

# 비대면 금융사고 책임분담 신청 안내 (1/2)



## 01 「비대면 금융사고 책임분담」이란?

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

\* KDB산업은행, NH농협은행, 신한은행, Woori은행, SC제일은행, 하나은행, IBK기업은행, KB국민은행, 한국씨티은행, 수협은행, 대구은행, 부산은행, 광주은행, 제주은행, 전북은행, 경남은행, 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.

## 02 신청 대상 (단, 2024년 1월 1일 이전에 발생한 비대면 금융사고는 신청 대상이 아닙니다.)

- 비대면 금융사고 \* 피해가 발생한 개인(개인사업자)

\* 「비대면 금융사고」

- 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

## 03 신청 기한

- 비대면 금융사고를 인지한 날로부터 3년 이내에 신청

## 04 신청 시 제출서류 안내

신청 시 제출하는 서류는 다음과 같습니다. 은행은 책임분담 검토를 위하여 다음에 명시된 것 이외에도 추가적인 서류의 제출을 요청할 수 있습니다.

제출서류	비고
각 은행의 신청서(경위서·문진표 포함) 및 관련 개인정보 동의서 및 위임장 등	은행 서식
사건사고사실확인원 및 진술조서 등 수사기관 자료(결정문 또는 처분서 등 포함)	이용자 준비서류
가족관계 증명서류(가족관계증명서 및 주민등록등본 등)	(은행 요청 시)
본인 서명 사실확인서	(은행 요청 시)
그 외 은행이 책임분담 검토를 위하여 필요하다고 판단하는 보완서류	(은행 요청 시)

## 05 유의사항

- 은행의 비대면 금융사고 예방 노력 수준과 이용자의 과실 정도를 종합적으로 고려하여 합리적인 범위 내에서 분담금액을 결정하며, 사고 발생 경위 등 구체적인 사안에 따라 은행의 책임분담이 없을 수 있습니다.
- 신청후 결과 확정까지 수개월이 소요될 수 있습니다.
- 비대면 금융사고 피해가 여러 은행을 통해 발생한 경우에는 각각의 해당 은행에 모두 신청하여야 합니다.  
(예시: 예금주 본인 명의의 A,B,C 은행 모두에서 피해가 발생한 경우 A,B,C 은행에 각각 개별 신청)
- 은행은 합리적인 판단 및 검토를 위하여 자료의 보완 및 추가적인 서류의 제출을 요구할 수 있으며, 이용자가 이에 성실하게 응하지 않는 경우 비대면 금융사고 책임분담 신청을 종결 처리할 수 있습니다.
- 검토과정에서 이용자의 거짓이나 허위 주장이 확인되면 이용자는 민형사상 처벌이나 개인적 불이익을 받을 수 있습니다.

# 비대면 금융사고 책임분담 신청 안내 (2/2)



## 06 신청 접수 은행

신청 방법은 비대면 금융사고가 발생한 예금주 본인 명의의 각 은행 고객센터로 문의하여 주시기 바랍니다.

은행명	전화번호	은행명	전화번호	은행명	전화번호
KDB산업은행	TEL 1588-1500	KB국민은행	TEL 1588-9999	전북은행	TEL 1588-4477
NH농협은행	TEL 1661-3000	한국씨티은행	TEL 1588-7000	경남은행	TEL 1600-8585
신한은행	TEL 02-2144-9630	수협은행	TEL 1588-1515	케이뱅크	TEL 1522-1000
Woori 은행	TEL 1588-5000	대구은행	TEL 1588-5050	카카오뱅크	TEL 1599-3333
SC제일은행	TEL 1588-1599	부산은행	TEL 1588-6200	토스뱅크	TEL 1599-4905 TEL 1661-7654
하나은행	TEL 1599-1111	광주은행	TEL 1588-3388	(※ 은행연합회 회원사 순)	
IBK기업은행	TEL 1566-2566	제주은행	TEL 1588-0079		



**! 다음과 같은 거래에서 발생한 사고는 비대면 금융사고 책임분담 신청대상이 아닙니다.**

- ▶ 이용자 본인이 직접 지급지시한 금융거래(가족 사칭, 협박, 대출사기 등 제3자의 지시에 의한 금융거래 포함)
- ▶ 동거가족 또는 지인에 의한 거래
- ▶ 이용자가 접근매체를 양도·양수하거나 질권을 설정하는 등 전자금융거래법 제6조 제3항을 위반한 금융거래
- ▶ 법인인 이용자의 기관 내지는 피용자로서 법인을 위한 금융거래
- ▶ 재화의 공급을 가장한 상거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래\*  
\* 물품대금 사기, 물품 하자 및 계약 불이행 사기, 중고거래 사기, 인터넷 쇼핑물 사기 등
- ▶ 용역의 제공을 가장한 거래로서 이용자 본인의 의지로 신청·계약한 금융거래\*\*  
\*\* 알선 및 중개행위 수수료 빚자 관련 사기(자동차/부동산/골동품 중개 등), 인터넷 게임아이템 사기, 사이버주식 사기, 인터넷 취업 사기 등
- ▶ 불법적이거나 비정상적인 재화의 공급 또는 용역의 제공 등과 관련된 금융거래\*\*\*  
\*\*\* 몸캠 피싱, 로맨스 피싱, 조건만남 등
- ▶ 간편송금업체(○○페이)를 통한 금융거래
- ▶ 영업점 창구를 통한 거래 등 대면 금융거래
- ▶ 은행의 보이스피싱 의심거래 감지 등에 따른 피해 예방 안내에도 불구하고 피해자가 정상 거래를 주장하여 발생한 피해
- ▶ 본 사고 발생 이전에 사고발생 은행에서 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 따른 피해구제 신청(피해금 환급 포함) 또는 「전자금융거래법」에 따른 전자금융거래 사고 배상 신청(배상금 수령 포함)을 한 적이 있는 경우
- ▶ 신용/체크카드 물품 구입, 단기카드대출(현금서비스) 및 장기카드대출(카드론) 등 여신전문금융업과 관련된 금융거래
- ▶ 사실관계 확인 결과 전자금융사고로 보기 어려운 경우
- ▶ 소송 등 법적 분쟁이 진행중이거나 판결이 확정된 경우
- ▶ 이용자와 은행 사이에 민법 제731조 소정의 화해(합의)가 이미 성립된 경우
- ▶ 수사기관 등의 수사를 통해 전자금융사고가 아닌 경우로 판명된 경우
- ▶ 기타(비대면 금융사고 책임분담 협약 참여은행 외 금융회사를 통한 비대면 금융사고 등)