

- 제목 : 고객 주의사고코드(전자금융로그인제한,오픈뱅킹제한)안내
- 내용

●고객 주의사고코드(전자금융로그인제한, 오픈뱅킹제한) 안내

- ▶ 본인 요청시 전자금융 로그인 및 오픈뱅킹 거래 제한

1. (고객단위)주의사고코드 신설

① 전자금융로그인제한 (72_110)

- 전자금융(인터넷뱅킹/스마트폰뱅킹/폰뱅킹/오픈뱅킹) 로그인 제한 _ *
이체거래 제한
 - 전자금융 로그인 시 : " 전자금융거래금지 신청고객으로 거래 제한됩니다."
 - payinfo, 마이데이터 계좌조회 불가
 - 법인 가능

② 비대면오픈뱅킹거래제한 (73_442)

- 당행(이용기관) / 타행(참가기관)오픈뱅킹 이용 제한
- 출금계좌 등록 및 이체 시 : " 오픈뱅킹거래금지 등록된 고객입니다.
해당거래 불가합니다."
- 기 등록된 계좌에 대해서는 조회 가능 (신규 등록 및 이체 불가)

※ 비대면금융거래 제한 (72_110), 비대면 오픈뱅킹 제한 (73_442) 코드 등록시
폰뱅킹 제한 업무 :

(폰뱅킹은 로그인 방식이 아님)

① 전자금융로그인 제한 (72_110) 등록시

- 이체거래 모두 불가(ARS(1599-1111), 상담원이체포함), 조회 : 모두 가능

② 비대면오픈뱅킹거래제한 (73_442) 등록시

- ARS(1599-1111-7(오픈뱅킹서비스)) : 조회 및 이체 모두 불가
- ARS(1599-1111-3,4(잔액조회 또는거래내역)) 당행계좌 조회 가능

2. 등록 : 영업점, 손님케어센터

3. 해제 : 영업점 (본인 확인 후 제신고서 징구)

4. 시행일자 : 2022.06.10

- 인터넷뱅킹, 하나원큐를 이용한 오픈뱅킹 제한 가능함.

※ 관련공문

책임자 윤혜경 (06/09 10:56)

유닛리더 마종건 (06/09 17:47)

기안부서 하나은행.금융소비자보호섹션

문서번호 금융소비자보호섹션:2022-985

작성자 윤혜경

전화번호 02-2002-2334

협의

수신처 전영업점_해외제외,손님케어섹션

제목 [필독]고객 주의사고코드(비대면금융거래제한, 오픈뱅킹제한) 신설 안내

고객정보는 첨부파일로 작성후 책임자이상 보안결재 지정

정보유출 보이스피싱 피해 증가에 따라 아래와 같이 주의사고코드를 신설하여 본인요청 시 전자 금융거래나 오픈뱅킹거래를 제한할 수 있도록 시행하오니 업무에 참고하시기 바랍니다.

- 아래 -

1. (고객단위)주의사고코드 신설

① 비대면 금융거래 제한 (72_110)

- 전자금융(인터넷뱅킹/스마트폰뱅킹/폰뱅킹/오픈뱅킹) 로그인 제한

- 전자금융 로그인 시 : "전자금융거래금지 신청고객으로 거래 제한됩니다."

-payinfo, 마이데이터 계좌조회 불가

② 비대면 오픈뱅킹 제한 (73_442)

-당행(이용기관)/ 타행(참가기관)오픈뱅킹 이용 제한

-출금계좌 등록 및 이체 시:"오픈뱅킹거래금지 등록된 고객입니다. 해당거래 불가합니다."

2. 등록: 영업점, 고객센터

3. 해제: 영업점 (본인 확인 후 제신고서 징구)

4. 시행일자: 2022.06.10

※인터넷뱅킹 및 하나원큐를 이용한 오픈뱅킹 제한 신청은 6/29일 예정임. 끝.

- 첨부파일

[전자금융로그인제한_오픈뱅킹제한_Q&A.xlsx]

유형 :"(72_110) 전자금융 로그인 제한"

Q1 72_110 등록시 payinfo, 마이데이터 계좌조회 불가다면, 타은행 오픈뱅킹이나 마이데이터서비스에서 당행계좌조회불가한가요?(신규등록,기등록)

A1 타은행 오픈뱅킹 및 마이데이터에서 당행 계좌 조회 불가

Q2 전자금융로그인제한을 신청하게 되면 비대면을 통한 계좌개설 및 고객확인서 제출 거래도 불가한가요?

A2 현재 전자금융로그인제한은 '로그인' 시 제어하는 형태로 개발되어 휴대폰인증 등을 통한 비대면 계좌개설 등 거래는 가능함

Q3 전자금융로그인제한 신청을 하면 비로그인 상태에서 고객센터> 비대면은행업무 안내> 계좌비밀번호 재등록 거래도 불가한가요 ?

A3 A2와 동일함. 로그인 기반의 거래가 아니면 현재 거래가 가능함

Q4 비대면 금융거래제한 신청을 하게 되면 빠른조회서비스 계좌로 등록한 계좌도 PC를 통해 계좌 조회가 불가한가요 ?

A4 A2와 동일함. 로그인 기반의 거래가 아니면 현재 거래가 가능함

Q5 전자금융로그인제한 신청 후 ARS를 통해 조회 및 거래내역 조회는 가능하다면 거래내역 및 이체내역 팩스 /이메일 발송은 가능한가요?

A5 가능. ARS상에서 본인인증 시 폰뱅킹 비밀번호 입력하는 서비스는 모두 제한, 계좌인증 서비스는 모두 가능

Q6 비대면 금융거래제한이 등록되면 HAI 뱅킹으로 이체하는 서비스도 제한이 되나요?

A6 HAI 서비스는 로그인 기반의 거래이므로 거래 불가

유형 : "(73_442) 비대면 오픈뱅킹 거래제한"

Q7 일반회원으로 가입한 손님이 오픈뱅킹 거래제한을 위해 고객주의사고 코드 등록 요청 시 가능한가요?

A7 계정단말 1529 거래는 확인 필요 / 하나원큐에서는 일반회원도 오픈뱅킹 거래제한 신청 등록 가능

Q8 6.29일 이후 인터넷뱅킹 및 하나원큐를 통한 오픈뱅킹 제한 신청 시 인증서와 보안매체 제출 필요한가요?

A8 오픈뱅킹 비밀번호(6자리) 인증으로 제한 신청 가능

Q9 비대면 오픈뱅킹 제한 등록시 타행에서 오픈뱅킹으로 당행계좌의 거래내역 조회는 가능한가요?

A9 기 등록된 계좌에 대해서는 조회가능 (신규 등록 불가 및 이체 불가)

Q10 "비대면 오픈뱅킹 제한 신청 시 상담원을 통한 조회 거래도 불가로 확인되는데 오픈뱅킹 가입여부도 안내가 불가한가요 ?

<예> 오픈뱅킹 가입 여부 및 가입일자는 안내 가능하나 세부내용은 안내 불가 "

A10 상세안내는 불가, 본인확인 전제하에 오픈뱅킹 가입여부와 본인이 오픈뱅킹 거래 제한신청한 내역에 대한 안내는 가능할 것으로 보임

Q11 "당행계좌를 타기관 오픈뱅킹의 출금계좌로 등록 및 이체 시 제한되는건가요?
아니면 타기관 계좌를 당행 오픈뱅킹의 출금계좌로 등록 및 이체 시 제한되는건가요?"

A11 당/타행에서 모두 사용 제한, 당행 앱에서는 오픈뱅킹 가입 불가 / 타행 앱에서는 당행 계좌번호 등록 불가

Q12 출금계좌 등록 및 이체 시 제한이라면 단순 조회용 계좌로는 오픈뱅킹 정상 이용 가능한가요?

A12 표현상 출금계좌이나 기본적으로 신규 등록 및 기등록 계좌 조회 모두 불가(오류 처리)

유형 : 공통

Q13 고객센터에서 유선으로 등록 가능한 구체적인 대상자는 어떻게 되는지요?

A13 전자금융 및 오픈뱅킹 거래를 원치 않는 손님 요청시

Q14 등록점과 해제점이 달라도 가능한가요? (A지점 방문해서 등록후 B지점 방문해

제)

A14 가능 (등록점과 해제점 구분 없음)

Q15 미성년자인 경우 법정대리인이 요청 시 가능한가요 ?

A15 수신규정 제신고 업무처리 절차 준용

- 제목 : 정보유출로 보이스피싱 피해우려 손님 내점시(손님께 안내문 배부)
- 내용

<정보유출로 인한 보이스피싱 피해우려 손님 내점시>

영업점에서는 아래의 내용을 참고 하셔서, 유출된 고객정보 변경 및 개인정보 보호 조치를 하실 수 있도록 안내 바랍니다.

손님에게 안내문 배부 및 문자 발송!

- ✓ 정보유출 손님에게 첨부의 행동지침(안내문) 배부!
- ✓ 손님포탈(계정333화면)->문자발송 클릭->카카오톡 정보성 선택-> '[하나은행]개인정보 유출 시 조치사항 안내'발송!

본인 스마트폰에 설치된 원격조정 앱, 가짜 금융기관 앱 삭제 !! (손님에게 재차 확인해주세요)

당행의 하나 원큐앱은 로그인시 '악성앱 탐지'가 가능합니다! 손님께 로그인을 부탁후 ☎82 2828로 확인 전화주세요!

◆ 정보노출 피해 우려시

: 손님의 휴대폰번호 개인정보와 다를시 변경,

손님 휴대폰 원격조정앱(QuickSupport, Host, AnyDesk 등) 설치 확인->

로그인 시킨후 금융사기예방팀 확인요청

(추가 핸드폰 점검이 필요한 경우 휴대폰 A/S센터 방문 안내),

명의도용 비대면 계좌개설 확인, 명의도용 휴대폰 개통 여부 확인, 정보유출 확인, 신분증 분실 신고, 개인정보노출자 신청,

공인인증서 폐기, 전계좌비밀번호 변경, 인터넷뱅킹 해지 후 재가입(ID,PW 이전과 다른것으로 변경)

◆ 정보노출 외 피해금 발생시

- 보이스피싱지킴이 게시판 『전기통신금융사기 업무처리 절차 안내』 게시물 확인

* 위 내용은 정보유출사고방지 안내를 위한 참고 사항입니다.

※ 참고

♠ 개인정보노출 피해우려자 신청

- ▷ 금융소비자 정보포털 파인사이트에서 직접 등록/해제 <http://fine.fss.or.kr> (휴대폰인증 필요) 또는
- ▷ 은행 영업점 내점하여 개인정보노출자 등록/해제 가능(방법: 보이스피싱 지킴이게시판 참조)

♠ 손님 휴대폰 번호 확인 ▷ 원장상에 휴대폰 번호 맞는지 확인, 번호 틀리면 계정단말 0291화면에서 변경이력조회

- 본인명의(알뜰폰)개통 확인 방법 ▷ KT전화 100번

♠ 사진찍어 보냈을 경우 신분증 분실 신고 ▷ 주민등록증 :읍.면.동 주민센터 주민센터 , 인터넷 (정부 24) / 운전면허증 :경찰서 민원실 ,운전면허시험장,도로교통공단 안전운전 통합민원 홈페이지

♠ 인증서 폐기 : 인터넷뱅킹>인증센터>인증서 폐기>폐지할 인증서 선택>본인확인>인증서폐지 완료

♠ 명의도용 비대면 계좌개설 확인

♣ 계좌정보통합관리서비스(www.payinfo.or.kr) 접속(모든 금융회사 일괄정지가능) 후

주민번호 입력, 공동인증서 로그인 후 휴대전화 인증으로 본인 확인 → '내계좌한눈에' 메뉴 클릭하여 본인명의로 개설된 예금·대출 계좌 상세내역(은행, 계좌번호, 개설일, 잔고 등) 확인 → 명의도용 계좌 개설 및 비대면 대출이 실행된 경우 즉시 해당 금융회사에 피해사실 신고 및 지급정지 신청

♠ 명의도용 휴대폰 개통 여부 확인

◇ 한국정보통신진흥협회에서 운영하는 명의도용방지서비스 www.msafer.or.kr 접속 가입사실 확인 가능 (공동인증서 또는 카카오페이 인증 필요)

- '가입사실현황조회 서비스' 메뉴에서 확인-> 사고 회선 발견시 회선 해지신청 및 본인명의 휴대폰 신규개설 차단

♠ 정보유출 확인

◇ 한국인터넷진흥원 e프라이버시 클린서비스' => 본인확인 내역 조회 => 본인명으로 가입된 사이트 확인 후 해지요청

www.eprivacy.go.kr

● 첨부문서

[보이스피싱피해예방(안내문)]

보이스피싱 등으로 개인정보가 유출된 경우 신속히 처리 및 확인하시기 바랍니다

1. 보이스피싱 피해 신고

하나은행 고객센터 1599-1111 > #> 1, 경찰청 112, 금융감독원 1332

2. 계좌번호와 비밀번호가 노출 되었거나 계좌에서 본인 모르게 자금이 출금된 경우

「본인계좌 일지급정지」 신청 및 비밀번호 변경 : 거래 금융기관 고객센터 전화 또는 영업점 방문

3. 신분증 노출시 분실신고 및 재발급

- 주민등록증 : 읍, 면, 동 주민센터, 정부24 홈페이지
- 운전면허증 : 경찰서 민원실, 운전면허시장, 한국도로교통공단 안전운전 통합민원 홈페이지

4. 번호도용문자차단서비스*, 소액결제 차단 신청(무료) : 가입한 통신사 고객센터 또는 앱

*사기범들이 연락처에 저장된 번호로 손님명의의 부고장 청첩장 등 발송을 제한

5. 휴대전화의 메모장이나 갤러리에 저장된 금융정보가 있을 시 해당 금융정보 변경

6. 본인 모르게 휴대폰번호가 변경된 경우 손님정보 변경

7. (신용,체크) 카드번호 등을 노출한 경우 해당 카드사 고객센터에 지급정지 신청

8. 인터넷뱅킹/스마트폰뱅킹 해지 후 재가입 (ID 및 PWV 변경), 공인인증서 폐기 후 재발급

9. 원격조종 앱(QuickSupport, Host, AnyDesk 등) 설치 확인 후 삭제 휴대폰 설정 + 애플리케이션 + 원격조종 앱 클릭 > 삭제

10. 휴대전화에 최근 설치된 모르는 앱 삭제 : 통신사 대리점, A/S센터 방문

11. 개인정보노출자 등록 (신분증, 계좌번호 등 노출 사실 등록)

금융감독원 개인정보노출자 사고예방시스템(pd.fss.or.kr) 접속 또는 거래은행 영업점 방문

② 이용약관, 개인정보제공 등 등의 후 휴대전화 인증

3 개인정보 노출 사실 등록하여 입출금계좌 신규, 대출, 신용카드 발급 등 제한(공용회사 별 제한 내용이 다르므로 거래중인 공용회사 앞 확인 필요)

12. 명의도용된 계좌 개설 여부 조회

금융결제원 계좌정보통합관리서비스(www.pryinfo.or.kr) 접속

② 주민등록번호 입력, 공동인증서 로그인 후 휴대전화 인증

3 '내계좌한눈에' 메뉴 클릭하여 본인 명의로 개설된 예금•대출 계좌 상세내역 확인(은행, 계좌번호, 개설일, 잔고 등)

④ 명의도용 계좌 개설 및 비대면 대출이 실행된 경우 즉시 해당 금융회사에 피해사실 신고 및 지급정지 신청

13. 명의도용된 휴대전화 개설 여부 조회

① 한국정보통신진흥협회 명의도용방지서비스(www.msafer.or.kr)접속

② 공동인증서 또는 카카오페이 인증으로 로그인 3'가입사실연양조회 서비스' 메뉴 클릭 하여 본인명의로 개설된 휴대전화 확인

④ 명의도용 휴대전화가 개통된 경우 즉시 해당 통신사에 회선해지 신청 및 명의도용 신고

⑤ '가입제한 서비스' 메뉴 클릭하여 본인명의 휴대전화 신규개설 차단

안전하고 현명한 금융생활을 위한 사이트

- 개인정보노출자 사고예방시스템 pd.fss.or.kr

분명한 URL을 클릭하는 등 개인정보가 노출된 경우, '개인정보노출자' 등록이 가능.

계좌개설, 신용카드 발급 차단 등을 통해 명의도용으로 인한 피해를 예방할 수 있음.

- 휴대폰 명의도용 방지 서비스 www.msafer.or.kr

본인 명의의 이동전화, 인터넷전화 등 이동통신사 가입현황 확인이 가능.

나도 모르게 이동전화 등이 개통되는 것을 방지할 수 있어 이동전화 개설을 통한 금융피해를 예방할 수 있음.

- 계좌정보 통합관리서비스 www.payinfo.or.kr (모바일앱 : 어카운트인포)

본인 명의로 개설된 전 금융권 계좌(숨은 금융 자산 포함) 및 대출, 보험정보 확인이 가능.

나도 모르게 개설된 계좌는 일괄 지급정지하여 범죄 피해를 방지할 수 있고, 숨은 금융자산(소액비활동성 계좌)도 편리하게 환급받을 수 있음.

- 본인 신용정보 열람 서비스 www.credit4u.or.kr

금융회사 등에서 받은 대출내역 및 연체 정보 등 본인 명의의 대출, 연체, 보증 정보 확인이 가능.

연체정보 확인 등을 통해 대출상환 관리에 활용할 수 있고, 소멸시효 완성 여부 등을 확인하여 부당한 채권 추심에 대응할 수 있음.

- 금융상품 한눈에 finlife.fss.or.kr

이 판매중인 예·적금, 대출, 펀드, 보험 등의 금리수준 및 거래조건 확인이 가능

소비자가 온라인으로 상품별 금리, 만기 등을 손쉽게 비교하여 자신에게 적합한 맞춤형 금융상품을 직접 찾을 수 있음.

