

「하나인증서 서비스」 이용약관

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적)

이 약관은 주식회사 "하나은행"(이하 "은행"이라 합니다)이 "하나인증서 서비스" 이용고객(이하 "가입자"라 합니다)에게 제공하는 서비스의 전반적인 사항과 가입자와 은행간의 권리와 의무, 서비스 이용 조건과 절차 등 기타 제반 사항에 대해 규정하는 것을 목적으로 합니다.

제 2 조 (용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음 각 호와 같습니다.

1. "하나인증서 서비스"라 함은 이 약관에 따라 "은행"이 "가입자"에게 제공하는 전자서명인증 및 본인확인 등 관련 제반 서비스를 말합니다.
2. "하나인증서"(이하 "인증서"라 합니다)라 함은 전자서명생성정보가 가입자에게 유일하게 속한다는 사실 등을 확인하고 이를 증명하는 전자적인 정보로 은행이 발급한 인증서를 의미합니다.
3. "가입자"라 함은 "하나인증서 서비스" 이용약관에 동의한 후 은행으로부터 인증서 이용 자격을 부여 받은 자를 의미합니다.
4. "이용자(이용기관)"라 함은 가입자에게 자신의 서비스를 제공하기 위한 목적 등으로 "하나인증서 서비스"를 이용하는 자를 의미합니다.
5. "전자문서"라 함은 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성되어 송신 또는 수신되거나 저장된 정보를 말합니다.
6. "전자서명"이라 함은 다음 각 항목의 사항을 나타내는데 이용하기 위하여 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보를 말합니다.
 - 가. 서명자의 신원
 - 나. 서명자가 해당전자문서에 서명하였다는 사실
7. "전자서명인증"이라 함은 전자서명생성정보가 가입자에게 유일하게 속한다는 사실을

확인하고 이를 증명하는 행위를 말합니다.

8. "전자서명생성정보"라 함은 전자서명을 생성하기 위해 이용하는 전자적 정보를 말합니다.
 9. "하나은행 전자서명인증업무준칙"(이하 "인증업무준칙"이라 합니다)이라 함은 은행이 전자서명법 등 관련 법령에 따라 인증서의 종류, 발급 및 관리, 운영정책, 이해당사자의 책임과 의무 등 "하나인증서 서비스"의 전반적인 사항을 주무관청이 정한 방법에 따라 작성한 지침을 말합니다.
 10. "본인확인기관"이라 함은 가입자의 주민등록번호를 사용하지 아니하고 본인을 확인하는 방법을 제공하는 자로서 정보통신망법 제23조의3 제1호에 따라 방송통신위원회로부터 본인확인기관으로 지정 받은 자를 말합니다.
 11. "하나 본인확인서비스"(이하 "본인확인서비스"라 합니다)라 함은 주민등록번호를 이용하지 않고 가입자의 본인여부를 확인할 수 있도록 하는 서비스를 말합니다.
 12. "본인확인정보"라 함은 가입자 본인의 성명, 생년월일, 휴대폰번호 등 은행이 본인확인서비스 제공을 위하여 가입자로부터 입력 받는 정보를 말합니다.
 13. "공유비밀정보"라 함은 본인확인기관이 특정 가입자에 대해 동일한 중복가입확인정보와 연계정보를 생성하기 위해 공유하는 정보를 말합니다.
 14. "연계정보(Connecting Information : CI)"라 함은 이용자(이용기관)의 온·오프라인 서비스 연계를 위해 본인확인기관이 가입자의 주민등록번호와 본인확인기관간 공유 비밀정보를 이용하여 생성한 정보를 말합니다.
 15. "중복가입확인정보(Duplication Information : DI)"라 함은 이용자(이용기관)의 서비스에 가입하고자 하는 가입자의 중복가입 여부를 확인하는데 사용되는 정보로서 본인확인기관이 가입자의 주민등록번호, 해당 서비스 사이트 식별번호 및 본인확인기관간 공유비밀정보를 이용하여 생성한 정보를 말합니다.
 16. "대체수단"이라 함은 주민등록번호를 사용하지 아니하고 본인여부를 식별 및 확인할 수 있는 방법으로 인증서 및 연계정보, 중복가입확인정보를 말합니다.
- ② 이 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정하지 않은 용어는 전자서명법령 등 관계법령 및 인증업무준칙에서 정한 바에 따릅니다.

