



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.12.27.(수) 조간	배포	2023.12.26.(화)
----	-------------------	----	----------------

담당부서	금융감독원 자금세탁방지실	책임자	실 장	박상현	(02-3145-7500)
		담당자	팀 장	류영호	(02-3145-7502)
담당부서	금융감독원 디지털금융혁신국	책임자	국 장	백규정	(02-3145-7120)
		담당자	팀 장	안태승	(02-3145-7125)
담당부서	금융감독원 분쟁조정3국	책임자	국 장	박현섭	(02-3145-5720)
		담당자	팀 장	김현정	(02-3145-5722)
담당부서	금융감독원 법무실	책임자	국 장	정은정	(02-3145-5910)
		담당자	팀 장	김동하	(02-3145-5915)
담당부서	금융감독원 금융사기전담대응단	책임자	국 장	임정환	(02-3145-8150)
		담당자	팀 장	박정은	(02-3145-8140)

민생보호를 위한 은행권 이중 안전망(예방-배상) 구축

은행은 내년 1월 1일부터 보이스피싱 등 민생범죄 피해에 대해 책임분담기준에 따라 합리적 범위 내에서 배상책임을 분담하고 FDS 강화로 금융사고를 더욱 촘촘하게 예방하도록 노력하겠습니다.

I 개 요

- 지난 '23.10.5. 금융감독원과 19개 은행*은 비대면 금융사고 예방을 위한 FDS 시행과 사고피해에 대한 자율배상 기준(「비대면 금융사고 책임분담기준」)의 이행을 약속하는 협약을 체결하였습니다.

* 국민, 신한, 하나, 우리, SC제일, 씨티, 산업, 기업, 농협, 수협, 경남, 부산, 대구, 전북, 광주, 제주, 카카오, 케이, 토스

- 이를 통해 은행은 민생침해 금융범죄 관련 사고예방*과 적극 배상**을 통해 민생을 보호하는 이중 안전망(배상책임강화가 사고 예방노력을 촉진하는 선순환 구조) 체계를 구축하였습니다.

* 이상금융거래탐지시스템(FDS : Fraud Detection System) 고도화

** 전자금융거래 이용자 과실과 은행 사고예방노력 수준을 고려하여 피해를 일부라도 배상

II 책임분담기준을 통한 배상책임 강화

- 은행은 내년 1월 1일부터 책임분담기준에 따른 자율배상을 개시할 예정이며,
 - 동 제도 시행에 앞서 제도 개요, 신청 방법, 유의사항 등에 대해 상세히 안내드리고자 합니다.

1 신청대상 금융사고

- 제3자가 이용자 동의 없이 권한 없는 전자금융거래를 실행하여 이용자에게 금전적 손해를 발생시킨 비대면 금융사고('24.1.1. 이후 발생분)를 대상으로 합니다.
 - 이는 전자금융거래 사고*로서 전자금융거래법의 범주 내에서 보이스피싱 등 통신사기의 일부**를 포함하는 개념입니다.

* 「전자금융거래법」상 접근매체 위·변조(§9①1호), 전자적 장치 또는 정보통신망 침입 & 부정한 방법으로 획득한 접근매체 이용(§9①3호)

** 「통신사기피해환급법」(§2.2.나.)상 통신사기 중 제3자가 기망·공갈로 개인정보를 알아내어 접근매체를 발급·이용하여 자금을 송금·이체한 경우

<사례 1>

평소 A은행 뱅킹앱을 사용한 적이 없는 80세의 피해자(갑)는 휴대폰 문자메시지로 전송된 전자청첩장 URL주소를 클릭하였을 뿐인데, 스미싱범이 휴대폰에 저장된 갑의 주민등록증 촬영본을 탈취하여 갑명의로 휴대폰을 개통한 후 A은행 입출금계좌를 개설하고 A은행에서 대출을 실행한 후 이를 편취

<사례 2>

피해자(을)는 자녀로 정교하게 위장한 메시지에 속아 보이스피싱범에게 주민등록증을 촬영하여 전송하고, 휴대폰으로 전송된 인증번호 및 B은행 계좌 비밀번호를 알려주었는데, 보이스피싱범은 을의 B은행 정기예금을 중도 해지한 후 단시간내에 소액으로 나누어 B은행의 다수 계좌로 이체

2 배상 절차

- 피해발생 본인계좌가 있는 은행에 ①배상 신청이 가능하며, 은행의 ②사고조사(피해사실 및 피해환급금액 확인 등), ③책임분담기준에 따른 배상비율 결정, ④배상금액 지급 순으로 배상절차가 진행됩니다.

