



금융감독원

보 도 자 료



소비자는



보도	2023.10.5.(목) 10:10	배포	2023.10.4.(수)		
담당부서	자금세탁방지실 자금세탁방지기획팀	책임자	실 장	이재석	(02-3145-7500)
		담당자	팀 장	류영호	(02-3145-7502)
담당부서	디지털금융혁신국 디지털금융총괄팀	책임자	국 장	김부곤	(02-3145-7120)
		담당자	팀 장	안태승	(02-3145-7125)
담당부서	분쟁조정3국 은행팀	책임자	국 장	황승기	(02-3145-5720)
		담당자	팀 장	김현정	(02-3145-5722)
담당부서	법무실 보험·소비자보호팀	책임자	국 장	김옥배	(02-3145-5910)
		담당자	팀 장	김동하	(02-3145-5915)
담당부서	금융사기전담대응단 금융사기대응1팀	책임자	국 장	임정환	(02-3145-8150)
		담당자	팀 장	박정은	(02-3145-8140)

- 「비대면 금융사고 예방 추진을 위한 협약」 체결 -
금융감독원은 은행권과 함께 민생을 침해하는
비대면 금융사고 피해 예방을 위해 총력을 다하겠습니다.

I 개 요

- '23.10.5.(목) 금융감독원은 19개 국내은행*과 비대면 금융사고 예방 노력 이행을 상호 약속하는 협약을 체결하였습니다.

* 국민, 신한, 우리, 하나, SC제일, 씨티, 농협, 수협, 기업, 산업, 대구, 경남, 부산, 광주, 전북, 제주, 카카오뱅크, 케이뱅크, 토스뱅크

- 은행권은 「이상금융거래탐지시스템(FDS) 운영 가이드라인^①」과 「비대면 금융사고 책임분담기준^②」의 성실한 이행을 통해

① 금융보안원 등과 마련한 비대면 이상거래탐지룰(51개)과 대응절차 등('24.1.1. 시행 예정)

② 은행권과 공동으로 마련한 비대면 금융사고 피해 자율배상 기준('24.1.1. 시행 예정)

- 갈수록 치밀해지는 비대면 금융범죄에 더욱 빈틈없이 적극적으로 대응하겠다는 강력한 실천의지를 공표하였습니다.

< 회의 개요 >

- (일시 및 장소) '23.10.5.(목) 10시 10분, 금융감독원 9층 대회의실
- (참석자) 금융감독원, 국회, 국내은행 등

프로그램(안)

시 간	내 용
10:10 ~ 10:15 (5분)	【개회사】 이복현 금융감독원장
10:15 ~ 10:25 (10분)	【축사】 국회의원(윤창현, 양정숙)
10:30 ~ 10:40 (10분)	【발표】 「FDS 운영 가이드라인」
10:40 ~ 10:45 (5분)	【발표】 「비대면 금융사고 책임분담기준」
10:45 ~ 10:50 (5분)	【서명】 금감원-국내은행 「비대면 금융사고 예방 추진을 위한 협약」 체결

II 금융감독원장 발언 주요 내용

□ 이복현 금융감독원장은

- 금융범죄 수법이 교묘해지면서 금융소비자의 일반적 예방노력 만으로는 금융사고를 피하기 어려운 현실 등을 감안하여
 - 사전예방을 위한 「FDS 운영 가이드라인」과 사후관리를 위한 「비대면 금융사고 책임분담기준」으로 구성되는 대응 방안을 은행권과 함께 마련하였음을 알렸습니다.
- 또한, 은행권과 비대면 금융사고 예방 추진에 대한 협약을 체결 하여 사고예방 노력을 강화하는 한편, 피해 발생시 합리적 배상을 성실히 이행해 나가겠다는 은행권의 의지를 다졌습니다.
- 마지막으로 고객이 금융범죄의 피해를 입지 않도록 최선의 노력을 다한다면 이는 결국 금융회사의 수익확대로 이어질 것이라고 언급하면서,
 - 금융소비자도 휴대전화에 개인정보를 저장하지 않고 타인에게 이체 비밀번호를 제공하지 않는 등 금융범죄 예방대책에 주의를 기울여 주기를 당부하였습니다.

III 「비대면 금융사고 예방 추진을 위한 협약」 주요 내용

- ① 은행은 「FDS 운영 가이드라인」을 준수하여 시스템을 구축 및 운영하고 정밀화·고도화하기 위해 지속 노력한다.
- ② 은행은 비대면 금융거래의 안전성을 강화하기 위해 생체인증 등 다양한 수단을 선제적으로 도입하고 지속 개선한다.
- ③ 은행은 비대면 금융사고 피해에 대해 「비대면 금융사고 책임 분담기준」에 따라 합리적인 범위 내에서 손해를 배상한다.
- ④ 은행의 배상금액은 비대면 금융사고에 대한 은행의 예방노력 수준과 소비자의 과실 정도를 종합적으로 고려하여 결정한다.
- ⑤ 금융감독원은 은행의 비대면 금융사고 예방 활동을 적극 지원하고, 비대면 금융거래의 안전성을 강화하도록 은행과 지속 협의한다.