제 3 조 (약관의 명시 및 변경)

준법감시인 심의필 제2023-약관-116호(2023.08.31)

- ① 은행은 가입자가 서비스를 이용하기 전에 이 약관을 게시하고 가입자가 이 약관의 중요한 내용을 확인할 수 있도록 합니다.
- ② 가입자가 약관의 교부를 요청하는 경우 이에 응하여야 하며, 은행 홈페이지에 게시하거나 거래를 수행하는 전자적 장치에 게시하여 이용자가 약관을 조회하고 다운로드 받을 수 있도록 합니다.
- ③ 은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 가입자가 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 가입자에게 통지하여야 합니다. 다만, 가입자가 이의를 제기할 경우 은행은 가입자에게 적절한 방법으로 약관 변경 내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.
- ④ 제3항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 서비스 이용 초기화면 등에 1개월 이상 게시하고 가입자에게 사후 통지합니다.
- ⑤ 은행은 본 조 제3항 및 제4항에 공지나 통지를 할 경우 가입자가 변경에 동의하지 아니한 경우 공지나 통지를 받은 날로부터 1개월 이내 계약을 해지할 수 있으며, 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다"라는 취지의 내용을 공지하고 개별 통지합니다.
- ⑥ 가입자는 약관의 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일전의 영업일까지 이 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경 내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

제 4 조 (이용계약의 체결 및 제한)

- ① 가입 신청 고객은 약관 동의 및 본인 확인절차를 정상적으로 수행하여야 하며, 인증단계를 거친 후 인증서의 인증수단을 설정하면 신청이 완료됩니다.
- ② 은행은 이 약관이 정한 서비스 외에 추가적인 서비스를 제공하기 위해 가입자에게 별도의 추가적인 약관 동의, 정보 수집 및 이용 동의 등 절차의 이행을 요청할 수 있으며, 이러한 절차가 완료되지 않는 경우 해당 가입자는 추가적인 서비스의 전부 또는 일부를 이용하지 못할 수 있습니다.
- ③ 은행은 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 가입 신청에 대하여는 승낙을 하지 않거나, 승낙 이후라도 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 이용의 제한 등의 조치를 취할 수

있으며 해당 사유를 가입자에게 사전 통지(e-mail, 유선통화, LMS/SMS 등)합니다.

1. 기술적으로 은행의 서비스 제공이 불가능하거나 극히 어려운 경우
2. 가입신청자가 신청 당시 제공한 정보가 허위인 경우
3. 가입신청자가 타인 명의를 도용하는 경우
4. 이미 가입된 가입자가 중복하여 가입신청을 하는 경우
5. 법인 명의로 가입하는 경우
6. 이 약관 및 하나원큐 앱 이용약관, 전자금융거래 기본 약관과 전자금융서비스 이용약관의 중대한 위반으로 인해 계약 목적 달성이 어려운 경우

제 2 장 서비스 내용

제 5 조 (서비스 범위)

- ① 가입자는 은행이 정하는 절차에 따라 인증서 발급, 재발급, 폐기, 인증이력 조회, 비밀번호 변경 서비스 제공받습니다.
- ② 가입자는 발급된 인증서를 다음 각 호의 목적으로 이용할 수 있습니다.
 1. 이용자(이용기관)의 전자 문서에 대한 가입자의 동의 또는 확인
 2. 이용자(이용기관)의 가입자 신원확인을 위한 간편인증
 3. 본인확인서비스
 4. 기타 전자서명이 필요한 전자거래업무 및 인증서 활용 오프라인 연계 서비스 등 기타 은행이 별도로 정하는 사항
- ③ 전 항에 따른 목적 별 상세 내용 및 이용조건, 인증서 이용이 가능한 이용자(이용기관) 등은 서비스 화면 내 은행이 별도 안내하는 바에 따릅니다.

제 6 조 (전자서명의 효력)

“하나인증서 서비스”를 통한 전자서명은 전자서명법에 따라 다음과 같은 효력을 가집니다.

1. 전자서명은 전자적형태라는 이유로 서명, 서명날인 또는 기명날인으로서의 효력이 부인되지 아니합니다.
2. 법령의 규정 또는 당사자 간의 약정에 따라 서명, 서명날인 또는 기명날인 방식으로

전자서명을 선택한 경우 그 전자서명은 서명, 서명날인 또는 기명날인으로서의 효력을 가집니다.

