

전자금융거래 사고 피해 신고서

(주)하나은행 귀중

은행은 본 신고와 관련하여 손님에게 필요자료의 제출 또는 보안을 요청할 수 있으며, 손님이 거짓이나 허위 정보로 작성할 경우 민형사상 처벌 및 피해 신고 절차 종료 등의 불이익을 받으실 수 있습니다.

피해신청인

개인	성명		생년월일 고객번호	고객번호는 직원이 기재
법인	법인명		사업자 등록번호	
전화번호			휴대전화번호	
e-mail				
주소				
기타				
【전자금융 사고 접수 및 진행관련 SMS 수신 동의 여부】 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음				

피해 신고 제외대상 확인

■ 다음의 사고유형은 관련규정에 따라 비대면 금융사고 적용대상에서 제외됩니다. 해당 여부를 확인하여 주시기 바랍니다.

- 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 빙자 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***
*** 뽕캠 피싱, 로맨스 피싱, 조건만남 등
- 간편송금업체(OO페이)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)

본인은 위 사고유형 중 한가지 이상이라도 **【 (해당없음) , (해당됨) 】 을 (확인) 하였음**

신청인 : _____ (서명 또는 인)

※[해당없음] 피해 신고 대상으로 신청서 계속 작성
 [해당됨] 피해 신고 제외 대상으로 신청서 작성 중단 및 종료

전자금융거래 사고 정보

필수 기재	최초 사고발생 일시	은행	20	년	월	일(요일)	시	분	사고발생 은행이 2개이상인 경우, 최초 사고발생 기준으로 기재	
	최초 사고인지 일시	은행	20	년	월	일(요일)	시	분		
	최초 계좌 지급정지 (거래제한) 일시	은행	20	년	월	일(요일)	시	분		
	사고발생 총 피해금액	금 (₩)	원	사고발생 은행의 피해금액 모두 합산						
	사고발생 계좌내역 (본인명의 계좌)	■ 사고 신청인 본인 명의의 사고발생 출금은행별 사고계좌 내역 모두 기재 (별지 기재 가능) ■ 대출, 오픈뱅킹 이체의 경우, 거래가 실행된 해당은행 채널 기준으로 기재								
	출금은행	출금계좌번호	출금(사고/피해)금액	₩						
	입금은행 (상대은행)	입금(상대)계좌 예금주	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 타인(예금주명)	거래유형	(송금, 대출, 오픈뱅킹 등)					
	출금은행	출금계좌번호	출금(사고/피해)금액	₩						
	입금은행 (상대은행)	입금(상대)계좌 예금주	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 타인(예금주명)	거래유형	(송금, 대출, 오픈뱅킹 등)					
	출금은행	출금계좌번호	출금(사고/피해)금액	₩						
입금은행 (상대은행)	입금(상대)계좌 예금주	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 타인(예금주명)	거래유형	(송금, 대출, 오픈뱅킹 등)						

본 사고 관련 아래와 같은 해당사항이 있을 경우에는 모두 기재하여 주세요.

선택 기재 (해당시)	신분증 분실 신고 (해당기관 앞)	<input type="checkbox"/> 예 (신고일 :) <input type="checkbox"/> 아니오	휴대전화 분실 신고 (통신사 앞)	<input type="checkbox"/> 예 (신고일 :) <input type="checkbox"/> 아니오
	명의도용 휴대전화 개설 신고 (통신사 앞)	<input type="checkbox"/> 예 (신고일 :) <input type="checkbox"/> 아니오	기타	

피해구제 및 수사기관 신청

피해구제 환급 신청	■ 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 따른 피해구제 신청 후 해당 신청 건이 종결 (환급금 수령 완료 또는 종결통지 수령)된 이후에 전자금융거래 사고 신청이 가능합니다.			
	신청상태	<input type="checkbox"/> 신청예정 <input type="checkbox"/> 신청 후 진행중 <input type="checkbox"/> 피해구제 종결(환급금 수령 또는 완료 통지) <input type="checkbox"/> 기타()		
	신청은행	은행(신청일:)	은행(신청일:)	은행(신청일:)
수사기관 수사 진행	■ 수사기관 앞 사고신고 후 [사건사고사실 확인원]을 발급받은 이후에 전자금융거래 사고 신청이 가능합니다.			
	진행상태	<input type="checkbox"/> 미신고 <input type="checkbox"/> 신고(고소, 고발 등) <input type="checkbox"/> 신고 후 수사 개시하여 진행중 <input type="checkbox"/> 수사 종결 <input type="checkbox"/> 기타()		
	수사기관	수사기관 신고일		