※ <참고> FDS 운영 가이드라인 : 금융회사의 전자금융사고 예방을 위해 업계의 모범사례(Best Practice) 등을 참고하여 마련한 권고사항(非금융규제)

[세부 내용은 금융감독원 보도자료('23.10.5. "전자금융사고 예방을 위해 「이상금융 거래탐지시스템(FDS) 운영 가이드라인」을 마련하였습니다.") 참고]

IV 「비대면 금융사고 책임분담기준」 주요 내용

- (대상) 제3자가 이용자 동의 없이 권한 없는 전자금융거래를 실행하여 이용자에게 금전적 손해가 발생한 비대면 금융사고를 대상으로 합니다.
- 전자금융거래 사고*로서 전자금융거래법의 범주 내에서 보이스 피싱 등 통신사기의 일부**를 포함하는 개념입니다.

* 「전자금융거래법」상 접근매체 위·변조(§9①1호), 전자적 장치 또는 정보통신망 침입 & 부정한 방법으로 획득한 접근매체 이용(§9①3호)

** 「통신사기피해환급법」(§2.2.나.)상 통신사기 중 제3자가 기망·공갈로 개인정보를 알아 내어 접근매체를 발급·이용하여 자금을 송금·이체한 경우

- **(배상기준)** 은행의 사고 예방노력과 이용자의 과실 정도를 종합 고려하여 금융사고 최종 손해액에 대해 은행이 배상할 책임분담비율 및 배상액을 결정*합니다.

* 비대면 금융사고의 특성 및 은행의 사고방지 노력 등을 감안하여 조정 가능

- (은행) 비대면 본인확인 의무 이행의 충분성, 이상거래 모니터링 및 대응 등 금융사고 예방활동 정도에 따라 책임분담 수준 결정

예시 : 비대면 금융거래시 스미싱 예방을 위한 악성앱 탐지체계 미도입, 인증서 등 접근매체* 발급시 본인확인 미흡, FDS 룰이 취약하여 이용자의 기존 거래 행태와 다른 특이거래 미탐지, 의심거래 탐지 후 추가 확인절차 소홀 등

* 접근매체는 「전자금융거래법」에 따른 인증의 수단으로서 인증서, 비밀번호 등

- (이용자) 실명확인증표(주민등록증 등), 전자적 장치(휴대전화 등), 인증번호, 비밀번호(계좌용 또는 접근매체용) 등 개인정보의 제공(누설, 노출, 방치 포함) 과정 및 범위 등에 따라 과실 정도 결정

예시 : 이용자가 스미싱 문자 클릭으로 휴대전화에 악성앱 설치 및 신분증 정보 제공(노출 등 포함), 인증번호 및 이체용 비밀번호 제공(노출 등 포함) 등

- **(효력 개시)** 「FDS 운영 가이드라인」을 반영한 시스템 구축 등 준비기간을 거쳐 '24.1.1. 이후 발생한 사고부터 은행권에 우선 시행합니다.

- **(기대효과)** 보이스피싱 등 금융사고 피해를 입은 경우 이용자는 소송절차를 거치지 않고서도 은행의 자율배상 절차를 통해 신속하게 배상받을 수 있습니다.

- 그간 신분증 노출 또는 악성앱 설치에 따른 휴대전화 통제권 상실 등의 경우 이용자의 중과실로 간주되어 피해배상을 받지 못하는 경우가 많았으나,
 - 앞으로는 고객의 과실뿐만 아니라 은행의 금융사고 예방노력 정도를 감안하여 합리적 범위 내에서 책임을 분담하게 됩니다.
- 은행들은 보다 강화된 FDS 구축·운영 등 사고 예방노력을 기울일 동기부여가 됨으로써 궁극적으로 비대면 금융사고 발생을 줄이는 효과를 발휘하게 될 것입니다.
- 다만, 이용자가 휴대전화에 신분증 사진이나 비밀번호를 저장하여 금융사고로 이어지는 경우 피해구제가 제약될 수 있다는 점을 유의해 주시기 바랍니다.

V 향후 계획

- ☐ 금융감독원은 금융의 안전성을 저해하고 금융소비자의 권익을 침해하는 보이스피싱 등 비대면 금융사고에 대한 금융업권의 대응 활동이 충실히 수행될 수 있도록 밀착 지원할 예정입니다.

<별첨 1> 이복현 금융감독원장 개회사 1부

<별첨 2> 「비대면 금융사고 예방 추진을 위한 협약」 1부

<별첨 3> 「비대면 금융사고 책임분담기준」 1부. 끝.

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