및 효력)

- (1) 은행은 처리결과를 즉시 해당 이용매체를 통하여 알린다. 다만, 타행계좌이체 및 예약에 의한 계좌이체의 경우에는 접수결과를 즉시 해당 이용매체를 통하여 알린다.
- (2) 은행은 제20조 제2항, 제22조 제4항 및 제5항 등 전자금융거래에서 발생하는 사항을 통지하는 경우에는 거래처가 신고한 연락처로 전화, 서면 또는 기타 이용매체로 통지하여야 한다.
- (3) 은행이 서면으로 통지했을 때에는 천재지변 등 불가항력적인 경우외에는 보통의 우송기간이 지났을 때 도달한 것으로 추정한다.
- (4) 이용자가 제18조에 의한 변경신고를 게을리함에 따라 제3항에 의하여 발송한 서면통지가 이용자에게 연락하거나 도달하지 아니한 때에는 보통의 우송기간이 경과한 때에 도달한 것으로 본다.

제24조(접근수단의 관리)

- (1) 이용자는 전자금융거래에 필요한 접근수단을 제3자에게 대여, 위탁 또는 양도하지 못한다.
- (2) 이용자는 접근수단을 본인 이외의 제3자에게 누설해서는 안되며, 접근수단의 도용이나 위조 또는 변조를 방지하기 위한 관리에 충분한 주의를 기울여야 한다.

제25조(손실부담 및 면책)

- (1) 은행은 이용자로부터 제22조에 의한 신고를 받고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 발생하는 부정이체 금액에 대하여는 그 금액과 1년 만기 정기예금 이율로 계산한 경과이자를 보상한다. 다만, 부정이체 결과로 당해 계좌에서 발생한 손실액이 1년 만기 정기예금 이율로 계산한 금액을 초과하는 경우에는 당해 손실액을

보상한다.

(2) 은행은 거래지시에 포함된 계좌번호, 비밀번호, 이용자번호 등이 은행에 신고된 것과 같음을 확인하고 거래지시의 내용대로 전자금융거래를 처리한 경우에는 은행의 과실이 아닌 접근수단의 위조·변조 기타의 사고로 이용자에 손해가 생기더라도 책임을 지지 아니한다. 다만, 거래지시의 전송과정에서 이용자의 고의 또는 과실에 의하지 않은 사고가 발생한 경우에는 그러하지 아니하다.

(3) 은행은 이용자로부터 접수한 전자금융거래가 천재지변, 은행의 귀책사유가 없는 정전, 화재, 통신장애 기타의 불가항력적인 사유로 처리 불가능하거나 지연된 경우 이용자에게 대해 처리 불가능하거나 지연된 사유를 통지한 경우에는 이용자에게 대하여 이로 인한 책임을 지지 아니한다.

(4) 은행은 이용자가 제22조 제1항의 신고를 지체하여 생긴 손해에 대하여는 책임을 지지 아니한다.

(5) 은행은 이용자가 제19조의 확인 또는 통지를 하지 않음으로 인하여 발생한 손해에 대하여는 책임을 지지 아니한다. 다만, 이용자의 거래지시와 상이한 처리를 한 경우에는 그러하지 아니하다.

(6) 은행은 제3항 및 제23조 제2항에 의한 통지를 할 경우에 은행에 책임 없는 사유로 통지를 하지 못한 때에는 이로 인한 이용자의 손해에 대하여 책임을 지지 아니한다.

(7) 통지서비스(E-Mail 등) 이용과 관련하여 이용자가 지정한 통신매체의 고장으로 통지를 하지 못하거나, 이용자의 부주의로 인하여 이용자 관련 정보가 유출되는 경우에는 은행은 책임을 지지 아니한다.

제26조(비밀보장의무)

은행은 법령에 정한 경우를 제외하고는 전자금융거래업무를 수행함에 있어서 알게 된 이용자 관련 정보를 이용자 본인의 동의 없이는 다른 사람에게 제공하지 못한다. 다만, 은행의 관리소홀로 인한 이용자 관련 정보 도난 및 유출시에는 은행이 책임을 진다.

제27조(약관의 변경)

이 약관을 변경하는 경우 은행은 이를 이용매체의 공지사항에 1개월 동안 게시하고, 그 기간 안에 이용자가 서면으로 이의제기를 하지 않으면 이용자가 이를 승인한 것으로 본다.

제28조(약관적용의 우선순위)

(1) 은행과 이용자 사이에 개별적으로 합의한 사항이 이 약관에 정한 사항과 다를 때에는 그 합의사항을 이 약관에 우선하여 적용한다.

(2) 전자금융거래에 관하여 이 약관에서 정하지 않은 사항은 개별약관이 정하는 바에 따른다.

(3) 이 약관에서 정하지 않은 사항에 대하여는 다른 약정이 없으면 관계 법령, 은행수신거래약관 및 은행여신거래약관을 적용한다.

제29조(이의제기)

이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 은행의 분쟁처리기구에 그 해결을 요구하거나 금융감독원 금융분쟁조정위원회 등을 통하여 분쟁조정을 신청할 수 있다.

제30조(준거법)

이 약관에서 정하지 아니한 사항은 해당업무의 각 약관이 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일)

(1) 이 약관은 2002년 12월 16일부터 시행한다.

(2) 이 약관은 2004년 10월 7일부터 시행한다.