

보도	2026.7.1.(수) 석간	배포	2026.6.30.(화)		
담당부서	은행감독국 은행제도팀	책임자	팀 장	송명준	(02-3145-8030)
		담당자	선 임	김슬기	(02-3145-8033)
	중소금융감독국 중소금융소비자보호팀	책임자	팀 장	김수진	(02-3145-6775)
		담당자	수 석	임효연	(02-3145-6797)
	금융사기대응단 금융사기대응2팀	책임자	팀 장	강 인	(02-3145-8521)
		담당자	선 임	이인성	(02-3145-8536)

보이스피싱 피해자의 불편 해소 및 보호 강화를 위해 금융권 업무 프로세스를 개선하였습니다.

- 주요 내용 -

- 그간 보이스피싱 피해자(피해구제 신청)와 명의인(이의제기)은 신청서 등 서류를 제출하기 위해 금융회사 영업점을 직접 방문해야 하고,
 - 은행 앱 등에서 저축은행으로 자금을 이체한 경우 저축은행명을 확인할 수 없어 지급정지를 요청하는 데 불편하다는 민원이 제기되었습니다.

《 보이스피싱 피해자 불편 사례 》

- ① 보이스피싱 피해 발생 후 신청서 등의 서류를 제출하기 위해 영업점을 방문하여 장시간 대기해야 하거나 서류 보완 등을 위해 수차례 방문해야 하는 불편 발생
- ② 피해자가 사기범의 저축은행 계좌로 자금을 이체한 후 은행에 지급정지를 요청하려고 했으나, 거래내역에서 저축은행명을 조회할 수 없어 지급정지 신청이 지연

- 금융감독원은 피해자의 불편은 최소화하고, 보이스피싱 피해 발생시 피해자가 신속하게 대응할 수 있도록 금융권 업무 프로세스를 개선하였습니다.
 - ① 보이스피싱 피해자와 명의인이 금융회사 앱을 통해 신청서 등을 제출할 수 있도록 비대면 서류제출 프로세스를 구축하였고,
 - ② 저축은행으로 자금 이체시 이체정보 확인, 거래내역 조회 화면 등에서 개별 저축은행명을 확인할 수 있습니다.

I. 추진 배경

- 금융권은 보이스피싱 발생시 피해를 최소화하고 피해자가 신속하게 피해금을 환급받을 수 있도록 피해구제 제도를 운영하고 있고, 억울하게 계좌가 지급정지된 명의인을 위한 이의신청 제도를 운영중이나,
 - 피해자가 피해구제 신청서를 작성하고 증빙서류 등을 제출하기 위해서는 금융회사 영업점을 직접 방문해야 하고,
 - 억울하게 계좌가 지급정지된 명의인이 금융회사에 이의 신청할 때도 금융회사 영업점을 직접 방문하여 신청서와 증빙서류를 제출해야 해서 불편하다는 의견이 지속 제기되었습니다.

[참고] 관련 불편 사례

- 보이스피싱 피해자가 유선 또는 구술로 피해구제를 신청한 경우, 3영업일 이내에 금융회사 영업점을 방문하여 피해구제신청서, 신분증 사본 등을 제출하여야 함
 - 직장인 A씨는 보이스피싱 피해 발생 후 관련 서류를 제출하기 위해 바쁜 일과 중 휴가를 내고, 영업점을 방문하여 장시간 대기하는 불편을 겪음
 - 수도권에 거주중인 B씨는 비대면으로 지방은행 계좌를 개설하였다가 보이스피싱 피해를 당했으나, 수도권 내 영업점이 많지 않아 영업점을 찾는 데 어려움을 겪음
 - C씨는 보이스피싱 피해 발생 이후 신청서, 증빙서류 등을 제출하는 과정에서 서류 보완 등으로 수차례 영업점을 방문해야 해서 생업에 지장 초래

- 또한, 그간 은행 앱 등에서 저축은행으로 자금을 이체하였을 때 이체내역 등에 개별 저축은행명이 아닌 ‘저축은행’으로만 표기되어
 - 보이스피싱 발생 후 피해자와 수사기관이 신속하게 자금을 이체한 저축은행을 확인하여 지급정지를 요청하는 데 어려움이 있었습니다.

