

전자금융서비스 이용약관

제 1 조(목적) 이 약관은 ㈜하나은행(이하 "은행"이라 함)과 은행의 전자금융서비스인 1Q Bank 서비스(인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 폰뱅킹 등 이하 "서비스"라 함)를 이용하는 이용자 간의 서비스 이용에 관한 제반사항을 정함을 목적으로 합니다.

제 2 조(용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의의미는 다음과 같호와 같습니다.

1. "전자금융거래"라 함은 은행이 이용매체를 통하여 제공하는 각종 조회, 계좌이체, 송금 등을 이용자가 직접 이용하는 거래를 말합니다.

2. "이용자"라 함은 전자금융거래를 위하여 은행과 체결한 계약에 따라 전자금융거래를 이용하는 개인 및 기업고객을 말합니다.

3. "OTP"(Onetime Password, 일회용비밀번호발생기)라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 이용자 본인확인을 위하여 교부하는 접근매체를 말합니다.

4. "생체인증"이라 함은 이용자가 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 홍채, 지문 등의 정보)를 이용하여 스마트폰뱅킹의 로그인 또는 계좌이체 등 이체성 거래 시 공인인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.

5. "지급인"이라 함은 전자금융거래에 의하여 자금이 출금되는 계좌(이하 출금계좌라 한다)의 명의인을 말합니다.

6. "수취인"이라 함은 전자금융거래에 의하여 자금이 입금되는 계좌(이하 입금계좌라 한다)의 명의인을 말합니다.

7. "이용매체"라 함은 컴퓨터, 전화기 등 그 밖에 전자적 방법으로 전자금융거래정보를 전송하거나 처리하는데 이용되는 전자적 장치를 말합니다.

8. "접근수단"이라 함은 전자금융거래에 있어서 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진정성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말합니다.

가. 은행이 제공한 전자서명생성정보 또는 인증서 및 이를 사용하는데 필요한 비밀번호

나. 은행에 등록된 이용자 ID 및 접속(Login) 비밀번호

다. 등록되어있는 이용자의 생체정보 등

9. "접속(Login) 비밀번호"라 함은 이용자가 이용매체에 접속할 경우 이용자 ID 를 확인하기 위한 비밀번호를 말합니다.

10. "이체 비밀번호" 라 함은 이용자가 이용매체를 통하여 이체거래 시 사용하는 비밀번호를 말합니다.
11. "거래지시" 라 함은 이용자가 전자금융거래에 관한 계약에 의하여 은행에 개별적인 전자금융거래의 처리를 의뢰하는 것을 말합니다.
12. "계좌이체" 라 함은 지급인의 거래지시에 따라 은행이 특정계좌에서 자금을 출금하여 같은 은행 또는 다른 은행의 계좌에 입금하는 것을 말합니다.
13. "예약에 의한 계좌이체" 라 함은 계좌이체가 장래의 특정일자에 이루어지도록 이용자가 미리 거래지시하고 은행이 이를 해당일자에 처리하는 것을 말합니다.
14. "영업일" 이라 함은 통상 은행이 점포에서 정상적인 영업을 하는 날을 말합니다.
15. 이 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어는 전자금융 관계법령 및 기타 관련 약관 등에서 정하는 바에 따릅니다.

제 3 조(서비스의 종류) 이 약관에 의해 제공되는 은행이 제공하는 서비스는 다음 각호와 같습니다. 실제로 제공하는 내용은 은행이 정하는 바에 따르며, 사용 기기별로 서비스가 불가할 수 있습니다.