- 카드 포인트 통합조회시스템 www.cardpoint.or.kr

카드사별 잔여포인트, 소멸예정포인트, 소멸예정월 등 확인이 가능.
확인된 카드 포인트는 기부하거나 바로 현금화하여 사용할 수 있음.
- 마이데이터 종합포털 www.mydatacenter.or.kr

마이데이터를 통해 받을 수 있는 서비스와 혜택 및 자신의 가입 현황 확인이 가능.
본인의 마이데이터 가입내역 일괄조회를 통해 불필요하게 가입한 서비스 해지 등 마이데이터 서비스 관리에 활용할 수 있음 (*해지는 개별사 앱에서 가능)
- 통합연금포털 금융감독원 홈페이지 www.fss.or.kr에서 '통합연금포털' 클릭

본인 명의의 국민연금, 퇴직연금(DB, DC, IRP), 개인연금 등의 가입현황 확인이 가능.
자신의 연금가입 현황, 개인연금 납입액 및 적립금, 미래 예상 수령액을 조회해 볼 수 있어 자신에게 적합한 미래 노후 설계에 활용할 수 있음.

※ 금융감독원, 금융협회 및 금융회사는 문자메시지 등을 통해 인터넷주소(URL)를 제공하지 않습니다. 출처가 불분명한 URL을 클릭하지 않도록 주의하시기 바랍니다.

- 제목 : [전자금융사고] 「비대면 금융사고 책임분담」 시행 안내(2024.1.1 시행)
- 내용

Q1. 「비대면 금융사고 책임분담」이 무엇인가요 ?

A1. 2023년 10월 5일 금융감독원과 19개 은행*(이하 '은행')은 비대면 금융사고 예방 노력 이행을 위한 상호 협약을 체결하였습니다.

* 하나, 산업, 농협, 신한, Woori, SC제일, 기업, 국민, 씨티, 수협, 대구, 부산, 광주, 제주, 전북, 경남, 케이뱅크, 카카오뱅크, 토스뱅크 협약에 따라 은행은 비대면 금융사고가 발생하여 이용자에게 금전적 피해가 발생하는 경우 「비대면 금융사고 책임분담기준」에 의해 은행의 예방 노력 수준과 이용자의 과실 정도를 종합적으로 고려하여 합리적인 범위 내에서 분담금액을 결정합니다.

다만, 사고 발생 경위 등 구체적인 사안에 따라 은행의 책임분담이 없을 수 있습니다.

Q2. 「비대면 금융사고 책임분담」 관련 '비대면 금융사고'의 종류는 어떻게 되나요 ?

A2. ① 접근매체** 위·변조 사고 (** 접근매체: 체크카드, 통장, OTP, 인증서, 계좌 비밀번호 등)

② 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

③ (제3자가) 개인정보를 알아내어 자금을 송금·이체한 거래로 위 ① 또는 ②에 해당하는 사고

Q3. 모든 '비대면 금융사고'에 대해서 은행이 책임을 분담하나요 ?

A3. 아니오, 아래의 내용중 한가지 이상 해당되는 경우 은행의 책임분담 대상이 아닙니다.

① 이용자 본인이 직접 지급지시한 금융거래

(가족 사칭, 협박, 대출사기 등 제3자의 지시에 의한 금융거래 포함)

② 동거가족 또는 지인에 의한 거래

③ 이용자가 접근매체를 양도·양수하거나 질권을 설정하는 등 전자금융거래법 제6조 제3항을 위반한 금융거래

④ 법인인 이용자의 기관 내지는 피용자로서 법인을 위한 금융거래

⑤ 재화의 공급을 가장한 상거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래*

* 물품대금 사기, 물품 하자 및 계약 불이행 사기, 중고거래 사기, 인터넷 쇼핑몰 사기 등

⑥ 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, 사이버주식 사기, 인터넷 취업 사기 등

⑦ 불법적이거나 비정상적인 재화의 공급 또는 용역의 제공 등과 관련된 금융거래***

*** 몸캠 피싱, 로맨스 피싱, 조건만남 등

⑧ 간편송금업체(OO페이)를 통한 금융거래

⑨ 영업점 창구를 통한 거래 등 대면 금융거래

⑩ 은행의 보이스피싱 의심거래 감지 등에 따른 피해 예방 안내에도 불구하고 피해자가 정상 거래를 주장하여 발생한 피해

⑪ 본 사고 발생 이전에 사고발생 은행에서 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 따른 피해구제 신청(피해금환급 포함) 또는 「전자금융거래 법」에 따른 전자금융거래 사고 배상 신청(배상금 수령 포함)을 한 적이 있는 경우

⑫ 신용/체크카드 물품 구입, 단기카드대출(현금서비스) 및 장기카드대출(카드론) 등 여신전문금융업과 관련된 금융거래

⑬ 사실관계 확인 결과 전자금융사고로 보기 어려운 경우

⑭ 소송 등 법적 분쟁이 진행중이거나 판결이 확정된 경우

⑮ 이용자와 은행 사이에 민법 제731조 소정의 화해(합의)가 이미 성립된 경우

16. 수사기관 등의 수사를 통해 전자금융사고가 아닌 경우로 판명된 경우

17. 기타 (비대면 금융사고 책임분담 협약 참여은행 외 금융회사를 통한 비대면 금융사고 등)

Q4. 모든 손님의 '비대면 금융사고'에 대해서 은행이 책임을 분담하나요 ?

A4. 아니오, 개인 및 개인사업자 손님만 대상입니다.

(법인인 이용자의 기관 내지는 피용자로서 법인을 위하여 이용하는 자는 제외)

Q5. 과거 '비대면 금융사고'에 대해서도 은행이 책임을 분담하나요 ?

A5. 아니오, 2024.1.1 이후 피해가 발생한 사고(송금, 이체 등 계좌내역에 의하여 특정될 수 있는 피해 발생 시점을 기준으로 하여 판별함)만 대상입니다.

Q6. '비대면 금융사고'의 사고금액 전액에 대해서 은행이 책임을 분담하나요 ?

A6. 은행의 비대면 금융사고 예방 노력 수준과 이용자의 과실 정도를 종합적으로 고려하여 합리적인 범위 내에서 분담금액을 결정하며, 사고발생 경위 등 구체적인 사안에 따라 은행의 책임분담이 발생하지 않을 수 있습니다.

Q7. 손님의 '비대면 금융사고'가 여러 은행에서 발생한 경우 모든 은행에 신청해야 되나요 ?

A7. 네, '비대면 금융사고'가 발생한 모든 은행에 신청해야 합니다.

[각 은행 고객센터: 산업 1588-1500, 농협 1661-3000, 신한 02-2144-9630, Woori 1588-5000, SC제일 1588-1599, 기업 1566-2566, 국민 1588-9999,

씨티 1588-7000, 수협 1588-1515, 대구 1588-5050, 부산 1588-6200, 광주 1588-3388, 제주 1588-0079, 전북 1588-4477, 경남 1600-8585, 케이 1522-1000, 카카오 1599-3333, 토스 1599-4905/1661-7654]

Q8. 보이스피싱(전기통신금융사기) 관련 '비대면 금융사고'의 경우 피해금이 입금된 은행에도 손님이 신청해야 되나요 ?

A8. 아니오, 손님 명의 계좌에서 출금(이체 등)되어 '비대면 금융사고'가 발생한 은행에만 신청합니다. [아래와 같이 피해가 발생한 경우 은행(1),(2),(5),(8)에 신청]

Q9. 「비대면 금융사고 책임분담」관련 손님의 신청방법은 어떻게 되나요 ?

A9. 당행은 손님이 제출서류(A13 답변 참고)를 준비하여 가까운 영업점에 신청합니다.

[은행별 신청방법이 다를 수 있어 '비대면 금융사고' 발생한 각 은행의 고객센터 (A8 답변) 안내]

Q10. 보이스피싱(전기통신금융사기) 관련 피해금 환급이 진행중인 경우 '비대면 금융사고 책임분담'

신청이 가능하나요 ?

A10. 아니오, 피해금 환급절차(약 3개월 소요) 종료후 신청 가능합니다.

Q11. 보이스피싱(전기통신금융사기) 관련 피해금이 입금된 예금주(명의인)와 합의한 경우 '비대면

금융사고' 책임분담 신청이 가능하나요 ?

A11. 아니오, 명의인과 합의한 거래 건은 책임분담 신청대상이 아닙니다. 그러나 명의인과 합의하지 않은 '비대면 금융사고' 복수의 거래가 있는 경우 해당 거래는 신청이 가능합니다.

Q12. 「비대면 금융사고 책임분담」관련 손님의 신청기한은 어떻게 되나요 ?

A12. '비대면 금융사고'를 손님이 인지한 날로부터 3년이내에 신청해야 합니다.

Q13. 「비대면 금융사고 책임분담」관련 신청시 손님이 제출해야 하는 서류는 어떻게 되나요 ?

A13. ① 각 은행의 신청서(경위서·문진표 포함) 및 관련 개인정보 동의서 및 위임장 등

② 사건사고사실확인원 및 진술조서 등 수사기관 자료(결정문 또는 처분서 등 포함)

③ 가족관계 증명서류(가족관계증명서 및 주민등록등본 등)

④ 본인서명사실확인서

⑤ 그 외 은행이 책임분담 검토를 위하여 필요하다고 판단하는 보완서류

은행은 책임분담 검토를 위하여 위에 명시된 것 이외에도 추가적인 서류의 제출을 요청할 수 있습니다.

Q14. '비대면 금융사고' 책임분담 신청후 결과는 언제 알 수 있나요 ?

A14. 약 3개월 소요 예상됩니다. 그러나 은행에서 요청하는 자료(자료보완 포함)를 손님이 미제출 또는 보완에 성실히 응하지 않는 경우 지연되거나 신청 심사가 종결될 수 있습니다.

Q15. '비대면 금융사고'의 입증책임은 어떻게 되나요 ?

A15. '비대면 금융사고'의 발생 및 손해의 발생 사실은 손님이 입증하여야 합니다. 다만, 손해가 손님의 고의나 중대한 과실에 의하여 발생하였다는 점과 손해 발생에 은행의 고의나 과실이 없다는 점은 은행이 입증하여야 합니다.

● 첨부문서

[비대면 금융사고 예방 추진을 위한 협약]

비대면 금융사고 예방을 위한 금융감독원-은행 합의안

금융감독원과 은행은 비대면 금융사고 예방과 금융소비자 보호를 위해 상호신뢰를 바탕으로 다음과 같이 합의한다.

1. 은행은 「이상금융거래탐지시스템(이하 'FDS') 운영 가이드라인」에 따라 시스템을 구축
· 운영하고 관련 정보를 공유하는 등 정밀화 ·
고도화를 위해 지속 노력한다.
2. 은행은 생체인증 등 비대면 금융거래가 보다 안전하게 수행될수 있도록 하는 다양한 예방장치를 선제적으로 도입하고 지속 개선한다.
3. 은행은 비대면 금융사고가 발생하여 소비자에게 금전적 손해가 발생한 경우 「비대면 금융사고 책임분담기준」에 따라 합리적 범위내에서 손해를 배상한다.
4. 은행의 배상금액은 비대면 금융사고에 대한 은행의 예방노력수준과 소비자의 과실 정도를 종합적으로 고려하여 결정한다.
5. 금융감독원은 은행의 비대면 금융사고 예방 활동을 적극 지원하고,
비대면 금융거래의 안전성이 확보될 수 있도록 은행과 지속적으로 협의한다.

[비대면 금융사고 책임분담기준]

「비대면 금융사고 책임분담기준」

'23.10.5. 금융감독원과 은행권이 합의한 「비대면 금융사고 책임분담기준」으로, 금융회사는 제3자가 이용자 동의 없이 권한 없는 전자금융거래를 실행하여 이용자에게 금전적 손해가 발생한 경우 이용자와 금융회사 간 책임분담이 합리적으로 이루어질 수 있도록 하고, 동기준이 실효성 있게 작동하도록 지속적으로 협력한다.

「비대면 금융사고 책임분담기준」

제1장 총칙

제1조(목적)

이 책임분담기준(이하 '기준'이라 한다)은 제3자가 이용자의 동의없이 이용자 명의를 이용하여 권한없는 전자금융거래를 실행함으로써 이용자에게금전적 손해가 발생한 경우 이용자와 금융회사 간 합리적인 책임분담 원칙을 제시하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용대상)

이 기준은 「전자금융거래법」 제9조제1항제1호 또는 제3호에 해당하는 전자금융거래 사고(「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한특별법」 제2조제2호나목의 전기통신금융사기에 해당함과 동시에 「전자금융거래법」 제9조제1항제1호 또는 제3호에 해당하는 전자금융거래 사고를 포함하며, 이하 '비대면 금융사고'라 한다)에 적용한다.

제2장 기본원칙

제3조(금융회사의 손해배상책임)

- ① 금융회사는 비대면 금융사고로 이용자에게 금전적 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 이용자의 사기, 기타 부정한 행위의 경우에는 제외한다.
- ② 제1항의 본문 규정에도 불구하고 사고 발생에 있어서 금융회사는 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정을 미리 이용자와 체결한 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있다.
- ③ 이 기준은 관련 법규 개정, 관련 제도 개선, 법원 판례 등을 감안하여 변경될 수 있으며, 변경하기 전이라도 정당한 사유가 있으면 다르게 적용할 수 있다.
- ④ 이용자가 이 기준에 따른 금융회사의 손해배상을 거부할 경우에는 분쟁조정을신청하거나, 법원에 손해배상 청구의 소 등을 제기할 수 있다.

제4조(입증책임)

- ① 이용자가 비대면 금융사고로 인한 금전적 손해배상을 청구하는 경우 해당 비대면 금융사고의 발생 및 손해의 발생 사실은 이용자가 입증하여야 한다.

② 제1항에 따른 손해가 이용자의 고의나 중대한 과실에 의하여 발생하였다는 점과 손해 발생에 금융회사의 고의나 과실이 없다는 점은 금융회사가 입증하여야 한다.

제3장 금융회사의 손해배상책임 결정

제5조(금융회사의 사고예방노력 판단원칙) 금융회사의 사고예방노력 수준은 비대면 본인 확인 의무 이행의 충분성 및 범죄 예방활동(이상금융거래 모니터링 및 대응 등)의 적극성을 감안하여 정한다. 다만, 이용자의 피해 발생 거래 종류 및 각 거래에 적용되는 법률 등을 종합적으로 고려하여 조정할 수 있다.

제6조(이용자의 과실 판단원칙) 비대면 금융사고 발생에 있어 이용자의 과실정도는 비대면 금융사고 발생과 관련된 개인정보 등의 제공(누설, 노출, 방치 포함) 과정 및 범위를 감안하여 정한다. 다만, 금융사고 경위, 사기 수법 내용 및 그 수법에 대한 일반인의 인식 정도, 이용자의 직업 및 금융거래 이용 경력 등 제반 사정을 종합적으로 고려하여 조정할 수 있다.

제7조(사고 확인절차) ① 금융회사는 손해배상을 청구하는 이용자에게 비대면 사고 발생 및 손해 발생을 확인하기 위해 필요한 자료를 서면 등의 방식으로 제출하도록 요청하거나 제출된 자료의 보완을 요청할 수 있다. ② 금융회사는 이용자가 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 비대면 금융사고 관련 자료를 요청하는 경우 이에 응하여야 한다.

제8조(손해배상 책임비율의 결정) ① 금융회사의 손해배상 책임비율은 제5조에 따른 금융회사의 사고예방노력 수준과 제6조에 따른 이용자의 과실 정도를 고려하여 산정함을 원칙으로 한다. ② 제1항에 따른 금융회사의 손해배상 책임비율은 비대면 금융사고의 특성 및 금융회사의 사고방지 노력 등을 감안하여 조정할 수 있다.

제9조(손해액의 확정 등) ① 이용자의 손해액은 제3자의 권한 없는 금융거래로 인해 이용자의 계좌로부터 이체·출금된 후 회수되지 않은 금액에서 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 따른 피해환급 절차 등 피해 환급을 위한 기타 절차가 종결된 이후 최종적으로 회수된 금액을 차감하여 확정한다. ② 금융회사가 제3조의 손해배상책임을 이행한 후 이용자가 손해액을 초과하는

금액을 회수(「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 따른 피해환급금 및 타 금융회사로부터 회수·환급·배상 받은 금액을 포함한다)한 것으로 확인된 경우, 이용자는 해당 초과금액을 금융회사에 즉시 반환하여야 한다.

제4장 기타

제10조(책임이행보험 등과의 관계) ① 금융회사는 제3조의 손해배상책임을 이행하기 위해 「전자금융거래법」 제9조에 따라 가입한 보험 또는 공제제도를 활용할 수 있다. ② 제1항에 따라 청구를 받은 보험회사 또는 공제회사는 약관에 따라 보험금 또는 공제금을 산정하는데 있어서 이 기준을 참고할 수 있다.

제11조(위임규정) 이 기준을 적용하기 위한 세부 운영기준을 별도로 정할 수 있다.

부칙

제1조(시행일) 이 기준은 2024년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(적용례) 이 기준은 이 기준 시행 이후 피해가 발생한 사고(송금, 이체 등 계좌내역에 의하여 특정될 수 있는 피해 발생 시점을 기준으로 하여 판별함)에 대하여 적용한다.

- 제목 : 고객보호대상(FDS탐지고객)해제 프로세스
- 내용

고객보호대상(FDS, 이상징후 탐지) 손님 조회 및 해제 방법

▶ 손님이 영업점에 방문하여 고객보호대상에 걸린 사유를 문의 할 경우 어떻게 대응 해야 하나요?

최근에 파밍 및 보이스피싱을 통하여 고객의 금융정보를 탈취하는 일이 많아졌고, 탈취된 정보를 가지고 제3자(범죄자)에 의한 불법이체사고가 계속적으로 증가하고 있어 은행에서는 손님의 소중한 금융자산을 보호하고자 전자금융거래 시 이상징후로 판단되는 경우 보안수준에 따라 “이체정지” 및 “지급정지”로 제한을 한다고 설명을 해주시기 바랍니다.