[참고] 관련 불편 사례

- 피해자 D씨는 저축은행을 이용 중인 사기범 E씨의 계좌로 자금을 이체한 후 지급정지를 요청하려 하였으나, 거래내역에서 저축은행명을 조회할 수 없어 지급정지 신청이 지연

II. 개선 내용

1 보이스피싱 비대면 서류제출

- 보이스피싱 피해자와 명의인이 금융회사 영업점을 방문하지 않아도 금융회사 앱에서 신청서를 작성하고, 증빙서류를 첨부하여 금융회사에 제출*할 수 있습니다.(현행과 같이 영업점에 서류를 제출하는 것도 가능)

* 용량이 큰 경우 이메일 등으로 제출 가능

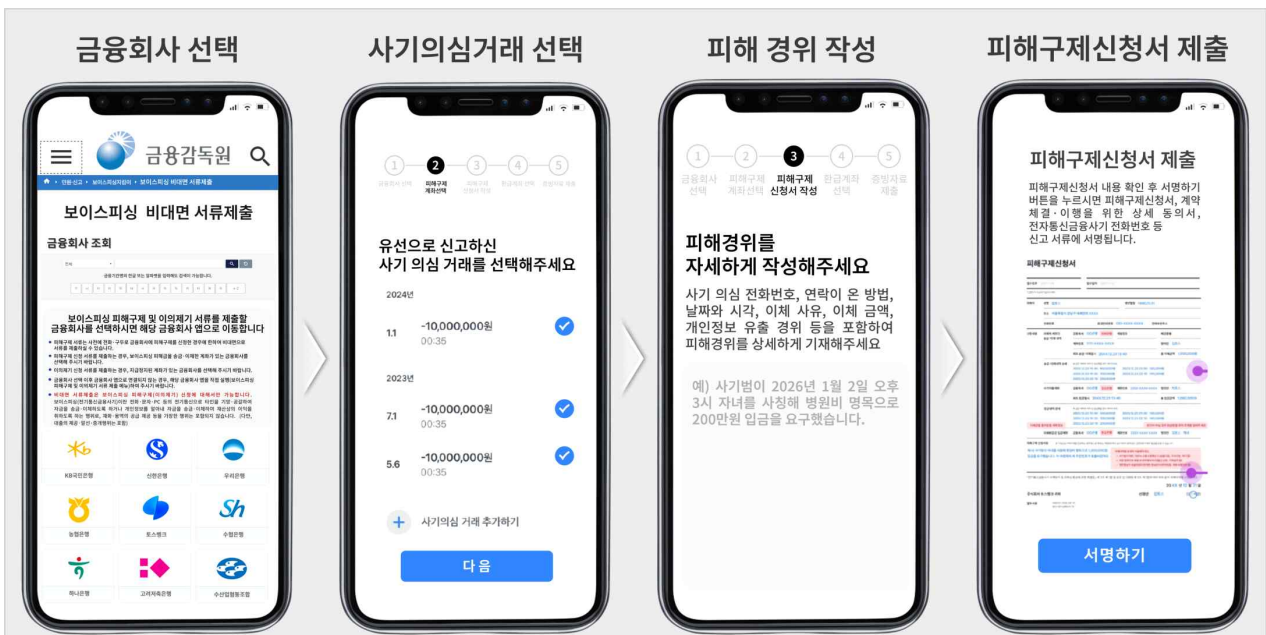
- 비대면 서류제출은 앱 신규 설치에 따른 불편함을 줄이고, 계좌번호, 거래내역 등의 입력 오류를 최소화*하기 위하여 피해계좌(명의인은 지급정지된 계좌)를 보유한 금융회사 앱만 이용 가능합니다.

* 금융회사에 보유한 계좌 목록과 거래내역을 조회하여 선택하면 신청서에 반영

- 다만, 피해구제 서류는 금융회사에 전화나 구두로 지급정지를 요청한 후 제출할 수 있으며, 보이스피싱과 무관한 범죄(중고거래 사기, 몸캠 피싱 등)는 서류 제출이 불가능합니다.