제 7 조 (이용방법)

- ① 가입자 신청은 본인 소유의 모바일 디바이스를 가진 고객으로 은행의 소프트웨어(이하 "하나원큐 앱"이라 합니다)를 설치하고, 은행 계좌를 보유한 사람은 누구나 가능하며, 1인 1개의 모바일 디바이스에서만 이용이 가능합니다.
- ② 가입자는 사전에 발급받은 인증서를 통해 이용자(이용기관)의 서비스를 이용할 수 있습니다.
- ③ 이용자(이용기관)는 하나원큐 앱내 안내 페이지 및 은행 홈페이지를 통해 확인이 가능하며 이용자(이용기관)의 이용방법은 이용자(이용기관)의 절차에 따릅니다.
- ④ 가입자는 하나원큐 앱의 관련 메뉴를 통해 인증서 발급을 신청할 수 있으며, 본인확인기관의 본인인증, 신분증 진위확인, 계좌 인증을 통한 가입자 신원확인 및 서비스 이용약관과 개인정보 수집·이용 동의가 완료된 경우 인증서를 발급합니다.
- ⑤ 가입자는 하나원큐 앱의 관련 메뉴를 통해 인증서 재발급을 신청할 수 있으며, 재발급 시 발급과 동일한 절차를 수행해야 합니다. 재발급 시, 기존에 발급된 인증서는 폐기되고 새로운 인증서가 발급됩니다.
- ⑥ 가입자는 하나원큐 앱의 관련 메뉴를 통해 인증서 폐기를 신청할 수 있으며, 가입자 인증서 정보의 분실·훼손·도난·유출 등 사유로 하나원큐 앱을 통한 인증서 폐기가 불가능한 경우 고객센터 문의 또는 영업점 방문을 통해 인증서를 폐기할 수 있습니다.
- ⑦ 은행은 인증서 갱신발급이나 변경 기능을 제공하지 않습니다. 또한 모바일 디바이스 변경 등의 사유로 가입자의 등록 정보가 변경되는 경우, 가입자는 인증서를 재발급 받아야 하며 기존의 인증서는 자동 폐기됩니다.
- ⑧ 기타 인증서 이용방법에 관한 세부사항은 '인증업무준칙 4.인증서 관리'를 따르며, 은행이 제공하는 본인확인서비스 이용방법은 제 10 조를 따릅니다.

제 8 조 (이용시간)

- ① "하나인증서 서비스" 이용시간은 연중무휴 1 일 24 시간 이용을 원칙으로 합니다.

- ② 제 1 항에도 불구하고 부득이한 사유로 사용시간이 변경되는 경우 서비스 화면에 게시하거나 기타의 방법으로 가입자에게 사전 통지합니다. 단, 전산장애 등의 사유로 사전통지가 곤란한 경우 통지 장애 사유 해소 즉시 통지합니다.

제 9 조 (수수료)

- ① "하나인증서 서비스"를 이용하는데 있어서 가입자가 사용하는 인증서는 무료입니다.
- ② 수수료가 변경되는 경우 변경 1개월 전에 전자우편, 문자메시지 등으로 수수료 변경사항을 통지하고, 은행 앱 또는 은행 홈페이지를 통해 사전에 공지합니다.

제 3 장 본인확인서비스

제 10 조 (본인확인서비스의 이용)

- ① 은행이 제공하는 본인확인서비스는 가입자가 입력한 본인확인정보에 대해, 가입자 본인 명의로 발급받아 사용하고 있는 인증서를 이용하여, 본인 식별 또는 중복가입여부 등을 확인하여 주는 서비스입니다.
- ② 본인확인서비스 이용을 원하는 가입자는 이용자(이용기관)가 제공하는 본인확인서비스 이용 화면에서 개인정보 수집 및 이용·제공에 동의한 후 인증서 비밀번호를 입력함으로써 서비스 이용을 신청합니다.
- ③ 은행은 이용자(이용기관)와 본인확인서비스에 관한 계약을 체결하며, 이용자(이용기관)의 서비스 이용약관, 은행의 약관 및 정책 등에 따라 가입자가 이용자(이용기관)에서 본인확인서비스를 이용할 수 있도록 합니다.
- ④ 가입자는 은행 및 이용자(이용기관)가 정한 절차를 준수하여 은행이 제공하는 본인확인서비스를 이용할 수 있습니다.
- ⑤ 은행은 본인확인이 완료된 가입자에 대하여 본인확인정보, 중복가입확인정보 및 연계정보를 해당 이용자(이용기관)에 제공할 수 있으며, 제공된 정보는 각 이용자(이용기관)이 가입자와 체결한 계약 등에 따라 운영·관리·폐기됩니다.