[고객보호대상(FDS탐지고객) 고객 조회 방법]

- 계정단말 3801 화면(전자금융 신규/조회/변경/해지)에서

참고: 기업고객은 계정단말 3901 화면

- 거래구분 - “9:조회” 선택
- 조회구분 ? “2:계좌번호” or “4:이용자ID” or “5:고객번호” 선택 후 “조회” 클릭
- 서비스구분 ? “인터넷” or “스마트폰뱅킹” or “폰뱅킹” 클릭
- 본문 내용 중 고객보호대상에 “Y” 이면 고객보호대상이며 “N” 이면 대상이 아님
- 고객보호대상 “Y”인 경우 “조회”를 클릭하여 상세정보 확인

[3001] 전자금융 신규/조회/변경/해지 [129021000]

거래구분 조회	조회구분도 고객번호	022817	서비스	온전체	상태	정상	조회
고객명	예보	고객번호	022817	고객 등급	개인-Green(일반)		
순번	서비스구분	ID	상태	최종변경일	보안매체구분	OTP/보안카드번호	보안매체상태
1	인터넷	LOHNT100	정상	2005-11-30	자동화카드	0004410 1	교부

서비스신규일자	2000-08-01	신청형	0005	조회회원신규재날		
서비스해지일자		해지일		관유직원	1010167	
보안매체교부상태	교부	보안등급	3 등급	3등급	선택	
1일이체가능한도	10,000,000	1회이체가능한도	10,000,000	일종이체누계	0	
1일이체요청한도	100,000,000	1회이체요청한도	100,000,000	일종이체잔액	0	
입금계좌자정서비스	신청인입	미차장계좌이체한도	0	일종이자장계좌이체금액	0	
보안매체비번오류횟수	0	접속비번오류횟수	0	접속비번변경일자	2005-11-30	
인터넷모바일회원이체	2007-09-18	접기이사용여부일	2007-09-18	보안SMS서비스	신청인입	
인터넷모바일회원이체	2007-09-18	이체정지해제일자	2009-10-19			
이체일시보류	신청인입					
미라인설명번호		거래자구분		고객보호대상	<input checked="" type="checkbox"/> Y	선택

고객보호대상조회및해제 [129021092]

고객번호	022817641	고객명	예보장	조회	
순번	구분	등록일시	해제일시	등록사유	접속제한 접속제한정보
1	이상징후거제정지고객여부	2014-11-10 03:52:08		전자금융이상징후거제	지급장지 거제제한 IP
2	이상징후탈지(FDS)	2014-07-03 13:02:55		인터넷탈지	이체정지
3	블랙리스트	2014-03-05 19:18:27		기타	이체정지 MAC Address

1. 이상징후 탐지 이체정지 손님 방문시

1) 제한사항 : 인터넷뱅킹, 스마트폰뱅킹, 폰뱅킹, PG이체

2) 해제방법

가) 본인이 직접 해제 시: 인터넷 또는 스마트폰뱅킹에서 ARS를 통한본인인증

(로그인->이체거래->본인인증 ARS)

나) 영업점 방문 시: 보안매체 변경, 전자금융 이용자 비밀번호, 계좌비밀번호 변경(전 계좌) 후 해제(OTP 사용자는 보안매체 변경 생략 가능)

※ 주의: 비밀번호 변경 시 초기화 금지(변경으로 처리), 해제처리 안됨

2. 이상징후 탐지 지급정지(블랙리스트 포함) 손님 방문시

1) 제한사항 : 인터넷뱅킹, 스마트폰뱅킹, 폰뱅킹, PG이체 ,자동화기기 출금제한

2) 해제방법

★ 영업점 방문 해제만 가능 : 이체정지 영업점방문과 방법동일

(보안매체 변경, 전자금융 이용자 비밀번호, 계좌비밀번호 변경(전계좌)후 해제)

※ OTP사용자는 보안매체변경 생략가능

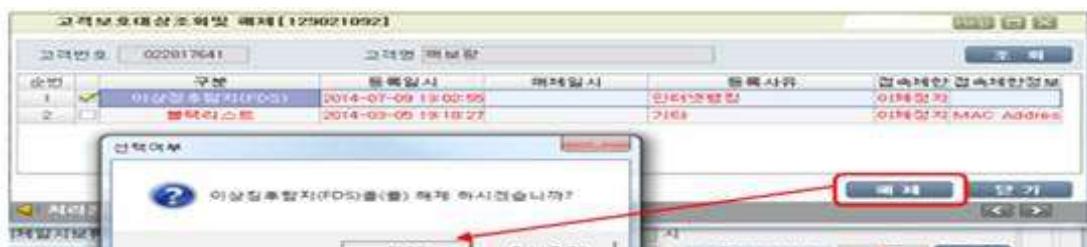
3. 해제 전산조작 방법(3801 화면)

▶ 보안매체 변경, 전자금융 이용자 비밀번호, 계좌비밀번호 변경(전계좌)후 아래의 해제 조작 가능(OTP사용자는 보안매체 변경 생략 가능)

▶ 계정단말 3801 전자금융 신규/조회/변경/해지

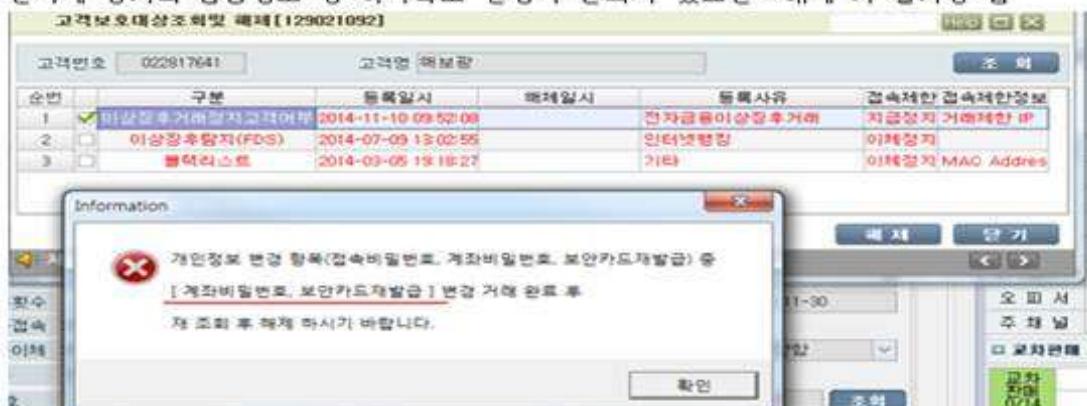
화면>거래구분9>고객번호투입>서비스:0전체>상태:1정상>조회>하단 서비스구분
채널 선택

>고객보호대상 Y 조회



Customer Protection Status Inquiry [129021092]					
Customer Number	Customer Name	Registration Date	Deletion Date	Protection Status	Action
1	이상정 후랑자(FDS)	2014-07-09 13:02:55	2014-11-10 11:27:52	인터넷뱅킹	解除
2	블랙리스트	2014-09-05 19:18:27		기타	解除

만약에 상기의 금융정보 중 하나라도 변경이 안되어 있으면 “해제”가 불가능 함





“뭘 해도 해제가 안되요~!!!!?”

그럼, 금융소비자보호부 (☎ 82 2828)

야간: 정보보호부(보안관제)로 해제처리요청 (☎ 6420-6603)

● 첨부문서

[전자금융이상징후거래탐지]

전자금융이상징후거래탐지(FDS)시스템에 의해 탐지된 고객보호대상(이체정지 및 지급정지) 고객이 영업점에 내점하였을 때 직원들의 업무에 대한 처리(해제) 프로세스를 아래와 같이 운영하고 있으니 업무에 참조하시기 바랍니다.

1. 탐지 취지

가. 고객이 전자금융거래(인터넷, 스마트폰, 텔레뱅킹 등) 시 기존의 사용 패턴(인터넷 => 스마트폰/ ID => 인증서 등) 등과 상이할 시

전자금융이상징후거래탐지(FDS)시스템으로 탐지가 되어 이체정지 또는 지급정지가 등록 됨.

나. 해제는 고객 본인이 직접 ARS를 통해 하는 방법, 영업점 내점, 정보보호부 해제 등이 있음.

다. 탐지고객 영업점 내점 시 직원들의 업무 프로세스 안내를 통한 원활한 업무처리.

2. 고객보호대상 고객 거래제한 유형

가. 지급정지

- 제3자(범죄자)에 의한 전자금융 불법이체사고가 발생할 확률이 높다고 판단되는

경우로 "인터넷뱅킹이체", "스마트폰뱅킹이체", "폰뱅킹이체", "자동화기기출금", "PG를통한 실시간자금이체" 가 중지됨

- 예) 기존 불법이체사고가 발생한 동일한 범죄자 단말(MAC주소 등)에서 전자금융 로그인 및 거래 시도가 있는 경우

나. 이체정지

- 전자금융거래 시 이상징후탐지 시나리오에 의해 탐지된 경우로 "인터넷뱅킹이체", "스마트폰뱅킹이체", "폰뱅킹이체", "PG를통한실시간자금이체" 가 중지 됨

- 예) PC를 통한 인터넷뱅킹 이체 고객이 갑자기 스마트폰을 통하여 이체 시도가 이루어 지며 입금계좌번호(상대계좌)가 최초로 사용된 경우

3. 고객보호대상 해제 프로세스(해제 시 전자금융 제사고신고서 징구)

- 가. 탐지고객에 대한 탐지사유 및 보안절차 강화 안내로 향후 전자금융사고 사전방지.

(영업점 내점하여 해제 시 직원의 안내가 없어 사고를 당하는 사례가 있음)

나. 해제 프로세스

1) "지급정지" 고객

- 고객이 영업점에 방문하여 금융정보(이용자비밀번호(인터넷뱅킹/폰뱅킹), 모든요구불계좌비밀번호, 자물쇠카드 재발급) 변경 후

담당 영업점 직원이 계정단말 3801화면에서 해제처리

2) "이체정지" 고객

- 고객이 실제 거래 중에 "이체정지"가 된 경우는 고객 본인이 "인터넷뱅킹" 및 "스마트폰뱅킹" 상의 "ARS인증"을 통하여 해제처리 가능

- 고객의 거래와 상관없이 "이체정지"가 된 경우는 고객이 영업점에 방문하여 금융정보(이용자비밀번호(인터넷뱅킹/폰뱅킹)

모든요구불계좌비밀번호, 자물쇠카드 재발급) 변경 후 담당 영업점 직원이 계정단말 3801화면에서 해제처리

- 고객이 영업점 방문 및 "ARS인증"으로 해제가 불가한 경우는 콜센터 상담원 본인 확인 후 정보보호부로 해제요청 후 정보보호부에서 해제처리

3) 공인인증서 재발급 및 비밀번호 변경토록 안내 (악의의 침입자로부터 고객

을 보호)

- 이용자비밀번호 변경 (문자와 숫자 혼합된 번호로 변경)

※ 주의: 비밀번호 변경 시 초기화 금지(변경으로 처리), 해제처리 안됨

- 공인인증서 재발급 (* 만료일이 1개월이내일 경우는 갱신 발급)

4) 고객이 자발적으로 영업점 내점하여 보안카드를 자물쇠카드에서 OTP카드로 변경요청시 사고의 우려가 있으니 변경사유에 대하여 한번 더 확인을 부탁드립니다.
(사기범들이 보안강화를 위해 자물쇠카드에서 OTP카드로 변경도록 안내함)

[고객보호대상 고객 조회(FDS탐지고객) 방법]

- 계정단말 3801 화면(전자금융 신규/조회/변경/해지)에서
- 거래구분 - "9:조회" 선택
- 조회구분 ? "2:계좌번호" or "4:이용자ID" or "5:고객번호" 선택 후 "조회" 클릭
- 서비스구분 ? "인터넷" or "스마트폰뱅킹" or "폰뱅킹" 클릭
- 본문 내용 중 고객보호대상에 "Y" 이면 고객보호대상이며 "N" 이면 대상이 아님
- 고객보호대상 "Y"인 경우 "조회"를 클릭하여 상세정보 확인

[고객보호대상 고객 영업점 방문 시 처리(해제) 방법]

- 상기1. 과 같이 고객보호대상 유무를 확인한다
- 고객보호대상인 경우는 고객의 금융정보("이용자 비밀번호변경, 모든 계좌번호의 비밀번호변경, 자물쇠카드 교체")를 변경 진행한다
- "고객보호대상 조회 및 해제" 메뉴에서 탐지 항목 체크 후 "해제" 메뉴를 클릭한다

1)고객보호대상 고객 조회 시 접속제한이 "지급정지" 및 "이체정지"로 구분되어 있는데 차이가 어떻게 되나요?

이상징후탐지(FDS)시스템에서 탐지된 고객 중 보안위험 수준이 높은 고객에 대하여 주의 사고코드 "지급정지"로 제한이 걸립니다.

"지급정지" 고객에 대하여는 인터넷뱅킹이체/스마트폰뱅킹이체/폰뱅킹이체/자동화기

기출금/PG실시간자금이체가 제한이 됩니다.

“이체정지”는 해당 고객에 대하여는 인터넷뱅킹이체/스마트폰뱅킹이체/폰뱅킹이체/PG실시간자금이체가 제한이 됩니다.

2) 고객보호대상 고객에 대한 금융정보변경에 대한 범위를 정확히 알려주세요?

금융정보변경 대상은 인터넷뱅킹 및 스마트폰뱅킹의 이용자비밀번호변경, 등록된 모든 요구불계좌에 대한 비밀번호변경, 자물쇠카드 사용자는

자물쇠카드 재발급 및 OTP로 교체 (폰뱅킹 이용자는 폰뱅킹 이용자비밀번호도 변경해야 함)

단, OTP 사용자는 이용자비밀번호변경과 계좌비밀번호 변경만 수행하면 됨

추가적으로 공인인증서를 자택에서 재발급 받도록 고객에게 안내

3) 고객이 영업점에 방문하여 고객보호대상에 걸린 사유를 문의 할 경우 어떻게 대응 해야 하나요?

우선 고객님께 고객보호대상 걸린 시점에 본인이 전자금융거래를 하셨는지? 또한 그 시점에 SMS안내문자를 받았는지를 물어보시기 바랍니다.

만약에 고객보호대상에 걸린 시점에 고객 본인이 거래를 하지 않았거나, SMS안내문자를 받지 않았다면 제3자(범죄자)에 의한 불법이체 시도가 있는 것으로 간주되므로 금융정보를 반드시 변경 후에 영업점에서 해제 후 이용할 수 있게 안내 바랍니다.

혹시 본인이 실제 전자금융거래를 하다가 “이체정지”가 걸린 경우는 “인터넷뱅킹” 및 “스마트폰뱅킹” 이체 메뉴에서 고객 본인이 “ARS인증”을 통하여 “해제” 가능함을 안내해 주시기 바라며, 만약에 영업점에서 “해제”를 원하실 경우에는 상기의 내용과 같이 금융정보를 변경 후 영업점에서 “해제” 해 주시면 됩니다.

또한 최근에 파밍 및 보이스피싱을 통하여 고객의 금융정보를 탈취하는 일이 많아졌고, 탈취된 정보를 가지고 제3자(범죄자)에 의한 불법이체사고가 계속적으로 증가하고 있어 은행에서는 고객의 소중한 금융자산을 보호하고자 전자금융거래 시 이상징후로 판단되는 경우 보안수준에 따라 “이체정지” 및 “지급정지”로 제한을 한다고 부가 설명을 해주시기 바랍니다.

☞ 기타문의

정보보호섹션(야간: 보안관제)로 해제처리요청 (☎ 6420-6603)

금융소비자보호부 (☎ 82 2828)

-제목: 통신사기피해환급법 시행령 23.11.17 개정시행 안내

-내용

책임자 11월 15일 11월 16일 19:29 한성일

부서장 11월 16일 9:19 성숙연

기안부서 하나은행.금융소비자보호부

작성자 한성일

문서번호 금융소비자보호부:2023-2448

전화번호 02-2002- 2971

협의

수신처 전행

제 목 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」 및

동법 시행령 개정 안내(11/17)

고객정보는 첨부파일로 작성후 책임자이상 보안결재 지정

「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 (약칭: 통신사기피해환급법)」 및 동법 시행령 개정을 아래와 같이 안내합니다.

-
아래

1. 「통신사기피해환급법」개정 주요내용

(1) 적용 대상에 대면편취형 금융사기 포함

수사기관이 현장에서 보이스피싱범을 검거하는 즉시 관련 계좌에 대해

금융회사 고객센터에 지급정지 신청함으로써 피해자의 피

해를 최소화

* 현재는 보이스피싱범이 피해자를 직접 만나 돈을 건네받아 이를 입

금하는 행위를

수사기관이 잡더라도 지급정지를 할 수 없어 피해가 확산

□ '대면편취형 보이스피싱'을 전기통신금융사기 '정의'에 포함시킴으로써,

지급정지, 피해금 환급 등의 구제절차가 가능

① 수사기관*이 대면편취형 보이스피싱에 사용된 사기이용계좌를 확인하면, 금융회사 고객센터에 지급정지를 신청

* 대면편취의 경우 자금의 송금.이체 기록이 없어 피해자가 사기이용계좌를 특정할 수 없으므로 경찰이 범죄현장 검거 등 수사과정에서 계좌를 특정하여 신청

② 수사기관이 피해자와 피해금액을 특정하면 채권소멸과 피해환급금 지급 등 구제절차를 진행

2) 보이스피싱(전기통신금융사기) 범죄에 대한 처벌수위 강화

□ 「통신사기피해환급법」에 보이스피싱(전기통신금융사기) 범죄에 대해 강화된 처벌규정 마련

○ 전기통신금융사기범에 '1년 이상의 유기징역 또는 범죄수익의 3배 이상 5배 이하에 상당하는 벌금*'을 부과

* 현재는 보이스피싱범을 잡더라도 형법상 사기죄(10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금)를 적용하고 있어 처벌이 약함

2. 시행일자 : 2023년 11월 17일(금)

※ 첨부 : 1. 「통신사기피해환급법」(시행 2023.11.17) 1부.

2. 「통신사기피해환급법」 신구조문대비표 1부.
3. 「통신사기피해환급법 시행령」(시행 2023.11.17) 1부.
4. 「통신사기피해환급법 시행령」 신구조문대비표 1부.
5. 「통신사기피해환급법」 개정 시행 Q&A 1부. 끝.

「통신사기피해환급법」 개정 시행 Q&A

Q1. 전기통신금융사기 대면편취 관련 계좌의 지급정지를 영업점에서 등록하나요 ?