1. 각종 조회 및 이체, 송금, 대출, 수출입, 자금관리, 사고신고 등
2. 기업의 경우, 승인권자의 승인 거래 및 사용권한 관리
3. 기타 은행이 정하는 서비스

제 4 조(서비스의 신청 및 변경, 해지 등)

1. 이용자는 서비스 신청서를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 제출하고 은행이 이를 확인, 승낙함으로써 계약이 성립합니다.
2. 기존의 서비스 이용자는 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인절차를 거쳐 이용매체를 추가 또는 변경할 수 있습니다.
3. 이용자가 정지된 서비스의 계속 사용을 원하거나, 분실 도난 기타 일정 횟수 이상 입력오류 등으로 사용이 정지된 사용자 계정의 계속 사용을 원할 경우 해당 영업점에 변경 요청을 통해 변경 가능합니다.

제 5 조(접근수단의 발급 및 관리)

1. 은행이 접근수단을 발급할 때에는 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 본인임을 확인한 후에 발급합니다.
2. 제 1 항의 규정에도 불구하고 은행은 접근수단의 갱신 또는 대체발급 등을 위하여 이용자의 동의를 얻은 경우 기존 접근수단 보유자에 한해 대면 없이 본인확인 절차를 통해 발급할 수 있습니다.
3. 이용자는 전자금융거래계약을 체결하고 접속비밀번호, 이체비밀번호 등을 이용매체를 통하여 직접 등록할 경우에는 계약일 포함 7 일 이내에 등록하여야 합니다.
4. 이용자는 비밀번호를 등록함에 있어 생년월일, 전화번호, 성명 등 기타 제 3 자가 쉽게 알 수 있는 문자 숫자 기호를 사용하지 않도록 주의하여야 하며, 은행은 일정한 기간을 단위로 비밀번호의 변경을 요구할 수 있습니다.
5. 이용자는 전자금융거래에 필요한 접근수단을 본인 이외의 제 3 자에게 대여, 위탁 또는 양도하지 못하며, 접근수단의 도용이나 위조 또는 변조를 방지하기 위한 관리에 충분한 주의를 기울여야 합니다.

제 6 조(이용시간)

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

제 7 조(이용 수수료 및 수납방법)

1. 은행은 전자금융 수수료를 이용자의 계좌에서 출금하거나 이용자로부터 직접 현금으로 받을 수 있으며, 수납방법은 은행이 별도로 정하는 바에 따릅니다.
2. 수수료는 은행의 수수료율 계산방법에 따르며, 은행이 수수료율을 변경하고자 하는 때에는 그 내용을 게시 가능한 이용매체에 변경일 1 주일전에 게시하여 1 개월간 알립니다.

제 8 조(이용자의 확인)

1. 이용자가 이용매체로 은행이 요구하는 이용자번호, 접속비밀번호, 계좌비밀번호, 이체비밀번호, OTP 비밀번호 등을 입력했을 때 동 내용이 은행에 등록된 자료와 일치할 경우 본인으로 인정하여 서비스를 제공합니다.

2. 은행은 보안 상 필요한 경우, 본인확인을 위한 항목을 추가로 요구할 수 있으며, 스마트폰뱅킹의 경우에는 이용자가 생체인증 사용을 등록한 본인 명의의 스마트폰에 입력한 생체정보와 은행에 사전 저장된 생체정보가 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공합니다.

제 9 조(계좌 등록)

1. 이용자는 출금계좌를 미리 지정하여 은행에 서면으로 등록 신청하여야 합니다.
2. 이용자는 입금계좌를 지정하여 은행에 등록하여야 하며, 등록하지 않은 경우에는 이체 시에 지시한 입금계좌로 이체합니다.

제 10 조(이체 및 송금 한도)

이용자는 은행이 정한 지정방법에 따라 이체 및 송금한도를 설정하여야 한다.

제 11 조 (이체서비스)

1. 출금계좌의 인출한도는 이체시점까지 현금화된 예금잔액 및 대출한도로 합니다.
2. 예약이체(대량예약이체 포함)의 의뢰와 이체자금의 출금계좌로의 입금은 은행이 정한 시각까지 완료하여야 하며, 입금계좌로의 이체 처리시각, 이체 처리방법 등은 은행이 정하는 바에 따릅니다.