3 신청 방법

- (상담 및 접수) 피해가 발생한 본인명의 계좌가 개설되어 있는 각 은행의 상담창구에 전화하여 다음의 제출서류 등을 안내 받아 배상을 신청하실 수 있습니다.
- (제출서류) 신청서(은행 발급), 통신사기피해환급금 결정내역 확인서(금융감독원 발급), 필수 증빙서류(수사기관 결정문, 경위서 등), 통화·문자 메시지 내역 등 기타 증빙서류를 은행에 제출하여야 합니다.

※ 국내은행 상담창구 연락처

구분		전화번호	구분		전화번호
시 중	KB국민은행	☎1588-9999	지 방	경남은행	☎1600-8585
	신한은행	☎02-2144-9630		부산은행	☎1588-6200
	하나은행	☎1599-1111		대구은행	☎1588-5050
	우리은행	☎1588-5000		전북은행	☎1588-4477
	SC제일은행	☎1588-1599		광주은행	☎1588-3388
	한국씨티은행	☎1588-7000		제주은행	☎1588-0079
특 수	KDB산업은행	☎1588-1500	인 터 넷	카카오뱅크	☎1599-3333
	IBK기업은행	☎1566-2566		케이뱅크	☎1522-1000
	NH농협은행	☎1661-3000		토스뱅크	☎1599-4905
	수협은행	☎1588-1515			☎1661-7654

♣ [참고] 보이스피싱 등 전기통신금융사기의 경우에는 추가 피해 예방을 위해 계좌 지급정지를 요청하는 등 아래의 조치를 우선적으로 이행하여 주시기 바랍니다.

구 분	내 용
① 계좌 지급정지	- 본인 계좌 또는 사기범 계좌의 금융회사나 금융감독원 콜센터(☎1332)로 피해사실 신고하여 지급 정지 - 경찰서에서 보이스피싱 피해사실 '사건사고사실확인원'을 발급 받아 3영업일내에 지급정지 신청한 금융회사에 제출

구 분	내 용
② 명의도용 계좌·대출 확인	<ul style="list-style-type: none"> - '계좌정보통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)'에서 본인 명의로 개설된 계좌 또는 대출 확인 - 본인 모르게 개설된 계좌가 있을 경우 '본인계좌 일괄지급정지' 메뉴에서 연중무휴 매일 00:30~23:30 일괄 지급정지 가능* <p>* 금융결제원 어카운트인포 모바일 앱 및 거래 금융회사 영업점·고객 센터를 통해서도 신청 가능하나 영업점은 영업시간 내에만 가능</p>
③ 개인정보 노출 등록	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보보출자 사고예방시스템(https://pd.fss.or.kr)에서 '개인정보노출자'로 등록하여 신규 계좌개설 등 추가적인 명의도용 피해 예방
④ 휴대폰 명의도용 방지	<ul style="list-style-type: none"> - '명의도용 방지서비스-엠세이퍼(www.msafar.or.kr)'를 이용하여 본인 모르게 개통된 휴대폰, 인터넷 전화 등 이동통신사 가입현황 조회 - 명의도용으로 인한 개통이 확인되면 해당 통신사 등에 연락하여 회선 해지신청 및 명의도용 신고 - 피해 이전에 본인 명의 휴대폰 신규개설을 차단하는 엠세이퍼의 「가입제한 서비스」를 이용하면 휴대폰 명의 도용 피해 예방 가능

* 자세한 내용은 금융감독원 보도자료('23.6.23., "알아두면 든든한 보이스피싱 대처법-보이스피싱 예방을 위한 제도 및 대응 방법에 대한 종합 지침서-') 참고

4 배상비율 조정

□ (이용자 과실 고려) 책임분담기준 도입으로 신분증 노출 또는 악성앱 설치 등 그간 이용자 중과실로 간주되어 배상을 받지 못했던 피해에 대해 배상받을 수 있는 방안이 마련되었지만,

- 이용자가 개인정보*를 휴대폰에 저장하거나 사기범에게 제공하는 등 직·간접적으로 사고발생에 기여한 경우 이 점을 고려하여 피해배상은 제한적으로 이루어지게 됩니다.

* 신분증 사진, 계좌 또는 접근매체 비밀번호 등

□ (소비자 예방노력 고려) 은행 제공 사고예방 장치를 이용하였거나 사고 발생을 인지한 즉시 은행에 해당 사실을 통지하는 등의 피해예방 노력을 한 경우 배상비율이 상향될 수 있습니다.