A1. 아니오, 현금 수거책을 검거한 현장경찰관이 사기이용계좌 관리 금융회사 고객센터에 지급정지를 요청하여 등록하기 때문에 영업점에서 등록하지 않습니다.

Q2. (개정법 적용시점) 대면편취 행위는 시행일('23.11.17) 이전 발생하였으나, 피해금은 시행일 이후 입금되는 경우 등 개정법 적용시점은 ?

A2. 통상적으로 현금 수거책 검거일(피해금 입금일)은 편취행위 당일 등 시간적으로 매우 근접해 있는 바, 피해구제 요청서에 기재된 피해금 입금일을 기준으로 개정법 적용

Q3. (대면편취 적용범위) 지급정지 대상인 사기이용계좌는 피해자가 교부, 피해자의 계좌에서 출금된 피해금이 입금된 계좌에 한정되는지 아니면 피해금의 송금·이체 과정에서 출금되었다가 입금된 계좌로까지 확대할 수 있는지 ?

A3. 사기이용계좌는 피해자가 교부하였거나 피해자의 계좌에서 출금된 자금이 입금된 계좌로 피해금이 송금·이체되었다가 계좌에서 출금된 자금이 입금된 계좌로까지 확대할 수는 없음

Q4. (피해구제 대상) 수사기관이 지급정지를 요청한 사기이용계좌에 피해구제 대상이 아닌* 피해금이 혼입되어 있는 경우, 처리방안은 ?

* 물품·투자사기, 로맨스스캠 등 재화의 공급 또는 용역의 제공 등을 가장한 행위는 환급법상 피해구제 대상인 전기통신금융사기 정의에서 제외

A4. 통신사기피해환급법에 따라 지급정지 및 채권소멸절차 등 피해구제 대상 범죄는 전기통신 금융사기에 한정됨

◦ 사기이용계좌의 여타 범죄 수익 및 피해금은 검사의 몰수보존 명령 등에 따라 환수

Q5. (피해금의 구분) 피해자의 피해금 중 일부는 계좌이체, 일부는 대면편취로 빠져나갔으나, 계좌이체형에 대해서만 피해구제 절차 진행 중

◦ 사기이용계좌 명의인과의 합의 또는 소송으로 피해자가 피해금 전부 또는 일부를 지급받은 경우

◦ 수사 과정에서 피해금 수령 내역 확인하여 기수령 피해금을 제외하고 대면편취형에 대해

피해구제절차를 진행되어야 하는지 ?

A5. 계좌이체 및 대면편취가 중첩적으로 이뤄졌더라도 피해구제 절차가 별도로 진행되고 피해금 구분이 가능한 이상

◦ 피해자가 하나의 피해구제 절차에서 수령한 피해금을 다른 피해구제 절차에서 감안할 필요는 없을 것으로 판단됨

* 예) 피해자 A가 계좌이체로 1천만원, 대면편취로 1천만원을 편취당한 경우 계좌이체형 피해구제 절차에서 5백만원을 수령하였다면 대면편취형 피해구제절차에서는 기한급받은 5백만원을 차감하지 않고 1천만원을 기준으로 대면편취형 피해구제절차 진행

Q6. (피해금의 구분) 다수의 대면편취 피해자가 발생한 상황에서 현금 수거책이 피해금의 일부만 사기이용계좌로 입금한 경우 사기이용계좌 입금 피해금의 피해자별 배분 방법은 ?

A6. 사기이용계좌로 입금되지 않은 피해금이 피해자에게 반환된 경우 수사기관은 피해금의 피해자별 반환내역을 확인하여 이를 피해자별로 차감하여 피해자·피해금통지서에 기재

* 예) 피해자 A는 6백만원, B는 4백만원의 피해금을 편취책에 전달하고 현금 수거책은 1천만원 중 5백만원만 입금하고 5백만원은 현장에서 몰수되어 A, B에게 각각 250만원 반환된 경우 수사기관은 피해자·피해금통지서에 피해자 A 350만원, 피해자 B 150만원으로 기재하여 금융회사에 제출

Q7. (절차의 중복) 동일한 사기이용계좌에 대하여 계좌이체형 보이스피싱 피해구제 절차 진행 중 대면편취형 보이스피싱에 대한 피해구제 신청이 접수되는 경우의 처리절차는 ?

A7. 채권소멸절차 종료 前이라면 기존 채권소멸절차를 통해 추가 피해금·피해자에 대해 피해구제절차 진행(통신사기피해환급법 §6)

◦ 다만, 환급법 제6조를 적용하려면 피해자·피해금을 특정할 수 있어야 하므로 피해자·피해금 통지서 접수 시점*을 기준으로 판단*

예) 계좌이체형 보이스피싱으로 채권소멸절차 진행 중인 계좌에 대해 대면편취형 보이스 피싱이 신고 접수되었으나, 피해자가 특정되지 않은 상태에서 채권소멸기간이 경과한 경우 → 대면편취형 보이스피싱 피해자에 대해서는 기존 채권소멸절차 종료 후 새로운 채권소멸 절차를 통해 피해환급금 지급

Q8. (재이체 범위) 수사기관으로부터 지급정지 요청을 받은 금융회사가 다시 지급정지를 요청해야 하는 재이체의 범위는 ?

A8. 수사기관은 입금확인증, SNS 메시지 등을 토대로 사기이용계좌, 피해금액, 입금일시를 특정하여 금융회사에 지급정지를 요청

- 금융회사는 수사기관에서 특정하여 지급정지를 요청한 피해금이 타 금융회사로 이체된 것이 확인된 경우 타 금융회사에 지급정지를 요청

Q9. (이의제기 가능여부) 수사기관의 피해자 특정 전이라도 금융회사가 명의인의 이의제기를 접수할 수 있는지 여부

A9. 재화·용역 제공의 대가 등 정당한 권원에 의하여 취득하였음이 객관적 사실에 의하여 경우에는 이의제기 수용 가능(법§7①2.)

- 다만, 피해금이 입금된 1차 계좌의 경우 수사진행 중인 혐의계좌라는 점을 고려할 때 사기이용 계좌가 아님을 이유로 이의제기를 수용(법§7①1.)하는 것은 곤란하고, 고의·중과실을 엄격하게 판단할 필요

Q10. (피해자 통지여부) 피해자 특정 전 이의제기를 접수한 경우 피해자에 대한 통지의무 이행 방법은 ?

A10. 수사기관이 피해자를 특정하여 통지하면 금융회사는 지체없이 특정된 피해자에 대하여 통지의무를 이행하고,

- 수사결과에 따라 피해자의 소송 제기 등 권리 보전의 필요성이 있으므로 통지일로부터 2개월간 지급정지를 유지
- 다만, 수사기관의 피해자 특정이 불가한 경우, 지급정지 후 30영업일 경과로 지급정지는 해제

Q11. (채권소멸절차 개시여부) 이의제기 접수 이후 피해자가 특정되면 금융회사는 채권 소멸절차 개시공고를 요청해야 하는지 여부

A11. 환급법은 이의제기를 채권소멸절차 종료사유로 규정(법§8①2.)하고 있어 별도로 채권소멸절차 개시공고를 요청할 실익은 없는 것으로 판단

-첨부문서

[1_통신사기피해환급법_231117.hwp]

전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 (약칭: 통신사기피해환급 법)

[시행 2023. 11. 17.] [법률 제19418호, 2023. 5. 16., 일부개정]

금융위원회(전자금융과) 02-2100-2973

제1조(목적) 이 법은 전기통신금융사기를 방지하기 위하여 정부의 피해 방지 대책 및 금융회사의 피해 방지 책임 등을 정하고, 전기통신금융사기의 피해자에 대한 피해금 환급을 위하여 사기이용계좌의 채권소멸절차와 피해금환급절차 등을 정함으로써 전기통신금융사기를 예방하고 피해자의 재산상 피해를 신속하게 회복하는 데 이바지하는 것을 목적으로 한다.

[전문개정 2014. 1. 28.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2014. 1. 28., 2016. 5. 29., 2023. 5. 16.>

1. “금융회사”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관을 말한다.

가. 「은행법」에 따른 은행

나. 「한국산업은행법」에 따른 한국산업은행

다. 「중소기업은행법」에 따른 중소기업은행

라. 「한국수출입은행법」에 따른 한국수출입은행

마. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자매매업자 · 투자증개업자 · 집합투자업자 · 신탁업자 · 증권금융회사 · 종합금융회사 및 명의개서대행회사

- 바. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행과 그 중앙회
- 사. 「농업협동조합법」에 따른 농업협동조합과 그 중앙회 및 농협은행
- 아. 「수산업협동조합법」에 따른 수산업협동조합과 그 중앙회 및 수협은행
- 자. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합과 그 중앙회
- 차. 「새마을금고법」에 따른 금고와 그 중앙회
- 카. 「보험업법」에 따른 보험회사
- 타. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서
- 파. 그 밖에 금융업무를 행하는 기관으로서 대통령령으로 정하는 기관

2. "전기통신금융사기"란 「전기통신기본법」 제2조제1호에 따른 전기통신을 이용하여 타인을 기망(欺罔)·공갈(恐喝)함으로써 자금 또는 재산상의 이익을 취하거나 제3자에게 자금 또는 재산상의 이익을 취하게 하는 다음 각 목의 행위를 말한다. 다만, 재화의 공급 또는 용역의 제공 등을 가장한 행위는 제외하되, 대출의 제공·알선·중개를 가장한 행위는 포함한다.

- 가. 자금을 송금·이체하도록 하는 행위
- 나. 개인정보를 알아내어 자금을 송금·이체하는 행위
- 다. 자금을 교부받거나 교부하도록 하는 행위
- 라. 자금을 출금하거나 출금하도록 하는 행위

2의2. "전자금융거래"란 금융회사가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고, 이용자가 금융회사의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.

- 3. "피해자"란 전기통신금융사기로 인하여 재산상의 피해를 입은 자를 말한다.
- 4. "사기이용계좌"란 전기통신금융사기로 인하여 피해자의 자금이 송금·이체된 계좌, 피해자가 교부하였거나 피해자의 계좌에서 출금된 자금이 입금된 계좌 및 해당 계좌로부터 자금의 이전에 이용된 계좌를 말한다.
- 5. "피해금"이란 전기통신금융사기로 인하여 피해자의 계좌에서 사기이용계좌로 송금·이체된 금전, 피해자가 교부한 금전 또는 피해자의 계좌에서 출금된 금전을 말한다.
- 6. "피해환급금"이란 피해금을 환급하기 위하여 제9조에 따라 소멸된 채권을 기초로 하여 제10조에 따라 산정되어 금융회사가 피해자에게 지급하는 금전을 말한다.

7. “이용자”란 금융회사와 체결한 계약에 따라 전자금융거래를 이용하는 자를 말한다.

제2조의2(전기통신금융사기에 대한 대응 등) ① 금융위원회는 전기통신금융사기의 발생에 대비하고 그 피해를 최소화하기 위하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 전기통신금융사기에 관한 정보의 수집 · 전파
2. 전기통신금융사기에 대한 예보 · 경보
3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신금융사기 대응조치

② 금융위원회는 전기통신금융사기의 발생을 방지하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 연도별 피해환급금 지급액 및 사기이용계좌 발생건수를 고려하여 금융위원회가 정하는 기준에 해당하는 금융회사나 그 임직원에 대하여 다음 각 호의 사항을 권고 · 요구 또는 명령하거나 그 개선계획을 제출할 것을 명할 수 있다.

1. 금융회사 및 임직원에 대한 주의 · 경고 · 견책(譴責) 또는 감봉
2. 금융회사가 전자금융거래 업무를 수행함에 있어 안전성과 신뢰성을 확보하기 위한 전산인력, 전산시설 및 전자적 장치 등의 개선 또는 보완에 관한 사항
3. 금융위원회는 제1항 및 제2항에 따른 업무의 전부 또는 일부를 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원의 원장(이하 “금융감독원장”이라 한다)에게 위탁할 수 있다.
4. 금융감독원장이 제3항에 따라 제1항제3호의 업무를 위탁받은 때에는 신속하게 전기통신금융사기 대응에 필요한 실행계획을 수립 · 시행하여야 한다. <신설 2023. 5. 16.>

[본조신설 2014. 1. 28.]

제2조의3(국제협력) 정부는 전기통신금융사기 피해 방지를 위하여 다른 국가 또는 국제기구와 상호 협력하여야 한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제2조의4(금융회사의 피해 방지 책임 등) ① 금융회사는 전기통신금융사기 피해 방지를 위하여 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 본인임을 확인하는 조치(이하 “본인확인조치”라 한다)를 하여야 한다. 다만, 법인인 이용자가 본인확인조치를 희망하지 아니하거나 이용자가 국외에 체류하는 등의 사유로 본인확인조치를 하기 어려운 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에 해당하면 그러하지 아니하다. <개정 2016. 1. 27.>

1. 해당 금융회사에 대출을 신청하는 경우

2. 해당 금융회사와 체결한 계약에 따라 가입한 저축성 예금·적금·부금 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품을 해지하는 경우

② 금융회사는 제1항을 위반하여 본인확인조치를 하지 않음으로써 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제2조의5(이용자계좌에 대한 임시조치) ① 금융회사는 자체점검을 통하여 이용자의 계좌가 전기통신금융사기의 피해를 초래할 수 있는 의심거래계좌(이하 "피해의심거래계좌"라 한다)로 이용되는 것으로 추정할 만한 사정이 있다고 인정되면 해당 이용자 계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이체, 송금 또는 출금을 지연시키거나 일시 정지하는 조치(이하 "임시조치"라 한다)를 하여야 한다. <개정 2023. 5. 16.>

② 금융회사는 제1항에 따라 임시조치를 한 경우 자체 없이 해당 이용자에게 임시조치에 관한 사항을 통지하고 본인확인조치를 하여야 한다.

③ 금융회사는 제2항에 따른 본인확인조치 결과 해당 이용자의 계좌가 피해의심거래계좌에 해당하지 아니하는 경우에는 제1항에 따른 임시조치를 해제하여야 한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제3조(피해구제의 신청 등) ① 제2조제2호가목 또는 나목에 해당하는 행위로 인하여 재산상의 피해를 입은 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>

② 수사기관은 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 제2조제2호다목 또는 라목에 해당하는 행위와 관련된 사기이용계좌의 지급정지를 요청할 수 있다. <신설 2023. 5. 16.>

③ 수사기관은 제2항에 따른 지급정지를 요청하는 경우 요청한 날부터 대통령령으로 정하는 기한 이내에 피해자 및 피해금을 특정하여 해당 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 통지하여야 한다. <신설 2023. 5. 16.>

④ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다. <개정 2023. 5. 16.>

⑤ 제1항에 따른 피해구제의 신청, 제2항부터 제4항까지에 따른 지급정지의 요청 및 피해자·피해금의 통지에 관한 방법·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 5. 16.>

[제목개정 2023. 5. 16.]

제4조(지급정지) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>

1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청이나 같은 조 제2항 또는 제4항에 따른 지급정지 요청이 있는 경우
2. 수사기관 또는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원(이하 "금융감독원"이라 한다) 등으로부터 사기이용계좌로 의심된다는 정보제공이 있는 경우
3. 제2조의5제2항에 따른 피해의심거래계좌에 대한 본인확인조치 결과 사기이용계좌로 추정되는 경우
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우

② 금융회사는 제1항에 따라 지급정지 조치를 한 경우 지체 없이 다음 각 호의 자에게 해당 지급정지 조치에 관한 사항을 통지하여야 한다. 다만, 제1호의 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 금융회사의 인터넷 홈페이지 등에 지급정지 조치에 관한 사실을 공시하여야 하며, 제3호에 따른 피해자에게는 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따른 수사기관의 통지가 있는 때에 통지하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>

1. 제1항에 따라 지급정지된 사기이용계좌의 명의인(이하 "명의인"이라 한다)
2. 제3조제1항에 따라 피해구제신청을 한 피해자
3. 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자
4. 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사
5. 금융감독원
6. 수사기관. 다만, 제1항제2호에 따라 정보를 제공한 경우와 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청한 경우에 한정한다.

③ 금융회사는 제1항제1호 또는 제2호를 위반하여 지급정지를 이행하지 아니함으로써 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. <신설 2014. 1. 28.>

④ 제1항 및 제2항에 따른 지급정지의 절차·통지 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2014. 1. 28.>

제4조의2(지급정지 이후 압류 금지 등) ① 누구든지 제4조에 따라 지급정지가 된 사기이용계좌의 채권 전부 또는 일부와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 할 수 없다. 다만, 제8조에 따라 지급정지가 종료된 후에는 그러하지 아니하다. <개정 2018. 3. 13.>

1. 손해배상 · 부당이득반환청구소송 등의 제기
2. 「민사집행법」에 따른 압류 · 가압류 또는 거처분의 신청
3. 「국세징수법」에 따른 체납절차의 개시
4. 질권(質權)의 설정

② 제1항 본문에도 불구하고 명의인 또는 피해자는 그 상대방에 대하여 채무부존재확인 · 부당이득반환청구 소송 등을 제기할 수 있다. <신설 2018. 3. 13.>

[본조신설 2016. 1. 27.]