제 12 조(거래의 성립)

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

1. 계좌이체의 경우에는 이용자가 입력한 거래지시의 내용을 은행이 확인하고 출금자금(수수료를 포함합니다. 이하 같다)을 출금계좌원장에 출금기록 한 때
2. 현금출금의 경우에는 이용자가 입력한 거래지시의 내용을 은행이 확인하고 출금자금을 출금계좌원장에 출금기록 한 때
3. 송금의 경우에는 은행이 이용자가 입력한 거래지시의 내용 및 입금자금을 모두 확인한 때
4. 예약에 의한 계좌이체의 경우는 은행이 이용자의 거래지시 내용을 확인한 때. 다만, 이체시점에 자금이 출금계좌에 입금되어 있을 것을 조건으로 합니다.

5. 수출입 신용장 개설 및 변경 요청, 수입결제 요청, 수출환 매입 및 추심요청 거래는 이용자가 입력한 거래 지시의 내용을 은행이 확인하고 관련 결제 자금이 출금계좌에 입금되어 있음을 확인한 때
6. 대출 상환의 경우에는 이용자가 입력한 거래지시의 내용을 은행이 확인하고 출금자금을 출금계좌 원장에 출금기록 한 때

제 13 조(거래지시의 처리기준)

1. 은행은 이용자의 거래지시에 포함된 계좌번호, 비밀번호, 이용자번호 등을 신고된 것과 대조하여 그 일치 여부를 확인한 후에 거래지시를 처리합니다.
2. 은행은 이용자의 거래지시에 따라 출금계좌에서 자금을 인출할 때 예금 거래 개별약관에 불구하고 (거래관련 수수료가 발생할 경우) 통장이나 지급청구서 또는 수표없이 인출합니다.
3. 대량계좌이체, 타행계좌이체 등과 같이 거래의 특성 상 수취인의 명의를 확인할 수 없는 경우에는 수취인의 계좌번호를 기준으로 하여 거래를 처리합니다.
4. 예약에 의한 계좌이체의 경우 이체시점에 출금계좌의 자금이 이용자가 거래지시한 금액 이상일 때 처리합니다.
5. 예약에 의한 계좌이체의 경우 이체지정일이 은행 휴무일로 정해질 때에는 익영업일에 거래를 처리합니다.
6. 거래별로 정해진 처리시간이 있는 경우, 처리시간 이후 접수된 거래지시는 익영업일에 거래를 처리합니다.

제 14 조(거래의 제한)

1. 다음 각호의 1 에 해당하는 경우에는 전자금융거래의 당해 지시에 따른 거래를 제한할 수 있습니다.
 - ① 전자금융거래의 처리시점에 출금계좌의 자금이 출금자금에 미달하는 때. 다만, 전자금융거래에 관한 개별약관에 따로 정한 경우에는 그에 따릅니다.
 - 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 계좌이체거래 지시를 할 때

⑥ 법적 지급제한 등으로 거래 제공이 부적합하다고 은행이 인정했을 때

2. 다음 각호의 1 에 해당하는 경우에는 해당 이용매체를 통한 거래를 제한할 수 있습니다.

① 인증서 유효기간이 만료되었거나 인증서가 취소되었을 때

② OTP 비밀번호 및 생체정보 등의 접근수단을 이용하여 이용자를 인증하는 경우, 이용자가 일자에 상관없이 연속하여 은행이 정한 횟수를 초과하여 잘못 입력한 때. 단, 은행은 접근수단별로 횟수를 달리 정할 수 있습니다.

3. 제 2 항의 경우, 이용자 본인이 은행에 서면으로 잠김 상태 해제를 신청한 후 재등록 하여야 합니다. 단, 은행이 이용매체를 통한 잠금해제 방법을 별도로 허용한 경우, 이에 따라 재등록 후 사용할 수 있습니다.

4. 은행이 제 1 항 및 제 2 항에 의해 거래를 제한한 경우에는 이용자의 거래지시가 있을 때 해당 이용매체를 통하여 그 사유를 알려야 합니다.

