

보도	2024.12.11.(수) 15:00	배포	2024.12.11.(수)		
담당부서	금융감독원 자금세탁방지실	책임자	실 장	박상현	(02-3145-7500)
		담당자	팀 장	손인호	(02-3145-7502)
	금융투자협회 자율규제본부	책임자	본부장	정형규	(02-2003-9014)
		담당자	부 장	김효실	(02-2003-9420)
	생명보험협회 소비자서비스본부	책임자	본부장	박순근	(02-2262-6566)
		담당자	부 장	김치국	(02-2262-6631)
	손해보험협회 소비자서비스본부	책임자	본부장	최종수	(02-3702-8526)
		담당자	부 장	안성준	(02-3702-8670)
	여신금융협회 카드본부	책임자	본부장	김민기	(02-2011-0711)
		담당자	부 장	이경원	(02-2011-0742)
	저축은행중앙회 회원서비스본부	책임자	본부장	이경연	(02-397-8617)
		담당자	부 장	양희경	(02-397-8680)
	농협중앙회 상호금융소비자보호부	책임자	부 장	이재순	(02-2080-2200)
		담당자	팀 장	김형성	(02-2080-2221)
	수협중앙회 상호금융기획본부	책임자	본부장	이강식	(02-2240-2200)
		담당자	팀 장	박지현	(02-2240-2211)
	신협중앙회 금융소비자보호부문	책임자	부문장	박용남	(042-720-1461)
		담당자	팀 장	조은혜	(042-720-1462)
	새마을금고중앙회 금융소비자보호부문	책임자	부문장	김동윤	(02-2145-9540)
		담당자	부 장	오지은	(02-2145-9545)
	금융보안원 금융보안관제센터	책임자	센터장	김기철	(02-3495-9300)
		담당자	팀 장	송아현	(02-3495-9370)

- 따뜻한 금융의 실천! -

내년부터 증권사, 저축은행, 단위조합 등에서도
비대면 금융사고에 대한 자율배상 제도가 시행됩니다!

주요 내용

- ▣ '25.1.1.부터 은행권에 이어 증권사, 저축은행 등 제2금융권에서도 본인도 모르게 제3자가 비대면 금융거래를 실행하여 금전적 피해를 발생하는 경우 일정 부분 배상을 받을 수 있습니다.

1

개요 및 진행경과

- '24.1.1.부터 은행권은 보이스피싱 등 비대면 금융사고 예방을 위한 이상거래탐지시스템(FDS) 강화* 및 사고피해에 대한 자율 배상 제도('책임분담기준')**를 실시하였습니다.

* 「FDS 운영가이드라인」을 통해 은행권 공통의 비대면 이상거래탐지를 및 대응절차 등 마련

** '24.1.1.~11.15. 기간중 은행권(19개 국내은행) 책임분담기준 관련 상담건수는 총 1,240건, 배상신청 건수는 총 232건이며, 배상이 완료된 건은 총 27건(54.5백만원 배상) 수준

- 이후 증권사, 저축은행 등 다른 금융업권도 비대면 금융사고 예방 노력 강화와 자율배상에 동참하는데 인식*을 공유하였습니다.

* 금융범죄가 상대적으로 사고예방에 미흡한 다른 업권으로 전이될 가능성 등

- 이에 금년초부터 금융감독원과 제2금융업권* 협회·중앙회를 중심으로 책임분담기준 도입을 위한 회의(30여 차례)와 실무작업을 거쳐

* 증권사, 저축은행, 농수신협 단위조합 및 새마을금고, 보험사(생·손보), 카드사, 캐피탈사

- '25.1.1.부터 제2금융권에서도 비대면 금융사고 자율배상 제도를 시행할 예정입니다.

2

주요 추진사항

가. 이상거래탐지시스템(FDS) 고도화

- 금융감독원, 각 금융업권 및 금융보안원은 업권별 주요 피해 사례를 고려한 시나리오 기반*의 FDS 공통률을 개발하고

* 예) 고객 계좌에서 단기간내 과거에 거래내역이 없던 계좌로 고액 다수 이체한 거래 등 특정 조건에 해당하는 경우 탐지

- 이상금융거래에 대한 대응조치(본인인증 강화 등)를 마련하는 등 금융회사의 비대면 금융사고 예방 및 대응 역량을 한층 강화 하였습니다.

※ 제2금융권 FDS 고도화 추진내용

- ① **(업권별 공통룰 마련)** 업권 특성을 고려하여 금투업권은 증권매매, 주식 담보대출, 카드업권은 부정결제·카드론 관련, 보험업권은 보험해지·대출 관련 신규 룰 등을 개발
- ② **(의심거래 탐지 및 대응 강화)** FDS 공통룰을 통해 탐지된 거래에 대해서는 위험수준에 따라 기존 확인수단(SMS/ARS) 외에 아웃바운드콜, 영상통화 등 본인확인을 강화하고 추가 거래정지 조치

나. 비대면 금융사고 책임분담기준 도입

[① 피해배상체계 마련]

- 보이스피싱 등 비대면 금융사고에 대한 책임분담기준을 활용한 각 업권별 피해배상체계를 마련하였습니다.
- 업권별 책임분담 운영기준과 함께 피해배상의 접수, 심사 및 지급 등의 제반 절차와 관련한 실무 대응요령, 관련서식 등을 위한 업무매뉴얼도 제정하였습니다.

