

## 「비대면 금융사고 책임분담기준」

‘23.10.5. 금융감독원과 은행권이 합의한 「비대면 금융사고 책임분담 기준」으로, 금융회사는 제3자가 이용자 동의 없이 권한 없는 전자금융 거래를 실행하여 이용자에게 금전적 손해가 발생한 경우 이용자와 금융회사 간 책임분담이 합리적으로 이루어질 수 있도록 하고, 동 기준이 실효성 있게 작동하도록 지속적으로 협력한다.

### 「비대면 금융사고 책임분담기준」

#### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 책임분담기준(이하 ‘기준’이라 한다)은 제3자가 이용자의 동의 없이 이용자 명의를 이용하여 권한없는 전자금융거래를 실행함으로써 이용자에게 금전적 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 관한 특별법」 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 분쟁조정을 신청하거나, 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 본인확인 의무 이행의 충분성 및 범죄 예방활동(이상금융거래 모니터링 및 대응 등)의 적극성 등을 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 과실 정도는 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 피해환급을 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.