제 15 조(거래지시의 취소·변경)

1. 거래가 성립한 이후에는 이를 취소 또는 변경하지 못합니다. 다만, 예약에 의한 계좌이체는 이체일 전영업일까지 해당 이용매체를 통하여 거래지시를 취소할 수 있습니다.

2. 이용자의 요청에 따라 출금계좌를 해지할 때에는 해당 계좌에 등록된 예약에 의한 계좌이체 거래지시도 취소됩니다.

3. 이용자의 사망·한정치산선고·금치산 선고나 거래처 또는 은행의 해산·합병·파산은 그 자체로는 거래지시를 취소 또는 변경하는 것으로 되지 아니하며 은행의 권한에도 영향을 미치지 아니합니다.

제 16 조(거래내용의 확인)

이용자는 거래지시와 은행의 처리결과가 일치하는지 여부를 확인하여야 하며, 거래지시와 은행의 처리결과가 일치하지 않음을 알게 된 때에는 이를 즉시 은행에 통지하여야 하고, 은행은 이체자금의 이동 경로를 확인하거나 출금을 제한하는 등 필요한 조치를 취하여야 합니다.

제 17 조(오류의 처리)

은행은 전자금융거래가 거래지시와 달리 처리된 사실을 확인한 때에는 거래지시대로 정정하여야 하여야 하며, 정정사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.

제 18 조(사고 · 장애시의 처리)

1. 이용자는 접근수단의 도난 · 분실 · 위조 또는 변조의 사실을 알았거나 기타 거래절차 상 비밀을 요하는 사항이 누설 되었음을 알았을 때에는 지체없이 이를 은행에 신고하여야 합니다.
2. 제 1 항의 신고는 은행이 이를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생깁니다.
3. 제 1 항의 신고를 철회할 경우에는 이용자 본인이 은행에 서면으로 신청하여야 합니다.
4. 은행은 통신장애 및 기타의 사유로 인하여 거래지시된 전자금융 거래가 처리 불가능할 경우 출금계좌로 입금처리하고, 이용자에게 이를 통지하여야 합니다.
5. 은행은 이용자의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를 이용자에게 통지하여야 합니다.

제 19 조(신고사항의 변경)

1. 이용자가 계좌번호, 비밀번호, 이용자번호, 상호, 주소, 전화번호 등 은행에 신고한 사항을 변경하고자 할 경우에는 서면으로 신고하여야 합니다.
2. 신고사항의 변경은 은행이 제 1 항의 신고를 접수하고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 그 효력이 생깁니다.

제 20 조(통지방법 및 효력)

1. 은행은 처리결과를 즉시 해당 이용매체를 통하여 알립니다. 다만, 타행계좌이체 및 예약에 의한 계좌이체의 경우에는 접수결과를 즉시 해당 이용매체를 통하여 알립니다.
2. 은행이 이용자에게 통지할 경우에는 이용자가 신고한 연락처로 전화, 서면 또는 기타 이용매체로 통지하여야 합니다.
3. 은행이 서면으로 통지했을 때에는 천재지변 등 불가항력적인 경우 외에는 보통의 우송기간이 지났을 때 도달한 것으로 추정합니다.
4. 이용자가 제 20 조에 의한 변경신고를 하지 않음에 따라, 은행이 발송한 서면통지가 이용자에게 연락하거나 도달하지 아니한 때에는 보통의 우송기간이 경과한 때에 도달한 것으로 봅니다.