제 11 조 (대체수단의 생성 및 제공)

- ① 은행은 가입자의 동의를 얻어 수집한 개인정보를 바탕으로 대체수단을 생성하고 이용자(이용기관)에게 제공합니다.
- ② 연계정보 및 중복가입확인정보의 경우, 가입자의 본인확인 서비스 이용 신청 시마다 안전한 방식으로 연결된 통신망을 통하여 아이핀 본인확인기관에게 연계정보 및 중복가입확인정보를 요청하고, 아이핀 본인확인기관이 생성한 값을 수신 받아 제공합니다.
- ③ 가입자의 연계정보 및 중복가입확인정보의 정확성 확인은 생성 주체인 해당 아이핀 본인확인기관에서 가능하며, 은행은 해당 정보의 정확성에 대해 책임지지 않습니다.

제 4 장 이용 제한 및 해지

제 12 조 (서비스 이용제한 및 인증서 폐기)

- ① 은행은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 "하나인증서 서비스"의 이용을 제한할 수 있습니다.
 - 1. 컴퓨터 등 정보통신 설비의 고장·보수·업그레이드·점검·교체·통신장애·해킹 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우
 - 2. 제반 설비의 장애, 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
 - 3. 정전, 천재지변, 국가비상사태 등 기타 불가항력적 사유가 발생한 경우
- ② 은행은 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 인증서를 폐기합니다.
 - 1. 가입자의 사망 등의 사유가 발생하였음을 은행이 인지한 경우
 - 2. 인증서 간편비밀번호를 5 회 연속 잘못 입력하는 경우
 - 3. 인증서의 유효기간이 경과된 경우
 - 4. 가입자의 신원확인이 적법하게 이루어 지지 않았음을 은행이 인지한 경우
 - 5. 가입자가 명의도용 등 부정한 방법으로 인증서를 발급받았다는 사실을 은행이 인지한 경우
 - 6. 가입자의 모바일 디바이스 및 전자서명생성정보, 대체수단이 분실·훼손 또는 도난·유출되었다는 사실을 은행이 인지한 경우
- ③ 은행은 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 인증서를 폐기할 수 있습니다.

1. 가입자가 명의도용 등 부정한 방법으로 인증서를 발급받았다고 의심되는 경우
 2. 가입자의 모바일 디바이스 및 전자서명생성정보, 대체수단이 분실·훼손 또는 도난·유출되었다고 의심되는 경우
 3. 은행 전자금융서비스를 해지하는 경우
 4. 가입자의 개인정보(휴대폰정보, 성명, 생년월일)가 변경된 경우
- ④ 은행은 제 1 항 내지 제 3 항에 해당되어 “하나인증서 서비스” 이용이 제한되거나 인증서가 폐기되는 경우, 가입자에게 사전 통지하며, 불가피하게 사전통지가 불가능한 경우 이를 사후 통지합니다.

제 13 조 (서비스 해지)

가입자는 하나원큐 앱 또는 은행 고객센터를 통해 본인확인 절차 후 서비스 이용 해지를 요청할 수 있으며 은행은 관련법령, 이용약관, 인증업무준칙 등이 정하는 바에 따라 해지 처리를 함으로써 서비스 이용계약은 해지됩니다.

제 5 장 계약당사자의 책임과 의무

제 14 조 (은행의 의무)

- ① 은행은 가입자가 제공한 정보 및 그로부터 생성된 정보에 대하여 안전하게 보호하며, 가입자의 동의 없이 제 3 자에게 제공하거나 양도하지 않습니다.
- ② 은행은 최상위 인증기관 및 인증기관의 전자서명생성정보를 안전한 방법으로 생성하며, 생성된 전자서명생성정보를 분실, 훼손, 도난, 유출 등으로부터 안전하게 보호합니다.
- ③ 은행은 인증업무준칙을 작성하여 홈페이지에 게시하며, 가입자 및 이용자(이용기관)에게 인증서의 신뢰성이나 유효성에 영향을 미칠 수 있는 정보 등이 변경되면 인증업무준칙에 반영하며 홈페이지에 공고합니다.

제15조 (가입자의 의무)