제5조(채권소멸절차의 개시 공고) ① 금융회사는 제4조에 따라 지급정지 조치를 행한 경우 지체 없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원에 명의인의 채권이 소멸되는 절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)를 개시하기 위한 공고를 요청하여야 한다. 다만, 명의인의 채권 전부 또는 일부가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하며, 제3조제2항에 따른 지급정지 요청에 따라 지급정지 조치를 행한 경우에는 같은 조 제3항에 따른 통지가 있는 때에 공고를 요청하여야 한다. <개정 2016. 1. 27., 2018. 3. 13., 2020. 5. 19., 2023. 5. 16.>

1. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 손해배상 · 부당이득반환 등의 청구소송이 제기되어 법원에 계속(係屬) 중인 경우
2. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 「민사집행법」에 따른 압류 · 가압류 또는 거처분의 명령이 집행된 경우
3. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 「국세징수법」에 따른 체납절차가 개시된 경우
4. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 질권이 설정된 경우
5. 지급정지된 후에 제4조의2제2항에 따라 명의인과 피해자 간 채무부존재확인 · 부당이득반환청구 소송 등이 제기되어 법원에 계속 중인 경우
6. 제4조에 따라 지급정지가 이루어진 사기이용계좌의 잔액이 3만원 이하의 금액으로서 대통령령으로 정하는 금액 이하인 경우. 다만, 피해자가 지급정지의 통지를 받은 날부터 30일 이내에 금융회사에 채권소멸절차의 개시를 요청한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 금융감독원은 제1항에 따라 채권소멸절차 개시의 공고 요청을 받은 경우 지체 없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공고하여야 한다. <개정 2014. 1. 28.>

1. 전기통신금융사기와 관련하여 채권소멸절차가 개시되었다는 취지
2. 사기이용계좌와 관련된 금융회사, 점포 및 예금 등의 종별 및 계좌번호
3. 명의인의 성명 또는 명칭
4. 공고 전 피해구제 신청에 따라 채권소멸대상에 해당하는 채권의 금액
5. 제6조에 따른 채권소멸절차 개시 이후의 피해구제 신청의 방법 및 절차
6. 제7조에 따른 명의인의 이의제기 방법 및 절차
7. 제13조의2제1항에 따른 전자금융거래제한대상자로 지정되었다는 취지와 이의제기 방법 및 절차
8. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

③ 금융감독원은 제2항에 따라 채권소멸절차의 개시에 관한 공고를 한 경우 지체 없이 명의인에게 채권소멸절차의 개시에 관한 사실을 통지하여야 한다. 다만, 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 제2항에 따른 공고로 명의인에 대한 통지가 이루어진 것으로 본다.

제6조(채권소멸절차 개시 이후의 피해구제) ① 제5조제2항에 따라 채권소멸절차 개시의 공고가 이루어진 사기이용계좌의 피해자로서 채권소멸절차 개시의 공고 전에 피해구제를 신청하지 아니한 자는 금융회사에 대하여 제5조제2항에 따른 공고일부터 2개월 이내에 피해구제의 신청을 할 수 있다.

② 수사기관은 제5조제2항에 따라 채권소멸절차 개시의 공고가 이루어진 사기이용계좌와 관련한 추가 피해자와 피해금을 제5조제2항에 따른 공고일부터 2개월 이내에 금융회사에 통지할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>

③ 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 금융감독원에 해당 피해금에 대한 채권소멸절차의 개시 공고를 요청하여야 한다. <신설 2023. 5. 16.>

1. 제1항에 따른 피해구제 신청에 대하여 해당 거래내역 등을 확인하여 피해자로 인정된다고 판단하는 경우
2. 제2항에 따른 수사기관의 통지가 있는 경우

④ 제3항에 따라 공고 요청을 받은 금융감독원은 지체 없이 해당 사항을 공고하여야 한다. 이 경우 채권소멸절차 개시의 공고 요청 및 공고에 관하여는 제5조제1항 및 제2항

을 준용한다. <개정 2023. 5. 16.>

⑤ 금융회사 및 금융감독원은 채권소멸절차 개시 공고 전에 피해구제의 신청을 하지 아니한 피해자가 제1항에 따라 피해구제의 신청을 할 수 있도록 필요한 정보를 제공하는 등 적극적인 노력을 하여야 한다. <개정 2023. 5. 16.>

제7조(지급정지 등에 대한 이의제기) ① 명의인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제4조제1항에 따른 지급정지 또는 제13조의2제3항에 따른 전자금융거래 제한이 이루어진 날부터 제5조제2항에 따른 공고일을 기준으로 2개월이 경과하기 전까지 금융회사에 지급정지, 전자금융거래 제한 및 채권소멸절차에 대하여 이의를 제기할 수 있다. <개정 2014. 1. 28., 2018. 3. 13.>

1. 해당 계좌가 사기이용계좌가 아니라는 사실을 소명하는 경우

2. 제9조에 따라 소멸될 채권의 전부 또는 일부를 명의인이 재화 또는 용역의 공급에 대한 대가로 받았거나 그 밖에 정당한 권원에 의하여 취득한 것임을 객관적인 자료로 소명하는 경우. 다만, 해당 계좌가 전기통신금융사기에 이용된 사실을 사기이용계좌로 이용된 경위, 거래행태, 거래내역 등의 확인을 통하여 명의인이 알았거나 중대한 과실로 알지 못하였다고 인정되는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 금융회사는 제1항에 따른 이의제기가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 접수하고 즉시 피해구제 신청을 한 피해자(제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자를 포함한다. 이하 같다) 및 금융감독원에 통지하여야 한다. <개정 2018. 3. 13., 2023. 5. 16.>

③ 명의인의 이의제기 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[제목개정 2014. 1. 28.]

제8조(지급정지 등의 종료) ① 금융회사 및 금융감독원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 사기이용계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이 법에 따른 지급정지 · 채권소멸절차 및 명의인에 대한 전자금융거래 제한을 종료하여야 한다. 다만, 제1호 및 제13조의2 제1항제1호부터 제3호까지에 해당하는 경우에는 전자금융거래 제한을 종료하지 아니 한다. <개정 2014. 1. 28., 2016. 1. 27., 2018. 3. 13., 2020. 5. 19.>

1. 제5조제1항제1호부터 제4호까지의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우

1의2. 제5조제1항제5호에 해당하는 사유가 발생한 경우

2. 제7조제1항에 따른 이의제기가 있는 경우

3. 금융감독원 또는 수사기관이 해당 계좌가 사기이용계좌가 아니라고 인정하는 경우

4. 피해환급금 지급이 종료된 경우

5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우

② 금융회사는 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 지급정지를 해제하지 아니한다. <개정 2018. 3. 13.>

1. 제5조제1항제1호에 따라 소송이 법원에 계속 중인 경우

1의2. 제5조제1항제5호에 따라 소송이 법원에 계속 중인 경우(해당 사기이용계좌에 예치된 금액 중 전기통신금융사기 피해금에 한정한다)

2. 제7조제2항에 따라 명의인의 이의제기 사실을 피해자가 통보받은 날부터 2개월이 경과하기 전. 다만, 명의인이 제7조제1항제1호 또는 제2호에 해당함을 객관적인 자료로 충분히 소명하고 이에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 지급정지를 해제할 수 있다.

③ 금융회사 또는 금융감독원은 제1항 및 제2항에 따라 지급정지 및 채권소멸절차를 종료한 경우 자체 없이 해당 명의인과 피해구제 신청을 한 피해자 및 관련 금융회사에 통지하여야 한다.

[제목개정 2014. 1. 28.]

제9조(채권의 소멸) ① 명의인의 채권(제5조제2항 및 제6조제4항에 따른 채권소멸절차 개시 공고가 이루어진 금액에 한한다)은 제5조제2항에 따른 최초의 채권소멸절차 개시의 공고일부터 2개월이 경과하면 소멸한다. <개정 2023. 5. 16.>

② 금융감독원은 제1항에 따라 명의인의 채권이 소멸된 경우 다음 각 호의 사항을 해당 명의인, 제3조 및 제6조에 따라 피해구제를 신청한 피해자 및 관련 금융회사에게 통지하여야 한다. 다만, 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 금융감독원 및 해당 금융회사의 인터넷 홈페이지 등에 해당 사실을 공시하여야 한다.

1. 제1항에 따라 해당 명의인의 채권이 소멸되었다는 사실

2. 소멸되는 채권의 금액

3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

제10조(피해환급금의 결정 · 지급) ① 금융감독원은 제9조제1항에 따라 채권이 소멸된 날부터 14일 이내에 피해환급금을 지급받을 자 및 그 금액을 결정하여 그 내역을 제3조제1항 및 제6조제1항에 따라 피해구제를 신청한 피해자 및 금융회사에 통지하여야 하고, 통지를 받은 금융회사는 자체 없이 피해환급금을 피해자에게 지급하여야 한다.

② 제1항의 피해환급금은 총피해금액이 소멸채권 금액을 초과하는 경우 소멸채권 금액

에 각 피해자의 피해금액의 총피해금액에 대한 비율을 곱한 금액으로 하며, 그 외의 경우에는 해당 피해금액으로 한다.

③ 금융감독원은 제2항에 따른 피해환급금의 결정을 위하여 금융회사에 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

④ 그 밖에 피해환급금의 결정 및 지급 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제11조(피해환급금을 지급받을 수 없는 자) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 피해환급금을 지급받을 수 없다.

1. 해당 전기통신금융사기로 인한 피해금의 전액 배상이 이루어진 경우의 피해자 및 그 승계인
2. 해당 전기통신금융사기 등과 관련하여 부당이득을 취한 자
3. 해당 전기통신금융사기 등에 공범으로 가담하였거나 자신에게 불법원인이 있는 자
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 자

제12조(손해배상청구권과의 관계) 피해자가 이 법에 따라 금융회사로부터 피해환급금을 지급받은 경우 해당 전기통신금융사기로 발생한 손해배상청구권 및 그 밖의 청구권은 환급을 받은 한도에서 소멸된다.

제13조(소멸채권 환급 청구) ① 제9조에 따라 채권이 소멸된 명의인이 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 경우에는 금융감독원에 소멸된 채권의 환급을 청구할 수 있다. <개정 2018. 3. 13.>

1. 제7조제1항제1호 또는 제2호에 해당하는 경우
 2. 제7조제1항에 따른 이의제기를 하지 못한 정당한 사유가 있는 경우
- ② 금융감독원은 제1항에 따른 환급금 지급을 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 보험 또는 공제에 가입하여야 한다.

제13조의2(사기이용계좌의 명의인에 대한 전자금융거래 제한) ① 금융감독원은 제4조제2항에 따라 지급정지 조치에 관한 사항을 통지받거나 제4조제1항에 따라 지급정지 조치를 받은 적이 있는 명의인이 다음 각 호에 해당하는 사실을 확인한 경우 해당 명의인을 전자금융거래가 제한되는 자(이하 이 조에서 "전자금융거래제한대상자"라 한다)로 지정하여야 한다. <개정 2016. 1. 27., 2020. 5. 19.>

1. 「전자금융거래법」 제49조제4항제1호부터 제3호까지의 어느 하나에 해당(전기통신금융사기와 관련된 경우에 한정한다)하면서 접근매체를 양도하거나 대여한 자 또는 접근매

체에 대한 질권설정자로서 벌금형을 선고받은 날부터 3년이 경과하지 아니하거나 징역형(집행유예를 포함한다)을 선고받은 날부터 5년이 경과하지 아니한 것으로 확인된 경우

2. 「전자금융거래법」 제49조제4항제5호에 해당(전기통신금융사기와 관련된 경우에 한정한다)하면서 계좌와 관련된 정보를 제공한 자로서 벌금형을 선고받은 날부터 3년이 경과하지 아니하거나 징역형(집행유예를 포함한다)을 선고받은 날부터 5년이 경과하지 아니한 것으로 확인된 경우

3. 그 밖에 전기통신금융사기를 목적으로 한 범죄로 벌금형을 선고받은 날부터 3년이 경과하지 아니하거나 징역형(집행유예를 포함한다)을 선고받은 날부터 5년이 경과하지 아니한 것으로 확인된 경우

② 금융감독원은 제1항에 따라 명의인을 전자금융거래제한대상자로 지정한 경우 자체 없이 금융회사 및 명의인에게 이를 통지하여야 한다. 다만, 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 제5조제2항에 따른 공고로 명의인에 대한 통지가 이루어진 것으로 본다.

③ 금융회사는 제2항에 따라 통지받은 전자금융거래제한대상자의 전자금융거래를 처리하여서는 아니 된다.

④ 금융감독원은 제1항에 따라 전자금융거래제한대상자로 지정된 자가 제8조제1항에 따라 전자금융거래의 제한이 해제된 때에는 전자금융거래제한대상자의 지정을 취소하고 이를 금융회사 및 명의인에게 통보하여야 한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제13조의3(전기통신금융사기에 이용된 전화번호의 이용중지 등) ① 검찰총장, 경찰청장 또는 금융감독원장은 전기통신금융사기에 이용된 전화번호를 확인한 때에는 과학기술정보통신부장관에게 해당 전화번호에 대한 전기통신역무 제공의 중지를 요청할 수 있다. <개정 2017. 7. 26.>

② 제1항에 따른 요청으로 전기통신역무 제공이 중지된 이용자는 전기통신역무 제공의 중지를 요청한 기관에 이의신청을 할 수 있다.

③ 제2항에 따른 이의신청의 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2016. 1. 27.]

제14조(수수료) 금융감독원장은 피해환급금을 지급받은 피해자에 대하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 수수료를 받을 수 있다.

제14조의2(포상금의 지급) ① 금융위원회는 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정을 수사기관 또는 금융감독원 등에 신고한 자에게 금융감독원장으로 하여금 금

융감독원의 예산의 범위에서 포상금을 지급하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 포상금 지급대상자의 범위, 포상금 지급의 기준 및 절차 등에 필요한 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제15조(계좌자료 제공 등에 대한 특례) ① 금융회사 및 금융감독원은 제3조제4항, 제4조제2항, 제5조제1항 · 제2항, 제6조제3항부터 제5항까지, 제7조제2항, 제8조제3항, 제9조제2항, 제10조제3항 및 제13조의2제2항 · 제3항, 제16조에 따라 필요한 자료를 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조에도 불구하고 요청 · 제공하거나 공고할 수 있다.
<개정 2014. 1. 28., 2018. 3. 13., 2023. 5. 16.>

② 금융감독원장은 제5조제3항, 제9조제2항, 제10조제1항, 제13조의2제2항에 따른 통지를 위하여 행정안전부장관에게 「주민등록법」에 따른 주민등록자료 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 행정안전부장관은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. <신설 2018. 3. 13.>

제15조의2(벌칙) ① 전기통신금융사기를 행한 자는 1년 이상의 유기징역 또는 범죄수익의 3배 이상 5배 이하에 상당하는 벌금에 처하거나 이를 병과(併科)할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>

② 제1항의 미수범은 처벌한다.

③ 상습적으로 제1항의 죄를 범한 자는 그 죄에 대하여 정하는 형의 2분의 1까지 가중한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제16조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2023. 5. 16.>

1. 거짓으로 제3조제1항에 따른 피해구제를 신청한 자
2. 거짓으로 제3조제4항에 따른 지급정지를 요청한 자
3. 거짓으로 제6조제1항에 따른 피해구제를 신청한 자
4. 거짓으로 제7조제1항에 따른 이의제기를 한 자

제17조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제15조의2 및 제16조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을

게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2014. 1. 28.>

제18조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>

1. 제2조의2제2항에 따른 개선계획을 제출·이행하지 아니한 금융회사
 2. 제2조의4제1항을 위반하여 본인확인조치를 하지 아니한 금융회사
 3. 제4조제1항제1호 또는 제2호를 위반하여 지급정지 등의 조치를 취하지 아니한 금융회사
 4. 제5조제1항 또는 제6조제3항을 위반하여 채권소멸절차의 개시에 관한 공고 요청을 하지 아니한 금융회사
 5. 제8조제1항을 위반하여 지급정지 및 채권소멸절차를 종료하지 아니한 금융회사
 6. 제10조제1항을 위반하여 피해환급금을 피해자에게 지급하지 아니한 금융회사
 7. 제13조의2제3항을 위반하여 전자금융거래를 처리한 금융회사
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
- <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16.>
1. 제3조제4항을 위반하여 지급정지 요청을 하지 아니한 금융회사
 2. 제4조제2항 각 호 외의 부분 본문을 위반하여 해당 지급정지 조치에 관한 사항을 통지하지 아니한 금융회사
 3. 제7조제2항을 위반하여 명의인의 이의제기를 피해자에게 통지하지 아니한 금융회사
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융위원회가 부과·징수한다.

