



보도	2024.6.19.(수) 조간	배포	2024.6.18.(화)	
담당부서	자금세탁방지실 자금세탁방지기획팀	책임자	팀장	손인호 (02-3145-7502)
		담당자	선임검사역	이재익 (02-3145-7507)

보이스피싱 등 비대면 금융사고 피해 발생시 은행권 자율배상 제도를 통해 보상받을 수 있는지 꼭 확인해보세요!

<주요 내용>

- 은행권은 '24.1.1.부터 보이스피싱 등 비대면 금융사고 피해에 대한 자율배상 제도(「비대면 금융사고 책임분담기준」)를 시행중에 있습니다.
- 동 배상제도와 관련하여 제도 개요, 신청 방법, 유의사항 등 소비자가 알면 도움이 될만한 정보를 안내해 드리고,
- 향후 자율배상제도가 널리 활성화될 수 있도록 대국민 안내 강화와 절차 개선에 최선을 다하겠습니다.

☞ 보이스피싱 등으로 피해를 입으신 경우 「은행권 자율배상제도」를 이용해보세요!

- 보이스피싱 같은 금융사기를 당해서 피해를 입으신 분들을 위해 상황에 따라 조금이나마 도움을 드리고자 은행권의 자율배상 제도(「비대면 금융사고 책임분담기준」)가 올해부터 시행중에 있습니다.
- 아직 시행초기라서 이 제도를 잘 모르시는 분들이 많으실 걸로 알고 제도에 대한 소개, 신청 방법 및 유의사항 등을 알려드리오니 관련 피해를 입으신 경우 꼭 이용해보시기 바랍니다.

1. 제도개요 본인도 모르게 당한 비대면 사기피해를 보상받을 수도 있습니다!

- **(취지)** 책임분담기준 제도는 금융회사의 보이스피싱 사고예방 노력을 유도하기 위해
 - 비대면 보이스피싱 사고 발생시 금융회사가 일정 부분 책임을 분담하는 자율배상 제도입니다.

- **(신청대상)** 보이스피싱 등을 당해 개인정보가 유출되어 제3자에 의해 본인 계좌에서 금액이 이체되는 등 비대면 금융사기로 금전적 피해가 발생한 경우(**24.1.1. 이후 발생분**)에 신청이 가능하며,
 - 배상금액은 전체 피해금액中 「통신사기피해환급법」상 피해 환급금*을 제외한 금액을 대상으로 은행의 사고 예방노력과 소비자(고객)의 과실 정도를 종합적으로 고려하여 결정됩니다.
 - * 보이스피싱 피해에 대해 은행에 지급정지 신청 후 채권소멸 등 환급절차를 거쳐 환급받은 금액

- ① **(은행) 고객확인 절차, 이상거래탐지시스템(FDS)의 운영 등 금융사고 예방활동의 충실한 수행여부를 기준으로 노력 정도를 평가합니다.***
 - * 미흡 예시) 비대면 금융거래시 스미싱 예방을 위한 악성앱 탐지시스템 미도입, 인증서 등 접근매체 발급시 본인확인 미흡, 의심거래 탐지 후 추가 확인절차 소홀 등

- ② **(소비자) 주민등록증, 휴대전화, 비밀번호 등의 관리를 소홀히 하여 제3자에게 제공(유출 포함) 여부 등을 고려하여 과실 정도를 평가합니다.**

< 소비자 유의사항 >

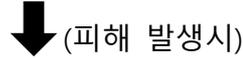
- ① **실명확인증표**를 사진으로 찍어 **휴대폰에 저장**하거나 휴대폰 메모장에 **계좌번호, 계좌 비밀번호** 등을 **기재**하는 행위는 개인정보가 유출될 가능성이 있으므로 꼭 주의하세요!

- ② **모바일 부고장 등 정체를 알수 없는 문자메시지**에 있는 **URL 주소**는 악성코드가 설치되거나 **피싱(phishing) 사이트**일 가능성이 높으므로 **절대 해당 사이트를 클릭하지 않도록** 꼭 주의하세요!

2. 신청방법 등 피해가 발생한 은행에 전화하여 상담 받으신 후 신청하세요

[책임분담기준 제도 신청 및 배상 절차]

① 보이스피싱 등 비대면 금융사고 발생시 보이스피싱 통합신고센터 (112)또는 은행 콜센터로 전화하여 즉시 지급정지를 요청하십시오.



② 통신사기피해환급법상 피해구제절차를 진행하는 한편, 동시에 피해발생 은행에 책임분담기준 제도 적용여부에 대한 상담 및 배상을 신청하십시오.



③ 통신사기피해환급법상 피해환급금 결정 및 피해사항에 대한 은행의 사고조사가 이루어진 후에 책임분담기준에 따른 최종 배상비율 결정 및 배상금액이 지급됩니다.

□ (제도 신청 방법) 피해가 발생한 본인명의 계좌가 개설되어 있는 각 은행의 상담창구에 전화하여 제도 적용여부, 필요서류 등을 안내받아 은행 영업점 등을 통해 배상을 신청하실 수 있고,

- 신청할 때는 ①배상 신청서*, ②수사기관 사건사고사실확인원**, ③진술조서** 등을 은행에 제출하여야 합니다.