제 21 조(손실부담 및 면책)

1. 은행은 이용자로부터 제 19 조에 의한 신고를 받고 전산입력에 요구되는 합리적인 시간이 지난 후에 발생하는 부정이체 금액에 대하여는 그 금액과 1 년 만기 정기예금 이율로 계산한 경과이자를 보상합니다. 다만, 부정 이체 결과로 당해 계좌에서 발생한 손실액이 1 년 만기 정기예금 이율로 계산한 금액을 초과하는 경우에는 당해 손실액을 보상합니다.
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 아니합니다. 다만, 거래지시의 전송과정에서 이용자의 고의 또는 과실에 의하지 않은 사고가 발생한 경우에는 그러하지 아니합니다.
3. 은행은 이용자로부터 접수한 전자금융거래가 천재지변, 은행의 귀책사유가 없는 정전, 화재, 통신장애 기타의 불가항력적인 사유로 처리 불가능하거나 지연된 경우, 이용자에 대해 처리 불가능하거나 지연된 사유를 통지한 경우에는 이용자에 대하여 이로 인한 책임을 지지 아니합니다.
4. 은행은 이용자가 제 19 조 제 1 항의 신고를 지체하여 생긴 손해에 대하여는 책임을 지지 아니합니다.
5. 은행은 이용자가 제 17 조의 확인 또는 통지를 하지 않음으로 인하여 발생한 손해에 대하여는 책임을 지지 아니합니다. 다만, 이용자의 거래지시와 상이한 처리를 한 경우에는 그러하지 아니합니다.
6. 은행은 제 3 항 및 제 21 조 제 2 항에 의한 통지를 할 경우에 은행에 책임 없는 사유로 통지를 하지 못한 때에는 이로 인한 이용자의 손해에 대하여 책임을 지지 아니합니다.
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 아니합니다.

제 22 조(비밀보장의무) 은행은 법령에 정한 경우를 제외하고는 전자금융거래업무를 수행함에 있어서 알게 된 이용자 관련 정보를 이용자 본인의 동의없이는 다른 사람에게 제공하지 못합니다. 다만, 은행의 관리소홀로 인한 이용자 관련 정보 도난 및 유출 시에는 은행이 책임을 집니다.

제 23 조(거래기록의 보존 및 자료 등의 제공)

1. 은행은 전자금융거래로 인한 입출금내역을 5 년간 유지, 보존하여야 합니다.
2. 은행은 이용자의 요청이 있을 경우, 관계 법령에 저촉되지 않는 범위내에서 은행이 보존·관리하고 있는 전자금융거래 관련 기록·자료를 이용자에게 제공하여야 합니다.

제 24 조 (약관의 변경)

1. 은행은 약관을 변경 또는 추가 할 수 있으며 변경된 약관을 은행 이용매체에 사전 게시함으로써 고객에게 공지해야 합니다.
2. 제 1 항에도 불구하고 법령 개정등으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 은행 이용매체에 공지해야 합니다.

제 25 조(약관적용의 우선순위)

1. 은행과 이용자 사이에 개별적으로 합의한 사항이 이 약관에 정한 사항과 다를 때에는 그 합의사항을 이 약관에 우선하여 적용합니다.
2. 전자금융거래에 관하여 이 약관에서 정하지 않은 사항은 개별약관이 정하는 바에 따릅니다.
3. 이 약관과 개별약관에 정하지 않은 사항에 대하여는 다른 약정이 없으면 관계 법령을 적용합니다.

제 26 조(약관의 명시 교부 설명)

1. 은행은 이용매체 등을 통하여 약관을 게시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 약관의 사본을 이용자에게 교부하여야 합니다.
2. 은행은 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 합니다.

가. 약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명

나. 약관의 중요내용을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 설명

제 27 조(이의제기)

이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 은행의 분쟁처리부서에 그 해결을 요구하거나, 현지 금융감독기관의 금융분쟁 담당부서 등을 통하여 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

제 28 조(준거법)

이 약관에서 정하지 아니한 사항은 대한민국 전자금융거래 관계법령 및 현지법을 적용합니다.

대한민국 전자금융거래 관계 법령과 현지법이 충돌 할 경우 파나마 현지법에 따릅니다.

부 칙

제 1 조(시행일)

(1) 이 약관은 2018 년 11 월 14 일부터 시행합니다.