부칙 <제19418호, 2023. 5. 16.>

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

[2_통신사기피해환급법_신구조문대비표.hwp]

신구조문대비표

「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」

전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 [법률 제17296호, 2020. 5. 19., 일부개정]	전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 [법률 제19418호, 2023. 5. 16., 일부개정]
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. (생략) 2. "전기통신금융사기"란 「전기통신기본법」 제2조 제1호에 따른 전기통신을 이용하여 타인을 기망(欺罔) · 공갈(恐喝)함으로써 재산상의 이익을 취하거나 제3자에게 재산상의 이익을 취하게 하는 다음 각 목의 행위를 말한다. 다만, 재화의 공급 또는 용역의 제공 등을 가장한 행위는 제외하되, 대출의 제공 · 알선 · 중개를 가장한 행위는 포함한다. 가.나. (생략) <신설> <신설> 2의2.3. (생략) 4. "사기이용계좌"란 피해자의 자금이 송금 · 이체된 계좌 및 해당 계좌로부터 자금의 이전에 이용된 계좌를 말한다. 5. "피해금"이란 전기통신금융사기로 인하여 피해자의 계좌에서 사기이용계좌로 송금 · 이체된 금전, 피해자가 교부한 금전 또는 피해자의 계좌에	제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. (현행과 같음) 2. "전기통신금융사기"란 「전기통신기본법」 제2조 제1호에 따른 전기통신을 이용하여 타인을 기망(欺罔) · 공갈(恐喝)함으로써 자금 또는 재산상의 이익을 취하거나 제3자에게 자금 또는 재산상의 이익을 취하게 하는 다음 각 목의 행위를 말한다. 다만, 재화의 공급 또는 용역의 제공 등을 가장한 행위는 제외하되, 대출의 제공 · 알선 · 중개를 가장한 행위는 포함한다. 가.나. (현행과 같음) 다. 자금을 교부받거나 교부하도록 하는 행위 라. 자금을 출금하거나 출금하도록 하는 행위 2의2.3. (현행과 같음) 4. "사기이용계좌"란 전기통신금융사기로 인하여 피해자의 자금이 송금 · 이체된 계좌, 피해자가 교부하였거나 피해자의 계좌에서 출금된 자금이 입금된 계좌 및 해당 계좌로부터 자금의 이전에 이용된 계좌를 말한다. 5. "피해금"이란 전기통신금융사기로 인하여 피해자의 계좌에서 사기이용계좌로 송금 · 이체된 금전, 피해자가 교부한 금전 또는 피해자의 계좌에

전을 말한다.	서 출금된 금전을 말한다.
6.7. (생 략)	6.7. (현행과 같음)
제2조의2(전기통신금융사기에 대한 대응 등) ① ~ ③ (생 략) <신 설>	제2조의2(전기통신금융사기에 대한 대응 등) ① ~ ③ (현행과 같음) ④ 금융감독원장이 제3항에 따라 제1항제3호의 업무를 위탁받은 때에는 신속하게 전기통신금융사기 대응에 필요한 실행계획을 수립·시행하여야 한다.
제2조의5(이용자계좌에 대한 임시조치) ① 금융회사는 자체점검을 통하여 이용자의 계좌가 전기통신금융사기의 피해를 초래할 수 있는 의심거래계좌(이하 "피해의심거래계좌"라 한다)로 이용되는 것으로 추정할 만한 사정이 있다고 인정되면 해당 이용자 계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이체 또는 송금을 지연시키거나 일시 정지하는 조치(이하 "임시조치"라 한다)를 하여야 한다. ②·③ (생 략)	제2조의5(이용자계좌에 대한 임시조치) ① 금융회사는 자체점검을 통하여 이용자의 계좌가 전기통신금융사기의 피해를 초래할 수 있는 의심거래계좌(이하 "피해의심거래계좌"라 한다)로 이용되는 것으로 추정할 만한 사정이 있다고 인정되면 해당 이용자 계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이체, 송금 또는 출금을 지연시키거나 일시 정지하는 조치(이하 "임시조치"라 한다)를 하여야 한다. ②·③ (현행과 같음)
제3조(피해구제의 신청) ① 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다. ② 제1항에 따라 피해구제의 신청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다. ③ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청에 관한 방법·절차 등에 필	제3조(피해구제의 신청 등) ① 제2조제2호가목 또는 나목에 해당하는 행위로 인하여 재산상의 피해를 입은 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다. ② 수사기관은 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 제2조제2호다목 또는 라목에 해당하는 행위와 관련된 사기이용계좌의 지급정지를 요청할 수 있다. ③ 수사기관은 제2항에 따른 지급정지를 요청하는 경우 요청한 날부터 대통령령으로 정하는 기한 이내에 피해자 및 피해금을 특정하여 해당 사

<p>요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p><신 설></p>	<p>기이용계좌를 관리하는 금융회사에 통지하여야 한다.</p> <p>④ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다.</p> <p>⑤ 제1항에 따른 피해구제의 신청, 제2항부터 제4항까지에 따른 지급정지의 요청 및 피해자·피해금의 통지에 관한 방법·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
<p>제4조(지급정지) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다.</p> <p>1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청 또는 제3조 제2항에 따른 지급정지 요청이 있는 경우</p> <p>2. ~ 4. (생 략)</p> <p>② 금융회사는 제1항에 따라 지급정지 조치를 한 경우 지체 없이 다음 각 호의 자에게 해당 지급정지 조치에 관한 사항을 통지하여야 한다. 다만, 제1호의 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 금융회사의 인터넷 홈페이지 등에 지급정지 조치에 관한 사실을 공시하여야 한다.</p> <p>1.2. (생 략)</p>	<p>제4조(지급정지) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다.</p> <p>1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청이나 같은 조 제2항 또는 제4항에 따른 지급정지 요청이 있는 경우</p> <p>2. ~ 4. (현행과 같음)</p> <p>② 금융회사는 제1항에 따라 지급정지 조치를 한 경우 지체 없이 다음 각 호의 자에게 해당 지급정지 조치에 관한 사항을 통지하여야 한다. 다만, 제1호의 명의인의 소재를 알 수 없는 경우에는 금융회사의 인터넷 홈페이지 등에 지급정지 조치에 관한 사실을 공시하여야 하며, 제3호에 따른 피해자에게는 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따른 수사기관의 통지가 있는 때에 통지하여야 한다.</p> <p>1.2. (현행과 같음)</p>

3. 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사	3. 제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자
4. 금융감독원	4. 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사
5. 수사기관. 다만, 제1항제2호에 따라 정보를 제공한 경우에 한정한다.	5. 금융감독원
<신 설>	6. 수사기관. 다만, 제1항제2호에 따라 정보를 제공한 경우와 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청한 경우에 한정한다.
③·④ (생 략)	③·④ (현행과 같음)
제5조(채권소멸절차의 개시 공고) ① 금융회사는 제4조에 따라 지급정지 조치를 행한 경우 자체 없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원에 명의인의 채권이 소멸되는 절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)를 개시하기 위한 공고를 요청하여야 한다. 다만, 명의인의 채권 전부 또는 일부가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.	제5조(채권소멸절차의 개시 공고) ① 금융회사는 제4조에 따라 지급정지 조치를 행한 경우 자체 없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원에 명의인의 채권이 소멸되는 절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)를 개시하기 위한 공고를 요청하여야 한다. 다만, 명의인의 채권 전부 또는 일부가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하며, 제3조제2항에 따른 지급정지 요청에 따라 지급정지 조치를 행한 경우에는 같은 조 제3항에 따른 통지가 있는 때에 공고를 요청하여야 한다.
1. ~ 6. (생 략)	1. ~ 6. (현행과 같음)
②·③ (생 략)	②·③ (현행과 같음)
제6조(채권소멸절차 개시 이후의 피해구제) ① (생 략) ② 제1항에 따른 피해구제 신청이 있는 경우 금융회사는 해당 거래내역 등을 확인하여 피해자로 인정된다고 판단하는 경우 금융감독원에 해당 피해금에 대한 채권소멸절차의 개시 공고를 요청하여야 한다.	제6조(채권소멸절차 개시 이후의 피해구제) ① (현행과 같음) ② 수사기관은 제5조제2항에 따라 채권소멸절차 개시의 공고가 이루어진 사기이용계좌와 관련한 추가 피해자와 피해금을 제5조제2항에 따른 공고일부터 2개월 이내에 금융회사에 통지할 수 있다.

<p>③ 제2항에 따라 공고 요청을 받은 금융감독원은 자체 없이 해당 사항을 공고하여야 한다. 이 경우 채권소멸절차 개시의 공고 요청 및 공고에 관하여는 제5조제1항 및 제2항을 준용한다.</p> <p>④ 금융회사 및 금융감독원은 채권소멸절차 개시 공고 전에 피해구제의 신청을 하지 아니한 피해자가 제1항에 따라 피해구제의 신청을 할 수 있도록 필요한 정보를 제공하는 등 적극적인 노력을 하여야 한다.</p> <p><신 설></p>	<p>③ 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 금융감독원에 해당 피해금에 대한 채권소멸절차의 개시 공고를 요청하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제1항에 따른 피해구제 신청에 대하여 해당 거래내역 등을 확인하여 피해자로 인정된다고 판단하는 경우 2. 제2항에 따른 수사기관의 통지가 있는 경우 <p>④ 제3항에 따라 공고 요청을 받은 금융감독원은 자체 없이 해당 사항을 공고하여야 한다. 이 경우 채권소멸절차 개시의 공고 요청 및 공고에 관하여는 제5조제1항 및 제2항을 준용한다.</p> <p>⑤ 금융회사 및 금융감독원은 채권소멸절차 개시 공고 전에 피해구제의 신청을 하지 아니한 피해자가 제1항에 따라 피해구제의 신청을 할 수 있도록 필요한 정보를 제공하는 등 적극적인 노력을 하여야 한다.</p>
<p>제7조(지급정지 등에 대한 이의제기) ① (생 략)</p> <p>② 금융회사는 제1항에 따른 이의제기가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 접수하고 즉시 피해구제 신청을 한 피해자 및 금융감독원에 통지하여야 한다.</p> <p>③ (생 략)</p>	<p>제7조(지급정지 등에 대한 이의제기) ① (현행과 같음)</p> <p>② 금융회사는 제1항에 따른 이의제기가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 접수하고 즉시 피해구제 신청을 한 피해자(제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자를 포함한다. 이하 같다) 및 금융감독원에 통지하여야 한다.</p> <p>③ (현행과 같음)</p>
<p>제9조(채권의 소멸) ① 명의인의 채권(제5조제2항 및 제6조제3항에 따른 채권소멸절차 개시 공고가 이루어진 금액에 한한다)은 제5조제2항에 따른 최초의 채권소멸절차 개시의 공고일부터 2개월이 경과하면 소멸한다.</p>	<p>제9조(채권의 소멸) ① 명의인의 채권(제5조제2항 및 제6조제4항에 따른 채권소멸절차 개시 공고가 이루어진 금액에 한한다)은 제5조제2항에 따른 최초의 채권소멸절차 개시의 공고일부터 2개월이 경과하면 소멸한다.</p>

<p>② (생 략)</p> <p>제15조(계좌자료 제공 등에 대한 특례) ① 금융회사 및 금융감독원은 제3조제2항, 제4조제2항, 제5조제1항 · 제2항, 제6조제2항부터 제4항까지, 제7조제2항, 제8조제3항, 제9조제2항, 제10조제3항 및 제13조의2제2항 · 제3항, 제16조에 따라 필요한 자료를 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조에도 불구하고 요청 · 제공하거나 공고할 수 있다.</p>	<p>② (현행과 같음)</p> <p>제15조(계좌자료 제공 등에 대한 특례) ① 금융회사 및 금융감독원은 제3조제4항, 제4조제2항, 제5조제1항 · 제2항, 제6조제3항부터 제5항까지, 제7조제2항, 제8조제3항, 제9조제2항, 제10조제3항 및 제13조의2제2항 · 제3항, 제16조에 따라 필요한 자료를 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조에도 불구하고 요청 · 제공하거나 공고할 수 있다.</p>
<p>② (생 략)</p> <p>제15조의2(벌칙) ① 전기통신금융사기를 목적으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한자는 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 타인으로 하여금 컴퓨터 등 정보처리장치에 정보 또는 명령을 입력하게 하는 행위 2. 취득한 타인의 정보를 이용하여 컴퓨터 등 정보처리장치에 정보 또는 명령을 입력하는 행위 	<p>② (현행과 같음)</p> <p>제15조의2(벌칙) ① 전기통신금융사기를 행한 자는 1년 이상의 유기징역 또는 범죄수익의 3배 이상 5배 이하에 상당하는 벌금에 처하거나 이를 병과(併科)할 수 있다.</p>
<p>②·③ (생 략)</p> <p>제16조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. (생 략) 2. 거짓으로 제3조제2항에 따른 지급정지를 요청한 자 	<p>②·③ (현행과 같음)</p> <p>제16조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. (현행과 같음) 2. 거짓으로 제3조제4항에 따른 지급정지를 요청한 자
<p>3.4. (생 략)</p> <p>제18조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.</p>	<p>3.4. (현행과 같음)</p> <p>제18조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.</p>

1. ~ 3. (생 략)	1. ~ 3. (현행과 같음)
4. 제5조제1항 또는 제6조제2항을 위반하여 채권 소멸절차의 개시에 관한 공고 요청을 하지 아니한 금융회사	4. 제5조제1항 또는 제6조제3항을 위반하여 채권 소멸절차의 개시에 관한 공고 요청을 하지 아니한 금융회사
5. ~ 7. (생 략)	5. ~ 7. (현행과 같음)
② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.	② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
1. 제3조제2항을 위반하여 지급정지 요청을 하지 아니한 금융회사	1. 제3조제4항을 위반하여 지급정지 요청을 하지 아니한 금융회사
2. 3. (생 략)	2. 3. (현행과 같음)
③ (생 략)	③ (현행과 같음)

[3_통신사기피해환급법 시행령_231117.hwp]

전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 시행령 (약칭: 통신사기피해 환급법 시행령)

[시행 2023. 11. 17.] [대통령령 제33854호, 2023. 11. 7., 일부개정]

금융위원회(전자금융과) 02-2100-2973

제1조(목적) 이 영은 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2014. 7. 28.>

제2조(금융회사의 범위) 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」(이하 "법"이라 한다) 제2조제1호파목에서 "대통령령으로 정하는 기관"이란 다음 각 호의 기관을 말한다. <개정 2014. 7. 28.>

1. 「농업협동조합법」에 따른 축산업협동조합
2. 「산림조합법」에 따른 산림조합과 그 중앙회

제2조의2(전기통신금융사기 관련 금융위원회의 업무) 법 제2조의2제1항제3호에서 "대통

령령으로 정하는 전기통신금융사기 대응조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 전기통신금융사기 피해의 방지 및 최소화를 위한 대응방안 수립 · 추진
2. 전기통신금융사기의 관계 부처 및 관계 기관과의 정보공유 등 협력체계 구축

[본조신설 2014. 7. 28.]

제2조의3(금융회사의 본인확인조치 방법 등) ① 법 제2조의4제1항 각 호 외의 부분 본문에 따른 본인확인조치(이하 "본인확인조치"라 한다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 한다.

1. 금융회사에 등록된 이용자의 전화(휴대전화를 포함한다)를 이용하는 방법
 2. 이용자와 대면(對面)하여 확인하는 방법
 3. 그 밖에 제1호와 같은 수준 이상의 본인확인조치 방법이라고 금융위원회가 인정하여 고시하는 방법
- ② 금융회사는 제1항에 따른 방법으로 본인확인조치를 할 때에는 전기통신금융사기 피해 방지를 위하여 본인확인조치를 한다는 취지와 법 제2조의4제1항 각 호에 따른 신청 · 해지의 금융거래 내용을 이용자에게 알려야 한다.
- ③ 법 제2조의4제1항 각 호 외의 부분 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. <개정 2016. 7. 26.>
1. 법인인 이용자가 본인확인조치를 희망하지 아니하는 경우
 2. 금융회사가 이용자의 동의를 받아 출국 정보를 조회하거나 이용자로부터 출입국 사실증명서를 제출받아 이용자가 국외에 거주하거나 체류하는 것으로 확인된 경우
 3. 천재지변 또는 이에 준하는 사유 등으로 본인확인조치가 사실상 불가능한 경우
- ④ 법 제2조의4제1항제2호에서 "대통령령으로 정하는 금융상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 저축성 보험 · 공제(생존 시 지급되는 보험금 · 공제금의 합계액이 이미 납입한 보험료 · 공제료를 초과하는 보험 · 공제를 말한다)
2. 그 밖에 금융상품별 전기통신금융사기 피해 건수 및 피해금액 등을 고려하여 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품

[본조신설 2014. 7. 28.]

제3조(피해구제의 신청) ① 법 제3조제1항에 따라 피해구제를 신청하려는 피해자는 별지

제1호서식의 피해구제신청서에 피해자의 신분증 사본을 첨부하여 해당 금융회사에 제출하여야 한다. 다만, 긴급하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 전화 또는 구술로 신청할 수 있다.

② 제1항 단서에 따라 피해구제의 신청을 받은 금융회사는 피해자의 성명 · 생년월일 · 연락처 · 주소, 피해내역 및 신청사유 등을 확인하여야 한다. 이 경우 피해구제를 신청한 피해자는 그 신청한 날부터 3영업일 이내에 제1항 본문에 따른 신청서류를 해당 금융회사에 제출하여야 한다. <개정 2014. 7. 28., 2016. 7. 26.>

③ 제2항 후단에 따른 기간이 경과한 후 금융회사가 추가로 피해자에 대하여 14일의 기간을 정하여 해당 기간 내에 서류 제출을 통지하였으나 피해자가 그 기간 내에 제1항 본문에 따른 신청서류를 제출하지 아니한 경우에는 제1항 단서에 따른 신청이 없었던 것으로 본다. 이 경우 금융회사가 전단의 통지를 할 때에는 피해자가 14일의 기간 내에 제1항 본문에 따른 신청서류를 제출하지 아니하는 경우에는 제1항 단서에 따른 신청이 없었던 것으로 본다는 사실을 알려야 한다. <신설 2016. 7. 26.>

④ 제1항에 따라 피해구제의 신청을 받은 금융회사는 필요하다고 인정하는 경우에는 피해자에게 수사기관의 피해신고확인서 등 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다. <개정 2016. 7. 26.>

제3조의2(수사기관의 지급정지 요청) ① 법 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청하려는 수사기관은 별지 제1호의2서식의 지급정지요청서(수사기관용)를 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출해야 한다. 다만, 긴급하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 전화 또는 구술로 요청할 수 있다.

② 제1항 단서에 따라 지급정지 요청을 받은 금융회사는 사기이용계좌 명의인의 성명, 사기이용계좌 번호, 피해내역, 지급정지 요청사유 및 수사관 인적사항 등을 확인해야 한다. 이 경우 지급정지를 요청한 수사기관은 그 요청한 날부터 3영업일 이내에 제1항 본문에 따른 요청서류를 해당 금융회사에 제출해야 한다.

③ 수사기관은 법 제3조제3항에 따라 피해자 및 피해금을 통지할 때에는 별지 제1호의 3서식의 피해자 · 피해금통지서에 피해자의 신분증 사본을 첨부하여 해당 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출해야 한다.

④ 법 제3조제3항에서 "대통령령으로 정하는 기한"이란 30영업일을 말한다.

[본조신설 2023. 11. 7.]