- ① 가입자는 신뢰할 수 있는 모바일 디바이스를 이용하여 안전한 방법으로 본인의 전자서명생성정보를 생성해야 하며, 생성된 인증서 정보가 분실·훼손 또는 도난·유출되지 않도록 보관·관리해야 합니다.
- ② 가입자는 은행이 전자서명 인증업무를 위하여 가입자의 신원확인 정보 등을 요청하는 경우 성실히 협조해야 하며 정확한 정보를 제공해야 합니다.
- ③ 가입자는 정당한 용도에 맞게 인증서를 사용해야 하며 인증서에 포함된 전자서명검증정보에 합치하는 전자서명생성정보를 사용해야 합니다.
- ④ 가입자는 모바일 디바이스를 분실하였거나 발급된 인증서가 안전하지 않다고 생각되는 경우, 즉시 은행에 관련사실을 통보하여 은행이 해당 인증서를 폐기할 수 있도록 협조하거나, 하나원큐앱에서 인증서 폐기 메뉴를 통해 인증서를 폐기해야 합니다.
- ⑤ 가입자는 자신의 본인확인정보 및 대체수단을 제 3 자에게 대여, 사용 위임, 양도 또는 담보 목적으로 제공할 수 없으며, 본인확인정보 및 대체수단의 도용이나 위조·변조 등을 방지하기 위해 충분한 주의를 기울여야 합니다.
- ⑥ 가입자는 자신의 본인확인정보 및 대체수단을 제 3 자에게 누설 또는 노출하거나 방치하여서는 아니됩니다.
- ⑦ 가입자는 대체수단의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 본인확인정보 유출, 본인의 의사에 반하는 개인정보의 변경 등의 사실을 인지할 경우 은행에 즉시 통지하여야 하며, 은행은 가입자의 통지를 받은 때부터 즉시 해당 대체수단을 폐기하여야 합니다.

제 16 조 (개인정보보호)

- ① 은행은 가입자의 개인정보를 "하나인증서 서비스"의 이용 및 금융사고 방지 목적 외에는 다른 목적으로 이용하거나 임의로 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우에는 예외로 합니다.
 - 1. 정보 주체인 가입자로부터 목적 외 이용에 대한 별도의 동의를 받은 경우
 - 2. 관련 법령에 따라 정보주체의 동의 없이 개인(신용)정보를 이용·제공할 수 있는 경우
- ② 은행은 개인(신용)정보 유출로 인하여 이용고객에게 피해가 발생하는 경우 이를 배상합니다. 다만 은행이 고의 또는 과실이 없음을 증명하는 경우에는 그러하지 않습니다.

제 6 장 손해배상 등

제 17 조 (사고·장애시의 처리)

- ① 가입자는 모바일 디바이스, 전자서명생성정보, 대체수단의 도난, 분실, 위조 변조 또는 거래 절차 상 비밀을 요하는 사항이 누설되었음을 알았을 때에는 지체 없이 은행에 신고해야 합니다.
- ② 은행은 가입자의 요청이 있을 때에는 사고 또는 장애의 사유를 지체 없이 조사하여 그 결과를 가입자에게 통지해야 합니다.

제 18 조 (손해배상 및 면책)

- ① 은행은 전자서명인증업무의 수행과 관련하여 가입자 또는 이용자(이용기관)에게 손해를 입힌 경우, '전자서명법 제 20 조(손해배상책임)'에 따라 그 손해를 배상합니다.
- ② 은행은 가입자로부터 모바일 디바이스의 분실이나 도난 등의 사유로 인증서 폐기 요청을 받았음에도 은행이 서비스 이용을 제한하지 아니하고 가입자에게 손해가 발생한 경우 은행은 그 손해를 배상합니다.

제 19 조 (정보의 제공)

- ① 은행은 "하나인증서 서비스" 운영과 관련한 공지사항을 가입자에게 전자적장치(PUSH, SMS, MMS, 전자우편 등)를 통하여 통지할 수 있습니다.
- ② 은행은 본인확인서비스 제공 시 가입자가 사용한 대체수단과 입력된 본인확인정보, 이용자(이용기관)에서 제공하는 정보 등을 이용하여, 가입자의 신원, 권한, 본인확인서비스를 요청한 내역 등을 확인 할 수 있습니다.

제 20 조 (준거법 및 관할법원)

- ① 이 약관의 해석 및 적용에 관하여는 대한민국 법을 적용합니다.
- ② 이 서비스 이용과 관련한 분쟁이 있을 경우 은행과 가입자는 분쟁의 해결을 위해 성실히 협의하며, 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송의 필요가 있는 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

제 21 조 (약관 외의 준용)

이 약관에서 정하지 않은 사항에 대하여는 다른 약정이 없으면 '전자서명법' 및 '정보통신망법', '인증업무준칙', '전자금융거래법', '전자금융거래기본약관', '전자금융서비스 이용약관', '개인정보보호법' 등을 준용합니다.

<부칙>

이 약관은 2022년 4월 20일부터 제정 시행합니다.

이 약관은 2023년 3월 28일부터 개정 시행하며, 기존 가입자 포함하여 적용됩니다.

이 약관은 2023년 5월 26일부터 개정 시행하며, 기존 가입자 포함하여 적용됩니다.

이 약관은 2023년 9월 15일부터 개정 시행하며, 기존 가입자 포함하여 적용됩니다.