[② 책임분담기준 주요 내용]

- **(신청 대상)** 보이스피싱 등을 통해 개인정보가 유출되어 제3자에 의해 본인 계좌에서 금액이 이체되는 등 비대면 금융사고로 금전적 피해가 발생한 경우(25.1.1. 이후 발생분)에 신청이 가능하며,
- 배상금액은 전체 피해금액中 「통신사기피해환급법」상 피해 환급금*을 제외한 금액을 대상으로 금융회사의 사고 예방노력과 소비자(고객)의 과실 정도*를 종합적으로 고려하여 결정됩니다.

* 보이스피싱 피해에 대해 금융회사에 지급정지 신청 후 채권소멸 등 환급절차를 거쳐 환급받은 금액

※ 책임분담기준 주요 고려사항

- **(금융회사)** 고객확인 절차, 이상거래탐지시스템(FDS)의 운영 등 금융 사고 예방활동의 충실한 수행여부를 기준으로 노력 정도를 평가
- **(소비자)** 신분증, 휴대전화, 비밀번호 등의 관리를 소홀히 하여 제3자에게 제공(유출 포함) 여부 등을 고려하여 과실 정도를 평가

- **(신청 방법)** 피해가 발생한 금융회사의 상담창구에 문의하여 제도 적용여부, 필요서류 등을 안내받아 영업점 등을 통해 배상을 신청하실 수 있으며,
 - 신청할 때는 ①배상 신청서*, ②수사기관 사건사고사실확인원**, ③진술조서** 등 필요서류를 금융회사에 제출하여야 합니다.

* 사건 조사에 필요한 개인정보 수집·이용·제공 동의서 등 포함

** 해당 금융회사에 지급정지 신청 등을 통해 서류를 기제출한 경우 제출 생략 가능

- **(배상 시기)** 책임분담기준에 따른 배상은 통신사기피해환급법상 피해환급금 결정* 및 피해 발생에 대한 금융회사의 사고조사 후 최종 결정이 이루어지고 배상금액이 지급될 예정**입니다.

* 피해금 환급 절차 : 지급정지 요청 → 채권소멸절차(소멸절차 개시 공고부터 채권소멸까지 2개월 소요) → 피해환급금 결정(소멸일로부터 14일 이내 결정)

** 실제 지급까지는 일정 기간(3개월 이상)이 소요될 수 있음

3 최종점검회의 개최

- '24.12.11.(수) 금융감독원 금융소비자보호처장(김미영) 주재로 제2금융권 협회 및 중앙회 담당임원 등이 참석하는 최종점검회의를 개최하여,
 - 각 업권별 제도시행 준비현황을 공유하고 비대면 금융사고 근절을 위한 적극적인 제도 추진 및 상호간 협력을 다짐하였습니다.

- 김미영 금융소비자보호처장은 이 자리에서 FDS 강화 및 책임 분담기준을 통해 금융권이 보다 금융범죄를 예방하고 소비자 권익보호에 기여할 수 있는 계기가 되기를 바라고
- 앞으로 동 제도가 잘 이행될 수 있도록 지속적인 관심과 지원을 당부하였습니다.

4 소비자 안내사항 및 향후 계획

가. 소비자 안내사항

- 보이스피싱 등 비대면 금융사고로 피해를 입으신 경우 즉시 통합신고센터(☎112) 또는 관련 금융회사 콜센터로 연락하여 지급정지 등 필요한 조치를 요청하시는 한편,
 - 책임분담기준 관련 사항에 대해 금융회사 담당자와 상담을 받으시고 해당될 경우* 배상신청을 해보시기 바랍니다.
- * 피해자 본인이 직접 송금한 거래 등 일부 거래에 대해서는 책임분담기준 적용대상에서 제외될 수 있으며, 이 경우 우리원 분쟁 신청이나 소송 등을 통해 별도 대응 가능
- 한편, 본 제도 시행으로 인한 금융회사의 적극적인 금융범죄 탐지 및 차단 조치에 따라 사고피해 예방효과는 증가할 것으로 보이나
 - 일부 정상거래에 대해서도 추가 본인확인 절차가 진행되는 등 불가피하게 소비자 불편이 초래될 수도 있습니다.
 - 아울러, 출처를 알 수 없는 문자메시지에 있는 URL 주소를 클릭하지 않는 등 사고예방을 위해 꼭 유의하시길 당부드립니다.

나. 향후 계획

- 제2금융권은 앞으로 동 제도가 조기에 안착하고 안정적으로 운영될 수 있도록 지속 노력하고,
 - 금융감독원도 안정적 운영을 위해 관련 업권과 수시로 협의하여 필요한 사항을 적극 지원할 예정입니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)