제4조(금융회사의 지급정지 요청) ① 법 제3조제4항에 따라 지급정지를 요청하려는 금융회사는 다음 각 호의 구분에 따라 해당 호에서 정하는 서류를 피해금이 송금 · 이체된 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출해야 한다. <개정 2023. 11. 7.>

1. 법 제3조제1항에 따른 피해구제 신청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청하려는 경우: 별지 제2호서식의 지급정지요청서(금융회사용)에 제3조제1항 본문에 따른 피해자의 피해구제 신청서류 사본을 첨부하여 제출

2. 법 제3조제2항에 따른 지급정지 요청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청하려는 경우: 별지 제2호의2서식의 지급정지요청서(금융회사용)에 제3조의2제1항 본문에 따른 수사기관의 지급정지 요청서류 사본 및 같은 조 제3항에 따른 수사기관의 피해자 · 피해금 통지 서류 사본을 첨부하여 제출

② 제1항에도 불구하고 지급정지를 요청하는 금융회사는 긴급하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 금융회사 간 전기통신시스템에 따라 지급정지를 요청할 수 있다. 이 경우 지급정지를 요청한 금융회사는 다음 각 호의 구분에 따라 해당 호에서 정하는 기간 내에 제1항에 따른 요청서류를 해당 금융회사에 제출해야 한다. <개정 2014. 7. 28., 2023. 11. 7.>

1. 법 제3조제1항에 따른 피해구제 신청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청한 경우: 다음 각 목의 구분에 따른 기간 내에 제출

가. 법 제3조제1항에 따라 피해구제를 신청한 피해자가 제3조제2항 후단에 따른 기간 내에 신청서류를 제출한 경우: 지급정지를 요청한 날부터 3영업일

나. 법 제3조제1항에 따라 피해구제를 신청한 피해자가 제3조제3항 전단에 따른 기간 내에 신청서류를 제출한 경우: 지급정지를 요청한 날부터 3영업일에 14일을 더한 기간

2. 법 제3조제2항에 따른 지급정지 요청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청한 경우: 다음 각 목의 서류를 해당 목에서 정하는 기간 내에 제출

가. 별지 제2호의2서식의 지급정지요청서(금융회사용) 및 제3조의2제1항 본문에 따른 수사기관의 지급정지 요청서류 사본: 지급정지를 요청한 날부터 3영업일

나. 제3조의2제3항에 따른 수사기관의 피해자 · 피해금 통지 서류 사본: 지급정지를 요청한 날부터 30영업일

③ 제1항 또는 제2항 각 호 외의 부분 전단에 따라 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 필요하다고 인정하는 경우에는 피해구제 또는 지급정지에 필요한 관련 서류의 제출을 해당 금융회사에 요청할 수 있다. <개정 2023. 11. 7.>

[제목개정 2023. 11. 7.]

제5조(지급정지의 절차 및 통지) ① 금융회사가 법 제4조제1항에 따라 사기이용계좌에 대하여 지급정지 조치를 하는 경우에는 해당 계좌의 전산 원장(元帳)에 그 사실을 기재

하여야 한다.

② 법 제4조제2항에 따른 통지 및 공시사항은 다음 각 호와 같다. 이 경우 공시는 14일 이상 하여야 한다. <개정 2020. 11. 17.>

1. 지급정지의 일시, 사유 및 금액 등에 관한 사항
2. 지급정지와 관련된 점포, 예금종별 및 계좌번호 등 지급정지 된 사기이용계좌에 관한 사항
3. 지급정지를 요청한 금융회사에 관한 사항
4. 법 제5조제1항제6호 본문에 해당하는 경우에는 같은 호 단서에 따른 채권소멸절차의 개시 요청에 관한 사항

③ 삭제 <2014. 7. 28.>

제6조(채권소멸절차의 개시 공고) ① 금융회사가 법 제5조제1항 본문에 따른 채권소멸절차(이하 “채권소멸절차”라 한다)의 개시공고를 요청하는 경우에는 별지 제3호서식의 채권소멸절차 개시공고요청서에 다음 각 호의 구분에 따른 서류를 첨부하여 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원(이하 “금융감독원”이라 한다)에 제출해야 한다. <개정 2014. 7. 28., 2023. 11. 7.>

1. 법 제3조제1항에 따른 피해구제 신청에 따라 지급정지 조치를 한 경우: 다음 각 목의 서류
 - 가. 제3조제1항 본문에 따른 피해자의 피해구제 신청서류 사본
 - 나. 제4조제1항제1호에 따른 금융회사의 지급정지 요청서류 사본
 - 다. 제5조제2항에 따른 금융회사의 통지 또는 공시 관련 서류 사본
 2. 법 제3조제2항에 따른 지급정지 요청에 따라 지급정지 조치를 한 경우: 다음 각 목의 서류
 - 가. 제3조의2제1항 본문에 따른 수사기관의 지급정지 요청서류 사본
 - 나. 제3조의2제3항에 따른 수사기관의 피해자·피해금 통지 서류 사본
 - 다. 제4조제1항제2호에 따른 금융회사의 지급정지 요청서류 사본
 - 라. 제5조제2항에 따른 금융회사의 통지 또는 공시 관련 서류 사본
- ② 법 제5조제1항제6호 본문에서 “대통령령으로 정하는 금액”이란 1만원을 말한다. <신설 2020. 11. 17.>

③ 금융감독원은 제1항에 따른 공고요청을 받은 경우에는 법 제5조제2항에 따라 금융감독원의 인터넷 홈페이지에 2개월간 채권소멸절차의 개시를 공고하여야 한다. <개정 2020. 11. 17.>

제7조(지급정지 등에 대한 이의제기) 사기이용계좌의 명의인이 법 제7조제1항에 따라 이의를 제기하는 경우에는 별지 제4호서식의 이의제기신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출하여야 한다.

1. 사기이용계좌가 아니라는 사실을 증명하는 자료
2. 사기이용계좌 명의인의 신분증 사본

[제목개정 2014. 7. 28.]

제8조(지급정지 등의 종료) ① 법 제8조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. <개정 2016. 7. 26., 2020. 11. 17., 2023. 11. 7.>

1. 피해구제를 신청한 모든 피해자가 그 신청을 취소하는 경우
 - 1의2. 지급정지를 요청한 수사기관이 그 요청을 철회하는 경우
 2. 사기이용계좌의 명의인이 해당 사기이용계좌와 관련하여 다음 각 목의 사실이 없음을 수사기관이 확인하는 경우. 다만, 해당 사기이용계좌에 예치된 금액 중 전기통신금융 사기 피해금액으로 추정되는 금액은 법 제8조제1항에 따른 지급정지 등의 종료대상에서 제외한다.
 - 가. 법 제15조의2제1항에 해당하는 행위를 한 사실
 - 나. 「전자금융거래법」 제6조제3항을 위반한 사실
 3. 법 제4조에 따라 지급정지가 이루어진 사기이용계좌의 잔액이 제6조제2항에서 정하는 금액 이하인 경우로서 지급정지일부터 90일 이내에 채권소멸절차가 개시되지 않은 경우
 4. 수사기관이 제3조의2제1항 본문에 따른 요청서류를 같은 조 제2항 후단에 따른 기간 내에 제출하지 않거나 같은 조 제3항에 따른 서류를 같은 조 제4항에 따른 기한까지 제출하지 않은 경우
- ② 제1항제1호에 따라 피해구제의 신청을 취소하려는 피해자는 별지 제5호서식의 피해구제 취소신청서에 신분증 사본을 첨부하여 피해구제를 신청한 금융회사에 제출하여야 한다. <개정 2016. 7. 26.>
- ③ 제1항제1호의2에 따라 지급정지의 요청을 철회하려는 수사기관은 별지 제5호의2서

식의 지급정지 철회요청서를 지급정지를 요청한 금융회사에 제출해야 한다. <신설 2023. 11. 7.>

④ 제2항에 따른 피해구제의 취소요청 또는 제3항에 따른 지급정지의 철회요청을 받은 금융회사는 지체 없이 지급정지 또는 전자금융거래 제한의 조치를 한 금융회사 및 금융감독원에 그 요청사실을 알려야 한다. <개정 2014. 7. 28., 2023. 11. 7.>

⑤ 금융회사는 제1항 각 호에 해당하여 지급정지를 종료하는 경우 지체 없이 금융감독원에 종료사실을 통지하여야 한다. <신설 2016. 7. 26., 2023. 11. 7.>

[제목개정 2014. 7. 28.]

제9조(피해환급금의 지급 등) ① 금융회사가 법 제10조제1항에 따라 피해환급금을 지급하는 경우에는 피해자가 지정하는 금융회사의 계좌로 입금하여야 한다.

② 제1항에 따라 피해환급금을 지급한 금융회사는 그 지급한 날부터 3일 이내에 해당 지급 사실을 금융감독원에 알려야 한다.

제10조(환급금 지급을 위한 보험 등의 가입) 금융감독원이 법 제13조제2항에 따라 보험 또는 공제에 가입하는 경우에는 소멸된 채권금액 이상의 보상한도를 보장하는 보험 또는 공제에 가입하여야 한다.

제10조의2(이의신청의 절차 등) ① 법 제13조의3제1항에 따른 요청으로 전기통신역무 제공이 중지된 이용자가 같은 조 제2항에 따라 이의신청을 하려면 전기통신역무 제공이 중지된 날부터 30일 이내에 다음 각 호의 사항을 적은 문서를 같은 조 제1항에 따른 전기통신역무 제공의 중지를 요청한 기관(이하 이 조에서 "제공중지요청기관"이라 한다)에 제출하여야 한다.

1. 이의신청인의 명칭 또는 성명, 주소 및 연락처

2. 이의신청의 사유

3. 전기통신역무 제공이 중지된 날

② 제공중지요청기관은 제1항에 따라 이의신청을 받은 날부터 15일 이내에 해당 이의 신청에 대하여 결정을 하고 그 결과를 이의신청인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 15일 이내에 결정을 할 수 없을 때에는 15일의 범위에서 그 기간을 연장 할 수 있으며, 연장사유와 연장기간을 이의신청인에게 통지하여야 한다.

③ 제공중지요청기관은 제1항에 따라 제출된 문서에 흡결이 있거나 추가적인 사실 확인이 필요한 경우 보완을 요청할 수 있다. 이 경우 그 보완에 걸린 기간은 제2항 본문의 기간에 산입(算入)하지 아니한다.

④ 제공중지요청기관은 법 제13조의3제2항에 따른 이의신청이 이유가 있다고 인정할 때에는 자체 없이 과학기술정보통신부장관에게 해당 전기통신역무 제공의 중지를 해제하도록 요청하여야 한다. <개정 2017. 7. 26.>

[본조신설 2016. 7. 26.]

제10조의3(전기통신금융사기에 이용된 전화번호 등의 신고) 피해자는 법 제13조의3에 따른 금융감독원장의 전기통신역무 제공 중지 요청업무의 원활한 수행을 위하여 전기통신금융사기에 이용된 전화번호, 수신 시각 등을 별지 제6호서식에 따른 신고서를 제출하는 방법으로 금융감독원장에게 신고할 수 있다.

[본조신설 2020. 11. 17.]

제11조(수수료) ① 법 제14조에 따른 수수료는 법 제5조제3항, 제9조제2항, 제10조제1항 및 제13조의2제2항에 따른 통지에 사용된 실비의 범위에서 부과한다. 다만, 피해환급금의 규모 및 피해자의 부담능력 등을 고려하여 필요하다고 인정하는 경우에는 부과하지 아니할 수 있다. <개정 2014. 7. 28.>

② 제1항에 따른 수수료는 현금, 전자화폐 및 전자결제 등의 방법으로 납부할 수 있다.

제11조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리) ① 금융감독원은 다음 각 호의 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제18조제2호에 따른 범죄경력자료에 해당하는 정보, 같은 영 제19조제1호, 제2호 또는 제4호에 따른 주민등록번호, 여권번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다. <개정 2014. 7. 28., 2014. 8. 6.>

1. 법 제5조 및 제9조에 따른 채권소멸절차의 개시 공고 및 채권의 소멸 등에 관한 사무
2. 법 제6조에 따른 채권소멸절차 개시 공고 등에 관한 사무
3. 법 제7조 및 제8조에 따른 지급정지, 전자금융거래 제한 및 채권소멸절차에 대한 이의제기와 종료에 관한 사무
4. 법 제10조에 따른 피해환급금의 결정 · 지급에 관한 사무
5. 법 제11조에 따른 피해환급금을 지급받을 수 없는 자에 관한 사무
6. 법 제13조에 따른 소멸채권 환급 청구에 관한 사무
7. 법 제13조의2에 따른 사기이용계좌의 명의인에 대한 전자금융거래 제한에 관한 사무
8. 법 제14조의2에 따른 포상금의 지급에 관한 사무

② 금융회사는 법 제2조의4에 따른 본인확인조치에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조제1호, 제2호 또는 제4호에 따른 주민등록번호, 여권번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다. <신설 2014. 8.

6.>

[본조신설 2012. 1. 6.]

제12조(과태료의 부과기준) 법 제18조제1항 및 제2항에 따른 과태료의 부과기준은 별표와 같다.

부칙 <제33854호, 2023. 11. 7.>

제1조(시행일) 이 영은 2023년 11월 17일부터 시행한다.

제2조(금융회사의 지급정지 요청서류 제출에 관한 적용례) 제4조제2항제1호나목의 개정 규정은 이 영 시행 전에 같은 항 각 호 외의 부분 전단에 따라 지급정지를 요청한 경우로서 이 영 시행일이 그 요청한 날부터 3영업일에 14일을 더한 기간 내인 경우에도 적용한다.

[4_통신사기피해환급법 시행령_신구조문대비표.hwp]

신구조문대비표

「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 시행령」

전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 시행령 [대통령령 제31166호, 2020. 11. 17., 일부개정]	전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 시행령 [대통령령 제33854호, 2023. 11. 7., 일부개정]
<신 설>	<p>제3조의2(수사기관의 지급정지 요청) ① 법 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청하려는 수사기관은 별지 제1호의2서식의 지급정지요청서(수사기관용)를 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출해야 한다. 다만, 긴급하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 전화 또는 구술로 요청할 수 있다.</p> <p>② 제1항 단서에 따라 지급정지 요청을 받은 금융회사는 사기이용계좌 명의인의 성명, 사기이</p>

	<p>용계좌 번호, 피해내역, 지급정지 요청사유 및 수사관 인적사항 등을 확인해야 한다. 이 경우 지급정지를 요청한 수사기관은 그 요청한 날부터 3영업일 이내에 제1항 본문에 따른 요청서류를 해당 금융회사에 제출해야 한다.</p> <p>③ 수사기관은 법 제3조제3항에 따라 피해자 및 피해금을 통지할 때에는 별지 제1호의3서식의 피해자·피해금통지서에 피해자의 신분증 사본을 첨부하여 해당 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출해야 한다.</p> <p>④ 법 제3조제3항에서 "대통령령으로 정하는 기한"이란 30영업일을 말한다.</p>
제4조(지급정지의 요청) ① 법 제3조제2항에 따라 지급정지를 요청하려는 금융회사는 별지 제2호서식의 지급정지요청서에 제3조제1항 본문에 따른 피해자의 신청서류 사본을 첨부하여 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출하여야 한다.	제4조(금융회사의 지급정지 요청) ① 법 제3조제4항에 따라 지급정지를 요청하려는 금융회사는 다음 각 호의 구분에 따라 해당 호에서 정하는 서류를 피해금이 송금·이체된 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 제출해야 한다.
<신 설>	<p>1. 법 제3조제1항에 따른 피해구제 신청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청하려는 경우: 별지 제2호서식의 지급정지요청서(금융회사용)에 제3조제1항 본문에 따른 피해자의 피해구제 신청서류 사본을 첨부하여 제출</p> <p>2. 법 제3조제2항에 따른 지급정지 요청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청하려는 경우: 별지 제2호의2서식의 지급정지요청서(금융회사용)에 제3조의2제1항 본문에 따른 수사기관의 지급정지 요청서류 사본 및 같은 조 제3항에 따른 수사기관의 피해자·피해금 통지 서류 사본을 첨부하여 제출</p>
<신 설>	② 제1항에도 불구하고 지급정지를 요청하는 금융회사는 긴급하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 금융회사 간 전기통신시스템에 따라 지급정지

<p>를 요청할 수 있다. 이 경우 지급정지를 요청한 금융회사는 그 요청한 날부터 3영업일 이내에 제1항에 따른 요청서류를 해당 금융회사에 제출하여야 한다.</p>	<p>지를 요청할 수 있다. 이 경우 지급정지를 요청한 금융회사는 다음 각 호의 구분에 따라 해당 호에서 정하는 기간 내에 제1항에 따른 요청서류를 해당 금융회사에 제출해야 한다.</p>
<p><신 설></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제3조제1항에 따른 피해구제 신청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청한 경우: 다음 각 목의 구분에 따른 기간 내에 제출 <ul style="list-style-type: none"> 가. 법 제3조제1항에 따라 피해구제를 신청한 피해자가 제3조제2항 후단에 따른 기간 내에 신청서류를 제출한 경우: 지급정지를 요청한 날부터 3영업일 나. 법 제3조제1항에 따라 피해구제를 신청한 피해자가 제3조제3항 전단에 따른 기간 내에 신청서류를 제출한 경우: 지급정지를 요청한 날부터 3영업일에 14일을 더한 기간
<p><신 설></p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 법 제3조제2항에 따른 지급정지 요청을 받은 금융회사가 지급정지를 요청한 경우: 다음 각 목의 서류를 해당 목에서 정하는 기간 내에 제출 <ul style="list-style-type: none"> 가. 별지 제2호의2서식의 지급정지요청서(금융회사용) 및 제3조의2제1항 본문에 따른 수사기관의 지급정지 요청서류 사본: 지급정지를 요청한 날부터 3영업일 나. 제3조의2제3항에 따른 수사기관의 피해자·피해금 통지 서류 사본: 지급정지를 요청한 날부터 30영업일
<p>③ 제1항 또는 제2항 전단에 따라 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 필요하다고 인정하는 경우에는 피해구제 또는 지급정지에 필요한 관련 서류의 제출을 해당 금융회사에 요청할 수 있다.</p>	<p>③ 제1항 또는 제2항 각 호 외의 부분 전단에 따라 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 필요하다고 인정하는 경우에는 피해구제 또는 지급정지에 필요한 관련 서류의 제출을 해당 금융회사에 요청할 수 있다.</p>