- 금융감독원은 피해자 등이 피해구제(이의신청) 서류 제출 화면을 쉽게 찾을 수 있도록 홈페이지에 '보이스피싱 비대면 서류제출' 화면을 신설하였습니다(금융회사 선택시 금융회사 앱 內 피해구제·이의신청 서류 제출 화면으로 이동)

<보이스피싱 비대면 서류제출 프로세스 주요 절차>



2

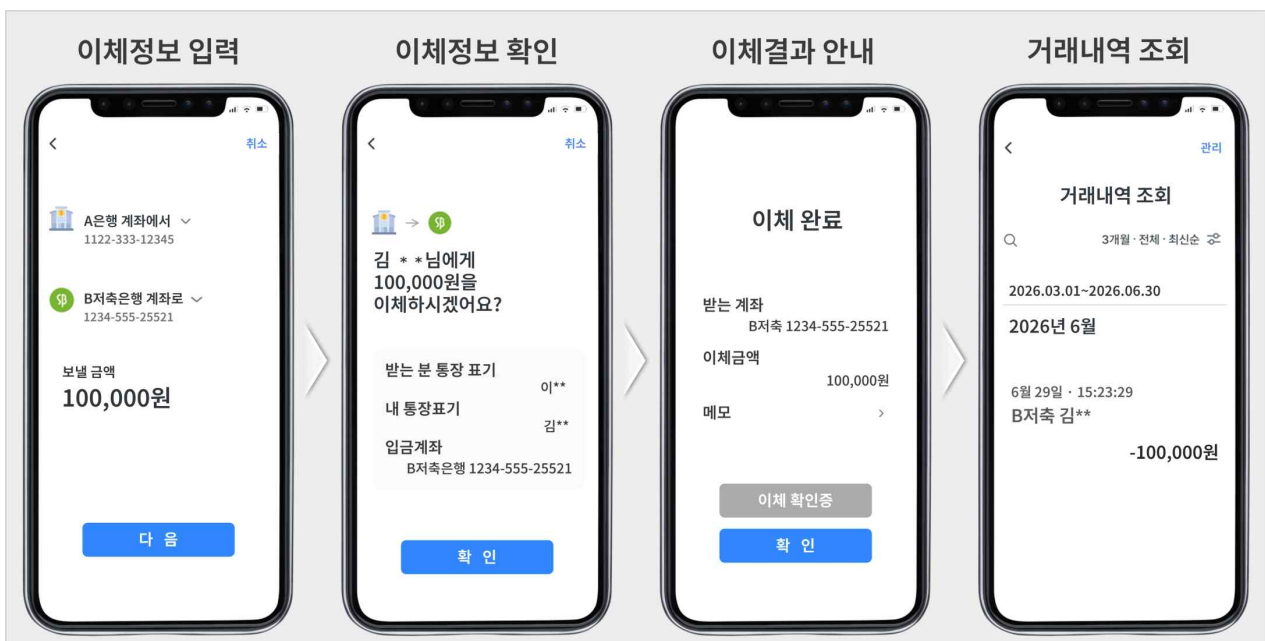
저축은행으로 자금이체시 저축은행명 표기방식 개선

□ 은행에서 인터넷·모바일뱅킹 등으로 저축은행에 자금을 이체했을 때 개별 저축은행명을 확인할 수 있도록 표기방식을 개선하였습니다.

○ 이용자는 이체정보 확인, 이체결과 안내, 거래내역 조회 화면에서 저축은행명을 확인*할 수 있어 신속한 지급정지 요청이 가능합니다.

* [예시] (현재) 저축은행 홍길동 → (개선) **KB**저축은행 홍길동

<저축은행으로 자금이체시 표기방식 개선안 개요>



Ⅲ. 향후 계획

□ 보이스피싱 비대면 서류제출은 '26.7.1.부터 은행·저축은행·상호금융(수협, 신협, 새마을금고, 산림조합)에서 가능하며, 농협·우체국은 하반기 중 전산 개발 완료 후 운영을 개시할 예정입니다.

○ 은행권 저축은행명 표기방식 개선은 '26.7월중 적용될 예정입니다.

□ 금융감독원은 앞으로도 보이스피싱 관련 금융소비자 불편사항을 지속 발굴하고 개선해 나가겠습니다.

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