* 사건 조사에 필요한 개인정보 수집·이용·제공 동의서 등 포함

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

※ 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		전북은행	☎1588-4477	
	우리은행	☎1588-5000		광주은행	☎1588-3388	
	SC제일은행	☎1588-1599		제주은행	☎1588-0079	
	한국씨티은행	☎1588-7000				
	아이엠뱅크*	☎1588-5050				
특 수	KDB산업은행	☎1588-1500	인 터 넷	카카오뱅크	☎1599-3333	
	IBK기업은행	☎1566-2566		케이뱅크	☎1522-1000	
	NH농협은행	☎1661-3000		토스뱅크	☎1661-7654	
	수협은행	☎1588-1515				

* 舊 대구은행

- **(배상 시기)** 책임분담기준에 따른 배상은 통신사기피해환급법상 피해환급금 결정* 및 피해 발생에 대한 은행의 사고조사 후에 최종 결정되므로

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

- 실제 지급까지는 일정 기간(최소 2개월 이상)이 소요될 수 있기 때문에 사고 발생 후 최대한 빨리 신청하시는 게 좋습니다.

<참고> 제도확산을 위한 그간의 노력

- 금감원은 그동안 보도자료 배포(총 4회), 은행권 수시회의 개최 등을 통해 책임분담기준에 대한 인식 확산과 안정적 정착을 위해 노력해왔고,

은행권에 대하여 동 제도 관련 응대역량 강화를 위해 내부 절차 정비, 직원 교육 강화 등을 지도하였습니다.

- 다만, 제도시행 초기로 인해 인식 확산이 충분하지 않은 것으로 보여 금감원과 은행권은 비대면 금융사고 피해자들이 제도를 보다 적극적으로 활용할 수 있도록 안내를 강화할 계획입니다.

※ '24.1.1.~5.31. 기간중 은행권(19개 국내 은행) 책임분담기준 관련 배상신청 건수는 총 53건(피해금액 13.3억원)이며, 상담건수는 총 212건

[책임분담기준 제도 안내 강화 계획]

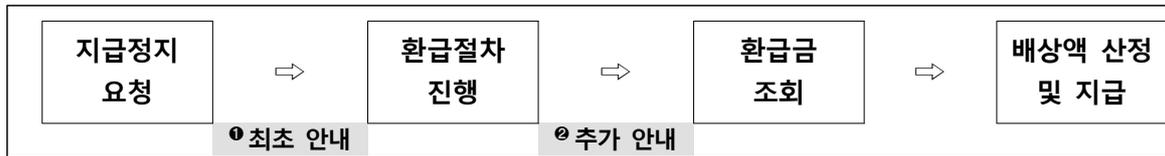
(금감원) 통신사기피해환급법상 보이스피싱 피해환급금 결정 통지(MMS, 등기우편)시 책임분담기준 제도 안내를 필수항목으로 포함하여 안내(☞ 5페이지 ②번 항목)

(은행권) ① 보이스피싱 사고접수·상담과정에서 고객문의 유무와 상관없이 책임분담기준 제도를 선제적으로 안내하는 등 상담프로세스를 개편

② 보이스피싱 관련 지급정지가 이루어진 피해고객에 대해서는 책임분담기준 제도 안내메시지(LMS)도 발송(☞ 5페이지 ①번 항목)

- 24년 이후 비대면 금융사고 등으로 피해를 입은 고객에 대해서도 제도 안내 메시지를 별도로 발송

※ 보이스피싱 피해자에 대한 환급법상 피해구제 절차시 책임분담기준 제도 안내



① 최초 안내(은행 → 피해자) : 지급정지시 LMS 발송

② 추가 안내(금감원 → 피해자) : 피해환급금 결정 통지시 MMS, 등기우편 발송

3. 소비자 유의사항 피해즉시 지급정지 신청을 하시고 배상신청을 문의해보세요

□ 보이스피싱 등 비대면 금융사고로 피해를 입으신 경우 즉시 통합신고센터(☎112) 또는 은행 콜센터로 전화하여 지급정지 등 필요한 조치를 요청하시는 한편,

○ 비대면 금융사고 책임분담기준에 대해서도 꼭 상세한 상담을 받으시고 해당될 경우* 거래은행에 자율배상을 신청해보시기 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

<실제 배상 사례>

- ◆ '24.1월 □□씨(60대 초반)는 지인을 사칭하는 사기범이 발송한 모바일 부고장에 포함된 URL을 클릭
- ◆ 사기범은 이를 통해 □□씨 휴대폰에 악성앱을 설치하여 휴대폰 내 저장된 개인 정보를 탈취하였으며, 그 후 알뜰폰 개통 및 신규 인증서를 발급한 후 A은행 계좌에 있는 총 850만원의 예금을 타 은행에 이체 후 출금
- ◆ 이후 스미싱사실을 파악한 □□씨는 피해를 입은 850만원에 대하여 A은행에 「비대면 금융사고 책임분담기준」에 따른 자율배상을 신청
- ☞ A은행은 휴대폰내 신분증사진을 저장하는 등 □□씨의 과실이 있었으나, 은행의 사고예방노력 등을 종합고려하여 127.5만원을 배상

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