<p>법 제5조제1항 본문에 따른 채권소멸절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)의 개시공고를 요청하는 경우에는 별지 제3호서식의 채권소멸절차 개시공고요청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원(이하 "금융감독원"이라 한다)에 제출하여야 한다.</p> <p>1. 제3조제1항 본문에 따른 피해구제 신청서류의 사본</p> <p>2. 제4조제1항에 따른 지급정지 요청서류의 사본</p> <p>②·③ (생 략)</p> <p>제8조(지급정지 등의 종료) ① 법 제8조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.</p>	<p>법 제5조제1항 본문에 따른 채권소멸절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)의 개시공고를 요청하는 경우에는 별지 제3호서식의 채권소멸절차 개시공고요청서에 다음 각 호의 구분에 따른 서류를 첨부하여 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원(이하 "금융감독원"이라 한다)에 제출해야 한다.</p> <p>1. 법 제3조제1항에 따른 피해구제 신청에 따라 지급정지 조치를 한 경우: 다음 각 목의 서류</p> <ul style="list-style-type: none"> 가. 제3조제1항 본문에 따른 피해자의 피해구제 신청서류 사본 나. 제4조제1항제1호에 따른 금융회사의 지급정지 요청서류 사본 다. 제5조제2항에 따른 금융회사의 통지 또는 공시 관련 서류 사본 <p>2. 법 제3조제2항에 따른 지급정지 요청에 따라 지급정지 조치를 한 경우: 다음 각 목의 서류</p> <ul style="list-style-type: none"> 가. 제3조의2제1항 본문에 따른 수사기관의 지급정지 요청서류 사본 나. 제3조의2제3항에 따른 수사기관의 피해자·피해금 통지 서류 사본 다. 제4조제1항제2호에 따른 금융회사의 지급정지 요청서류 사본 라. 제5조제2항에 따른 금융회사의 통지 또는 공시 관련 서류 사본 <p>②·③ (현행과 같음)</p> <p>제8조(지급정지 등의 종료) ① 법 제8조제1항제5호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.</p>
--	---

1. (생 략)	1. (현행과 같음)
<신 설>	1의2. 지급정지를 요청한 수사기관이 그 요청을 철회하는 경우
2. 사기이용계좌의 명의인이 해당 사기이용계좌와 관련하여 다음 각 목의 사실이 없음을 수사기관이 확인하는 경우. 다만, 해당 사기이용계좌에 예치된 금액 중 전기통신금융사기 피해금액으로 추정되는 금액은 법 제8조제1항에 따른 지급정지 등의 종료대상에서 제외한다.	2. 사기이용계좌의 명의인이 해당 사기이용계좌와 관련하여 다음 각 목의 사실이 없음을 수사기관이 확인하는 경우. 다만, 해당 사기이용계좌에 예치된 금액 중 전기통신금융사기 피해금액으로 추정되는 금액은 법 제8조제1항에 따른 지급정지 등의 종료대상에서 제외한다.
가. 법 제15조의2제1항 각 호에 해당하는 행위를 한 사실	가. 법 제15조의2제1항에 해당하는 행위를 한 사실
나. (생 략)	나. (현행과 같음)
3. (생 략)	3. (현행과 같음)
<신 설>	4. 수사기관이 제3조의2제1항 본문에 따른 요청 서류를 같은 조 제2항 후단에 따른 기간 내에 제출하지 않거나 같은 조 제3항에 따른 서류를 같은 조 제4항에 따른 기한까지 제출하지 않은 경우
② (생 략)	② (현행과 같음)
③ 제2항에 따라 피해구제의 취소요청을 받은 금융회사는 지체 없이 지급정지 또는 전자금융거래 제한의 조치를 한 금융회사 및 금융감독원에 그 요청사실을 알려야 한다.	③ 제1항제1호의2에 따라 지급정지의 요청을 철회하려는 수사기관은 별지 제5호의2서식의 지급정지 철회요청서를 지급정지를 요청한 금융회사에 제출해야 한다.
④ 금융회사는 제1항 각 호에 해당하여 지급정지를 종료하는 경우 지체 없이 금융감독원에 종료 사실을 통지하여야 한다.	④ 제2항에 따른 피해구제의 취소요청 또는 제3항에 따른 지급정지의 철회요청을 받은 금융회사는 지체 없이 지급정지 또는 전자금융거래 제한의 조치를 한 금융회사 및 금융감독원에 그 요청사실을 알려야 한다.
<신 설>	⑤ 금융회사는 제1항 각 호에 해당하여 지급정지를 종료하는 경우 지체 없이 금융감독원에 종료

사실을 통지하여야 한다.

[5_통신사기피해환급법 개정 시행_Q&A]

Q1. 전기통신금융사기 대면편취 관련 계좌의 지급정지를 영업점에서 등록하나요 ?

A1. 아니오, 현금 수거책을 검거한 현장경찰관이 사기이용계좌 관리 금융회사 고객센터에 지급정지를 요청하여 등록하기 때문에 영업점에서 등록하지 않습니다.

Q2. (개정법 적용시점) 대면편취 행위는 시행일('23.11.17) 이전 발생하였으나, 피해금은 시행일 이후 입금되는 경우 등 개정법 적용시점은 ?

A2. 통상적으로 현금 수거책 검거일(피해금 입금일)은 편취행위 당일 등 시간적으로 매우 근접해 있는바, 피해구제 요청서에 기재된 피해금 입금일을 기준으로 개정법 적용

Q3. (대면편취 적용범위) 지급정지 대상인 사기이용계좌는 피해자가 교부, 피해자의 계좌에서 출금된 피해금이 입금된 계좌에 한정되는지 아니면 피해금의 송금·이체 과정에서 출금되었다가 입금된 계좌로까지 확대할 수 있는지 ?

A3. 사기이용계좌는 피해자가 교부하였거나 피해자의 계좌에서 출금된 자금이 입금된 계좌로 피해금이 송금·이체되었다가 계좌에서 출금된 자금이 입금된 계좌로까지 확대할 수는 없음

Q4. (피해구제 대상) 수사기관이 지급정지를 요청한 사기이용계좌에 피해구제 대상이 아닌* 피해금이 혼입되어 있는 경우, 처리방안은 ?

* 물품·투자사기, 로맨스스캠 등 재화의 공급 또는 용역의 제공 등을 가장한 행위는 환급법상 피해구제 대상인 전기통신금융사기 정의에서 제외

A4. 통신사기피해환급법에 따라 지급정지 및 채권소멸절차 등 피해구제 대상 범죄는 전기통신금융사기에 한정됨

◦ 사기이용계좌의 여타 범죄 수익 및 피해금은 검사의 몰수보존 명령 등에 따라 환수

Q5. (피해금의 구분) 피해자의 피해금 중 일부는 계좌이체, 일부는 대면편취로 빠져나갔으나, 계좌이체형에 대해서만 피해구제 절차 진행 중

- 사기이용계좌 명의인과의 합의 또는 소송으로 피해자가 피해금 전부 또는 일부를 지급받은 경우
- 수사 과정에서 피해금 수령 내역 확인하여 기수령 피해금을 제외하고 대면편취형에 대해 피해구제 절차를 진행되어야 하는지 ?

A5. 계좌이체 및 대면편취가 중첩적으로 이뤄졌더라도 피해구제 절차가 별도로 진행되고 피해금 구분이 가능한 이상

- 피해자가 하나의 피해구제 절차에서 수령한 피해금을 다른 피해구제 절차에서 감안할 필요는 없을 것으로 판단됨

* 예) 피해자 A가 계좌이체로 1천만원, 대면편취로 1천만원을 편취당한 경우 계좌이체형 피해구제 절차에서 5백만원을 수령하였다며 대면편취형 피해구제 절차에서는 기한급받은 5백만원을 차감하지 않고 1천만원을 기준으로 대면편취형 피해구제 절차 진행

Q6. (피해금의 구분) 다수의 대면편취 피해자가 발생한 상황에서 현금 수거책이 피해금의 일부만 사기이용계좌로 입금한 경우 사기이용계좌 입금 피해금의 피해자별 배분 방법은 ?

A6. 사기이용계좌로 입금되지 않은 피해금이 피해자에게 반환된 경우 수사기관은 피해금의 피해자별 반환내역을 확인하여 이를 피해자별로 차감하여 피해자·피해금통지서에 기재

* 예) 피해자 A는 6백만원, B는 4백만원의 피해금을 편취책에 전달하고 현금 수거책은 1천만원 중 5백만원만 입금하고 5백만원은 현장에서 몰수되어 A, B에게 각각 250만원 반환된 경우 수사기관은 피해자·피해금통지서에 피해자 A 350만원, 피해자 B 150만원으로 기재하여 금융회사에 제출

Q7. (절차의 중복) 동일한 사기이용계좌에 대하여 계좌이체형 보이스피싱 피해구제 절차 진행 중 대면편취형 보이스피싱에 대한 피해구제 신청이 접수되는 경우의 처리절차는 ?

A7. 채권소멸절차 종료 前이라면 기존 채권소멸절차를 통해 추가 피해금·피해자에 대한 피해구제 절차 진행(통신사기피해환급법 §6)

- 다만, 환급법 제6조를 적용하려면 피해자·피해금을 특정할 수 있어야 하므로 피해자·

피해금 통지서 접수 시점*을 기준으로 판단

* 예) 계좌이체형 보이스피싱으로 채권소멸절차 진행 중인 계좌에 대해 대면편취형 보이스피싱이 신고 접수되었으나, 피해자가 특정되지 않은 상태에서 채권소멸기간이 경과한 경우 → 대면편취형 보이스피싱 피해자에 대해서는 기존 채권소멸절차 종료 후 새로운 채권소멸 절차를 통해 피해환급금 지급

Q8. (재이체 범위) 수사기관으로부터 지급정지 요청을 받은 금융회사가 다시 지급정지를 요청해야 하는 재이체의 범위는 ?

A8. 수사기관은 입금확인증, SNS 메시지 등을 토대로 사기이용계좌, 피해금액, 입금일시를 특정하여 금융회사에 지급정지를 요청

◦ 금융회사는 수사기관에서 특정하여 지급정지를 요청한 피해금이 타 금융회사로 이체된 것이 확인된 경우 타 금융회사에 지급정지를 요청

Q9. (이의제기 가능여부) 수사기관의 피해자 특정 전이라도 금융회사가 명의인의 이의제기를 접수할 수 있는지 여부

A9. 재화·용역 제공의 대가 등 정당한 권원에 의하여 취득하였음이 객관적 사실에 의하여 분명한 경우에는 이의제기 수용 가능(법§7②.)

◦ 다만, 피해금이 입금된 1차 계좌의 경우 수사진행 중인 혐의계좌라는 점을 고려할 때 사기이용 계좌가 아님을 이유로 이의제기를 수용(법§7①.)하는 것은 곤란하고, 고의·중과실을 엄격하게 판단할 필요

Q10. (피해자 통지여부) 피해자 특정 전 이의제기를 접수한 경우 피해자에 대한 통지의무 이행 방법은 ?

A10. 수사기관이 피해자를 특정하여 통지하면 금융회사는 지체없이 특정된 피해자에 대하여 통지의무를 이행하고,

◦ 수사결과에 따라 피해자의 소송 제기 등 권리 보전의 필요성이 있으므로 통지일로부터 2개월간 지급정지를 유지

◦ 다만, 수사기관의 피해자 특정이 불가한 경우, 지급정지 후 30영업일 경과로 지급정지는 해제

Q11. (채권소멸절차 개시여부) 이의제기 접수 이후 피해자가 특정되면 금융회사는 채권 소멸절차 개시공고를 요청해야 하는지 여부

A11. 환급법은 이의제기를 채권소멸절차 종료사유로 규정(법§8①2.)하고 있어 별도로 채권소멸절차 개시공고를 요청할 실익은 없는 것으로 판단

-제목 : 전자금융거래제한(266 267) 안내

-내용

전자금융거래제한자

◎ 제도 개요

전기통신금융사기로 인한 피해확산을 방지하기 위해 금융감독원이 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」

제 4 조제 2 항에 따라 지급정지 조치에 관한 사항을 통지받은 경우 해당 명의인을 전자금융거래제한대상자로 지정

'전자금융거래'란

: 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고, 이용자가 금융회사 또는

전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래

◎ 계정단말 등록 여부 확인방법 (계정단말화면 : 0072 고객주의사고관리내)

266 전자금융거래제한(당행 사기예금주) +267 등록된 경우,

: 당행 전기통신금융사기 연류 계좌로 인해 '비대면거래 지급제한자'로 금감원 제재사항 등록된 자.

267 전자금융거래제한(연합회 사기예금주)만 있는 경우,

: 타행 전기통신금융사기 연류 계좌로 인해 '비대면거래 지급제한자'로 금감원 제재사항 등록된 자.

◎ 전자금융거래 제한 범위 : 자동화기기 지급거래, 인터넷뱅킹 지급거래, 스마트폰뱅킹 지급거래, 폰뱅킹 지급거래

(* 단, 본인계좌 사고 신고 전 발급된 체크카드 가맹점 사용은 가능/사고신고 이후 체크카드 추가발급

불가/ 체크카드 현금인출 기능 불가)

◎ 전자금융거래제한(266/267) 해제방법

▷ 당행 계좌가 전기통신금융사기로 지급정지 되었으며, 상대 피해자 피해구제신청에 의한
채권소멸절차 개시된 경우

'피해금 환급절차 종료'후 자동해제 (2개월반~3개월소요됨)

▷ 본인명의의 타행계좌가 전기통신금융사기로 지급정지된 경우, 해당 금융회사에
해제상담 필요.

추가문의 ☎ 금융소비자보호부 금융사기예방팀 82 2828

※ 첨 부 :

보이스피싱지킴이 전자금융거래제한 시행 제도.docx

-첨부파일

[보이스피싱지킴이 전자금융거래제한 시행제도.docx]

'전자금융거래제한 제도' 시행 확인방법

금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr)>보이스피싱 지킴이>주요제도 안내>전자금융거래제한

- 제목 : 명의인 이의제기 Q&A
- 내용

억울해!

명의인의 이의제기 Q&A 잠깐! 내 앞에 오신 손님은 명의인일까요? 피해자일까요?

명의인 : 1 내 계좌에 입금된 거래로 인해서 지급정지가 걸렸어요! 2 내 계좌가 사기에 이용됐어요! 피해자: 보이스피싱을 당해서 내 계좌에서 돈이 출금되어서 피해가 있어요! 이의제기 신청 가능한 사유와 제출해야 하는 객관적 입증 자료는 무엇이 있을까요?

중고거래(당근마켓, 번개장터, 중고나라 등)에서 물품을 판매한 경우 본인 계정으로 올린 판매 게시글/ 상대방과의 대화 내역 / 상대방에게 물품을 보내준 증거 (상품권(핀번호 제공), 골드바(거래장면 CCTV 캡쳐사진)) 등 매월 입금되는 월세를 받은 경우 월세 계약서 및 해당 부동산의 등기부등본 물품대금을 받은 경우 해당 거래에 대한 세금계산서/계약서 등

3 자 환전한 경우 상대방과 환전에 대해 대화한 내역(금액, 계좌번호, 환율 등) / 본인계좌에서 송금한 거래내역/ 본국 신분증 모든 자료는 날짜와 시간이 중요! (대화내역/CCTV 사진에 날짜, 시간 표시) ☆영업점에서 접수 시 명의인이 제출하시는 서류와 사유가 일치하는지 확인 및 <이의제기 신청서>에 누락된 곳이 없도록 확인하시고 스캔해주시길 부탁드립니다. 이런 사유는 이의제기가 받아들여지지 않습니다.

1 모르는 사람에게 입금이 되었어요.

2 전 불법인 줄 모르고 시키는 대로 했어요. (상품권 대리 구매, 계좌로 돈 입금 받아서 전달 등)

3 빌려준 돈을 받은거고, 관련 증빙은 없어요.

4 아무것도 모르고 그냥 억울해요!! 풀어주세요!!

명의인이 피해자와 합의하기를 원한다면? 이것부터 확인해주세요.

-합의는 명의인의 계좌가 1 차 계좌 일때만 가능해요.

1051-1553-9 (지급정지조회)에서 1 차사기계좌여부 확인.

•영업점에서 피해자에게 연락하여 합의 의사가 있는지 확인해야 해요. (명의인에게 피해자 정보 제공 불가)

· 명의인의 계좌는 지급정지 상태이므로, 피해자에게 돌려줄 자금을 별도로 마련해야 합니다.

-피해자가 영업점에 내점하지 않고 미리 피해금을 돌려주는 것은 위험! 돈만 받고 내정 안 할 수도 있어요.

위 4 가지 조건이 충족된다면 금융사기예방유닛으로 전화 주셔서 상세 절차를 문의해주세요^^ 이의제기 전산등록하고 EDMS 스캔까지 완료했는데 그 후 진행상황이 궁금해요!

<서류 보완은 흔히 있는 일!!> 스캔이 완료된 이의제기 신청 건은 신청 순서대로 금융사기예방유닛 담당자가 서류를 검토합니다.

워낙 다양한 사유가 있기 때문에 보완해야 할 서류가 종종 있습니다. 그럴 땐 영업점 신청 직원에게 서류보완을 요청드립니다. 손님에게도 서류 접수 시 미리 안내해주세요. 서류 보완할 때는 추가스캔 X!! 꼭 기존서류(커버페이지포함)와 함께 새스캔으로 부탁드려요^^

<승인된다고 바로 다 풀리는게 아니에요> 이의제기가 승인처리되면 1 차적으로 하나은행에서 등록된 비대면거래제한이 해제됩니다.

2~3 영업일 후 계좌는 전부지급정지에서 일부지급정지로 전환되며 2 달동안 피해자의 '부당이득반환청구 소송' 서류가 접수되지 않으면 자동으로 지급정지가 해제됩니다.

<이의제기가 반려될 경우> 제출자료가 인정되지 않아 이의제기가 반려된다면 명의인의 계좌에 남아있는 피해금은 피해구제절차에 따라 피해자에게 환급됩니다. (개시종료일로부터 15 일이내)

- 첨부문서

[명의인의 이의제기 전산등록 매뉴얼.pdf]

1. 1051[전기통신금융사기] – 거래종류 1553: 당행 입지급정지 및 피해구제신청 등록/취소 선택
2. 거래구분 B: 피해구제취소/이의제기 선택 -> 사기계좌(당행 지급정지계좌) 입력 후 조회
3. <<계좌기본정보>>에 조회되는 지급정지건을 더블클릭 -> <<계좌별 지급정지건 상세조회>>에 조회되는 지급정지건 더블클릭(지급정지건이 여러건일때는 금융사기예방팀으로 문의주세요.)
4. 스크롤 아래로 내린 후 -> 사유코드 05:명의인 이의제기 , 필수 제출서류 체크 v 이의제기신청서 / 신분증사본 / 이의제기 증빙자료 , 상세사유 입력 -> 완료(PAUSE)클릭

5. 이의제기신청 스캔커버(자동출력)와 필수 제출서류를 함께 BPR 스캔
스캔메뉴[7000]=부수업무-전자금융사기스캔처리