

비대면 금융사고 책임분담기준 대고객 안내문

1. 「비대면 금융사고 책임분담」이란?

- 2024년 금융감독원과 2금융권(보험업권 포함) 협회는 비대면 금융사고 예방 노력 이행을 상호 약속하는 협약을 체결하였으며, 이에 따라 보험회사는 책임분담기준 제도 시행 준비 및 안정적 도입·운영을 위해 노력하고 있습니다.
 - ※ '23년 10월 5일 금융감독원과 은행권 동일 내용 협약 체결 이후 전 금융업권으로 확대 체결
- 협약에 의하여 금융회사는 비대면 금융사고가 발생하여 소비자에게 금전적 피해가 발생하는 경우, 「비대면 금융사고 책임분담기준」에 따라 금융회사의 예방노력 수준과 이용자의 과실정도를 종합적으로 고려하여 합리적인 범위 내에서 손해를 배상합니다. 다만, 경우에 따라 금융회사의 손해배상책임이 없을 수도 있습니다.

2. 적용 및 제외 대상

■ 적용 대상

사고유형	관계법령
접근매체* 위변조 사고 * 체크카드, 통장, OTP, 인증서, 비밀번호 등	「전자금융거래법」 제9조제1항제1호
전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고	「전자금융거래법」 제9조제1항제3호
(제3자가) 개인정보를 알아내어 자금을 송금·이체한 행위	「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」 제2조제2호나목에 해당함과 동시에 「전자금융거래법」 제9조제1항제1호 또는 제3호에 해당하는 전자금융거래 사고

■ 적용 제외 대상

- 이용자 본인이 직접 지급지시한 금융거래(가족 사칭, 협박, 대출사기 등 제3자의 지시에 의한 금융거래 포함)
- 가족 또는 지인에 의한 거래
- 이용자가 접근매체를 양도·양수하거나 질권을 설정하는 등 「전자금융거래법」 제6조제3항을 위반한 금융거래
- 법인인 이용자의 기관 내지는 피용자로서 법인을 위한 전자금융거래
- 재화의 공급을 가장한 상거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래*
 - * 물품대금 사기, 물품 하자 및 계약 불이행 사기, 중고거래 사기, 인터넷 쇼핑몰 사기 등
- 용역의 제공을 가장한 거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래*
 - * 알선 및 중개행위 수수료 빙자 관련 사기(자동차/부동산/골동품 중개 등), 인터넷 게임아이템 사기, 사이버 경매 사기, 사이버 주식 사기, 인터넷 취업 사기 등
- 불법적이거나 비정상적인 재화의 공급 또는 용역의 제공 등과 관련된 금융거래*
 - * 몸캠피싱, 로맨스 스캠, 조건만남 등
- 보험사 직원을 통해 유선으로 신청된 대출 또는 보험계약 해지 등 금융거래**
- 보험사 직원이 서류를 확인하는 등 심사 절차를 거쳐 성사되는 금융거래
- 간편송금업체(카카오페이 등)를 통한 금융거래. 단, 은행 앱 등을 통한 간편송금업체 가상계좌 이체는 포함.
- 영업점 창구(직원)를 통한 거래 등 대면 금융거래(단, 스마트출금 등 APP 등을 통한 ATM출금거래는 적용대상)
- 보험사 등 금융회사의 보이스피싱 의심거래 감지 등에 따라 피해예방 안내를 했음에도 불구하고 피해

자가 정상 거래를 주장한 경우

- 본 사고 발생 이전에 사고발생 금융회사에서 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 따른 **피해구제 신청(환급 포함)** 또는 「전자금융거래법」에 따른 **전자금융거래 사고 배상신청(배상금 수령 포함)**을 받은 적이 있는 경우
- 사실관계 확인 결과 전자금융사고로 보기 어려운 경우
- 소송 등 법적 분쟁이 진행 중이거나 판결이 확정된 경우
- 이용자와 금융회사 사이에 민법 제731조 소정의 화해(합의)가 이미 성립된 경우
- 수사기관 등의 수사를 통해 전자금융사고가 아닌 것으로 판명된 경우

3. 신청대상 및 접수처

- 신청대상은 2025년 1월 1일 이후 비대면 금융사고가 발생한 개인(개인사업자)만 해당됩니다. 법인인 이용기관 내지는 피용자로서 법인을 위하여 이용하는 자는 제외됩니다.
- 신청 방법은 비대면 금융사고가 발생한 본인 명의의 각 금융회사 고객센터로 문의하세요.
- 단, 신청은 비대면 금융사고 발생사실을 안 날로부터 3년 이내에만 가능합니다.

4. 신청 시 제출서류

- 신청 시 제출하셔야 할 서류는 다음과 같습니다.
구체적인 사안에 따라 심사과정에서 추가 서류제출을 요청할 수 있습니다.

제출서류 안내	비고
각 금융회사의 신청서(경위서·문진표 포함) 및 관련 개인정보 동의서 등	보험회사 서식
신청인(이용자)의 실명확인증표	고객 제출서류
사건사고사실확인원 및 진술조서 등 수사기관 자료 (결정문 또는 처분서 등 포함), 피해구제신청서 사본(전기통신금융사기의 경우)	고객 제출서류
가족관계 증명서류(가족관계증명서 및 주민등록등본 등)	(보험회사 요청 시)
그 밖에 보험회사가 사고조사를 위하여 필요하다고 판단하는 서류 (예시: 계좌거래내역서, 환급계좌 입금내역서 등)	(보험회사 요청 시)

5. 유의사항

- 보험사의 예방노력 수준과 소비자의 과실정도를 종합적으로 고려하여 합리적인 범위 내에서 분담금액을 결정하며, 경우에 따라 보험사의 책임분담이 발생하지 않을 수 있습니다.
- 조사결과 확정 시까지 수개월이 소요될 수 있습니다.
(통신사기피해환급법상 피해환급금 지급의 경우 통상 3개월 이상 소요)
- 사고피해가 여러 금융회사에 걸쳐서 발생한 경우, 각각의 대상 금융회사에 모두 접수하여야 합니다. (예: 본인명의로 ABC 금융회사 모두에서 피해가 발생한 경우, ABC 금융회사에 각각 개별접수)
- 보험사는 합리적인 판단을 위하여 자료의 보완을 요구할 수 있으며, 이용자가 이에 성실하게 응하지 않는 경우 신청을 종결 처리할 수 있습니다.
- 수사 및 조사과정에서 거짓이나 허위 주장이 확인되면 민·형사상 처벌이나 불이익을 받을 수 있음을 유의하시기 바랍니다.