※ 다만, 은행도 사고 예방을 위한 강력한 대책을 적극 도입·운영한 경우 배상비율 하향 가능

♣ **[참고]** 금융회사는 보이스피싱 또는 개인정보유출에 따른 명의도용으로 발생하는 피해를 방지하기 위해 **사전에 금융소비자가 지정한 방식의 금융거래만 가능하도록 하는 다양한 사전 예방 서비스**를 운영하고 있습니다.

- 금융회사 홈페이지나 모바일앱에서 신청 가능하며, 서비스 해지는 본인확인을 위해 영업점 내방이 필요할 수 있습니다.

구 분	내 용
① 지연이체 서비스	- 전자금융거래를 이용한 이체시 본인이 지정한 일정시간(최소 3시간) 후 수취인 계좌에 입금* 되도록 지연하는 서비스 * 이체처리시간 30분 전까지 취소 가능
② 입금계좌 지정 서비스	- 미리 지정한 계좌로 본인의 전자금융 이체 한도 내에서 자유롭게 송금 가능하지만, 미지정 계좌로는 소액 송금*만 가능 * 1일 1백만원 이내 이체한도 설정
③ 단말기 지정 서비스	- 본인이 미리 지정한 기기(스마트폰, PC 등)에서만 주요 금융 거래가 가능한 서비스로서, 미지정 기기에서는 추가 인증을 요구하므로 제3자에 의한 거래 차단
④ 해외 IP 차단 서비스	- 해외에서 접속한 IP로 확인된 경우 전자금융거래를 제한하여 이상 접속으로 인한 자금 이체 차단(본인 해외여행시 사전 해제 가능)
⑤ 고령자 지정인 알림서비스	- 만 65세 이상 개인 중 본인이 희망한 고객에 한해 본인의 카드대출 이용 내역을 지정인에게 문자로 제공하여 부정대출을 방지

* 자세한 내용은 금융감독원 보도자료('23.6.23., "알아두면 든든한 보이스피싱 대처법-보이스피싱 예방을 위한 제도 및 대응 방법에 대한 종합 지침서-', '23.7.5., "오프라인에서도, 금융회사 영업 시간 외에도, 본인계좌 일괄지급정지를 신청할 수 있습니다.') 참고

5 소비자 유의 사항

□ 소비자 권익보호라는 제도 취지에 부합되도록 피해배상 신청 및 지급 등의 업무절차를 공정하게 운영하기 위해서 다음의 사항들에 유의하여 주시기 바랍니다.

- (서류제출) 필수 증빙서류 및 보완 서류 등을 제출하지 않는 경우 피해배상 절차가 지연될 수 있고, 필수 증빙서류를 제출하지 않는 경우 지급신청이 종결*될 수도 있습니다.

* 은행의 자료보완 요구 → 이용자가 상당한 기간 내 미보완 → 은행이 10영업일 이내의 기간을 정하여 보완을 재요청 → 이용자가 필수서류 미보완시 지급신청 종결처리

- **(배상금액)** 최종 피해배상금은 통신사기피해환급금 지급 이후 비대면 금융사고 총피해액에서 동 환급금을 제외한 범위 내에서 지급됩니다.
- **(배상제외)** 가족·지인 간 공모 등 이용자의 사기, 기타 부정한 행위에 의한 비대면 금융사고에 대해서는 배상을 받을 수 없고, 관련 법령에 의거 형사처벌 등을 받을 수도 있습니다.

III FDS를 통한 사고예방노력 강화

1 FDS를 통한 사고예방 효과

- 은행은 내년 1월 1일 책임분담기준 시행에 대비하여 FDS 운영 가이드라인에 따라 FDS 고도화를 진행중으로,
 - 최근 한달('23.11월) 간 FDS 탐지률을 先적용한 일부 선도은행들의 운영사례를 살펴본 결과 총 910건의 이상거래 탐지를 통한 약 21억원의 피해예방 효과를 확인하였습니다.
 - 특히, 의심거래에 대한 추가 본인인증 강화를 통해 '보이스 피싱 등으로 유출된 개인정보로 대포폰을 개통한 후 ARS/SMS로 본인 확인을 우회하던 수법'을 차단하는 예방사례가 증가하였습니다.

〈주요 사고 예방 사례 1〉 대포폰 연계 사기 예방

- **(사실관계)** 서울에 거주하는 60대 A씨는 11:05 서울중앙지검을 사칭하는 보이스 피싱 전화를 받고 속아서, 신분증 사본, 계좌번호 등 개인정보를 제공(탈취),
 - 16:30 사기조직은 해당 개인정보 등을 활용하여 기존에 보유하고 있던 대포폰을 통해 인증수단(디지털OTP)을 발급받고, 16:39 A씨의 예금계좌에서 돈을 이체하려 시도
- **(예방방법)**
 - (1) 16:40 OO은행은 FDS에 탑재한 공통률을 통해 A씨 관련 의심거래를 탐지하여 임시거래중지
 - (2) 16:45 은행은 고객의 본인확인을 위해 아웃바운드 콜을 실시, 통화 중 은행 담당자는 실제 고객이 아닌 젊은사람(사기범)이 고령 고객의 목소리를 흉내내는 것으로 판단
 - (3) 16:48 추가적인 본인인증이 필요하다고 판단하여, 영상통화 시도하였으나 수신거부
 - (4) 16:55 은행은 고객명의 계좌에 대해 거래정지시켜 피해 예방
- **(예방금액)** 약 400만원

〈사례 2〉 원격제어앱 관련 사기 예방

- (사실관계) 부산에 거주하는 40대 B씨는 17:21 자녀를 사칭하는 메신저 피싱을 당해 휴대폰에 고객의 의사와 상관없이 원격제어앱이 자동 설치됨
 - 18:00 사기조직은 고객 휴대폰에 저장되어 있던 신분증 사본, 계좌번호 등을 탈취하여 신규단말기(대포폰)을 개통, 타인 명의 계좌로 계좌이체 시도
- (예방방법)
 - (1) 18:03 △△은행은 FDS에 탑재한 공통률을 통해 B씨 관련 의심거래를 탐지하여 임시거래중지
 - (2) 18:08 은행은 고객에게 아웃바운드 콜을 실시했으나, 원격제어앱을 통해 고객의 휴대폰을 모니터링 하고 있던 사기조직은 해당 앱을 통해 즉시 통화 종료시킴
 - (3) 18:10 △△은행은 거래정지 조치후 다른 경로로 고객에게 연락하여 원격제어앱 삭제대응
- (예방금액) 약 2,040만원

〈사례 3〉 취약계층 대상 사기 예방

- (사실관계) 경기도 거주 70대 C씨는 알수 없는 경위로 D씨에게 개인정보 등을 탈취당하였고, 12:24 D씨는 C씨 명의의 입출금 계좌를 개설하고, 비대면 대출을 실행하여 타행(제3자) 계좌로 송금 시도
- (예방방법)
 - (1) 12:30 ♀♀은행은 FDS에 탑재한 공통률을 통해 C씨가 기존에 계좌를 보유하거나 전자금융거래를 한 사실이 없음을 확인하고 임시거래중지
 - (2) 12:36 은행은 즉시 C씨와 영상통화 진행하였고, 이상거래 확인후 거래 차단대출해지
- (예방금액) 약 300만원

2 소비자 유의 사항

- 은행의 보다 적극적인 금융범죄 탐지 및 차단 조치에 따라 금융사고 피해 예방 효과는 증대하나, 일부 정상거래에 대해서도 추가 본인확인 절차가 진행되는 등 불가피하게 소비자 불편이 초래될 수도 있습니다.

IV 향후 계획

- 금융감독원은 '24.1.1.부터 비대면 금융사고 책임분담기준을 활용한 국내은행의 자율배상이 안정적으로 정착될 수 있도록 적극 지원하겠습니다.

- 이를 위해 금융감독원은 콜센터(☎1332)를 통한 피해 상담, 신청서류 안내 등 제도 시행 초기 소비자 불편을 최소화하기 위해 노력하겠습니다.

- 아울러 금융감독원은 단계적으로 저축은행, 여전사, 금투사, 보험사 등 2금융권도 비대면 금융사고 예방노력 강화와 자율 배상에 동참하도록 유도해 나가겠습니다.

V 당부 말씀

- 민생 금융범죄 근절을 위해서는 금융소비자도 범죄의 타겟이 되지 않도록 주의를 기울여야 하며 은행의 FDS 고도화에 따른 불가피한 불편함을 헤쳐주시기 바랍니다.
- 평소 휴대폰에 신분증사진 등 개인정보를 보관하거나 타당한 이유 없이 타인에게 제공하지 마시고, 금융회사에서 제공하는 다양한 예방서비스(보도자료 p.5 참고)를 적극 활용하십시오.
- 또한, 금융거래를 할 때 추가적인 본인확인 등 은행의 금융 범죄 예방노력 강화에 따른 잠깐의 번거로움으로 영구적인 재산손실을 피할 수 있다는 점을 기억해 주십시오.
- 금융감독원도 금융소비자가 경각심을 가질 수 있도록 신종 범죄수법과 예방책을 신속히 전파하는 등 민생 금융범죄 피해로부터 금융소비를 보호하기 위해 지속 노력하겠습니다.

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