전자금융거래 사고 관련 설문

이체주체	본 사고와 관련하여 전자금융거래를 실행한 사람은 누구인가요? <input type="checkbox"/> 손님 본인 <input type="checkbox"/> 가족 <input type="checkbox"/> 지인 <input type="checkbox"/> 불상의 제3자	
사고유형1	본 사고와 관련하여 스미싱(가짜 청첩장, 부고장, 택배, 대출안내 등) 문자 또는 카톡 메시지를 통하여 악성 앱 주소 등이 포함된 링크(URL)를 클릭한 사실이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 기타()	
사고유형 2	본 사고와 관련하여 출처를 알 수 없는 악성 앱(원격조종 앱 포함)*이 설치되어 실행되었습니까? *구글스토어/앱스토어가 아닌 스미싱(가짜 청첩장, 부고장, 택배, 대출안내 등) 문자 또는 카톡 메시지 내 악성 앱 설치주소 등이 포함된 링크(URL)를 클릭하여 악성 앱(원격조종 앱 포함) 다운로드 또는 설치 허용을 선택한 경우 등 <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 기타()	
이용자 제공정보	본 사고와 관련하여 제3자(가족, 지인 사칭 포함)에게 제공한 정보를 모두 선택하여 주세요. <input type="checkbox"/> 신분증 (SMS 문자메시지 또는 카톡 등을 통한 신분증 사본 사진, 파일 정보 전송 포함) <input type="checkbox"/> 개인정보(이름, 휴대전화번호, 주민등록번호 등) <input type="checkbox"/> 전자적 장치(휴대전화 등, 휴대전화를 빌려준 경우 포함) <input type="checkbox"/> 계좌번호 및 계좌용 비밀번호 <input type="checkbox"/> 보안매체(OTP, 보안카드, 인증서 등) 제공 또는 보안매체용 비밀번호 제공 <input type="checkbox"/> 기타 전자금융 관련정보()	
전자금융거래 사용 경험 및 빈도	- 각 항목별로 별도로 O/X를 표기하여 주시고, O로 표기하셨을 경우 평상시 사용 빈도도 작성하여 주십시오. 인터넷뱅킹 [] 폰뱅킹 [] 오픈뱅킹 []	
신분증 보관 방식	① 가족이나 지인 등에게 신분증을 대여하여 준 경험이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 ② 신분증 사본(사진, 그림파일 등)을 평소 휴대전화, PC, 클라우드에 저장하여 보관하고 있습니까? <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 ③ 신분증 실물을 평상시에 어떠한 방식으로 보관하고 계십니까? (예시 : 지갑 내 휴대 / 자택이나 사무실 책상 내에 보관 등)	
휴대전화	① 가족이나 지인 등에게 전자적 장치(휴대전화 등)를 제공하거나 대여하여 준 경험이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 ② 평상시 휴대전화 잠금 방식으로는 어떠한 방식을 사용합니까? (잠금기능을 사용하지 않는다면, “잠금 안함”이라고 적어주십시오)	
기타	신분증이나 휴대전화 외의 접근매체(은행/증권회사의 보안카드)를 평소 어떠한 방식으로 보관하고 계십니까? (예시 : 지갑 내 휴대, 자택 보관, 휴대전화 또는 PC 등에 사진 촬영하여 보관, 클라우드 연계 여부 등)	
	본 사고 이전에 신분증을 분실한 경우, 해당기관 앞 신분증 분실신고를 즉시 실행하였습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음
	본 사고 이전에 신분증 사본(사진, 파일 등)을 휴대전화, PC, 클라우드 등에 저장하여 보관하고 있었습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 기타()
	본 사고 이전에 계좌번호와 계좌용 비밀번호를 휴대전화, PC, 클라우드 등에 저장(메모)하고 있었습니까?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 기타()
	본 사고 이전에 휴대전화 잠금 방식*이 설정되어 있었습니까? *설정방식: 패턴, 핀, 비밀번호, 지문/얼굴인식 등	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 기타()
본 사고 관련 개인정보 유출로 의심되는 정황, 특이사항 등 기타 참고사항이 있는 경우 기재하여 주세요.		



전자금융거래 사고 발생 경위 및 사유

사고 발생 경위

- “누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜” 육하원칙으로 상세하게 작성하여 주시기 바랍니다.
- 피해 금액 및 이체/송금/대출 내역과 관련하여, 위에 작성하신 계좌들 및 각 계좌별로 이체/송금/대출된 금액을 구체적으로 언급하며 작성하여 주시기 바랍니다.
- 문제의 거래가(재화 또는 용역의 구입을 수반하는) 신용카드 결제, 간편결제, 간편송금 거래이거나, 접근매체를 이용한 여신전문금융회사(카드사, 캐피탈사) 대출거래일 경우 거래 경위를 자세히 기재하여 주시기 바랍니다.
- 피싱범과의 최초 접촉 경위(스미싱 문자를 클릭하였거나, 위장된 홈페이지에 접속하셨을 경우 그러한 내용으로 작성), 피싱범이 손님을 속이면서 사용한 구체적인 표현이나 수법, 피싱범에게 유출/누설/분실된 각종 비밀번호/개인정보/휴대전화 등에 관하여 상세하게 작성하여 주시기 바랍니다.
- 작성하신 내용을 확인하는 데 필요한 통화내역, 카카오톡, 텔레그램, 문자메시지, 이메일, 메신저 내역이나 원격 프로그램 설치 내역 관련 자료를 가지고 계시면 함께 첨부하여 제출하여 주시기 바랍니다.

사고 발생후 사후적 조치

- 사고 발생 사실을 최초로 인지한 시점 및 과정을 자세히 적어 주시기 바랍니다.
- 사고 발생 사실을 알게 된 후 ① 금융기관에 도난신고, 계좌정지 및 피해환급을 신청한 내역, ② 통신사 등에 명의도용을 신고한 내역, ③ 수사기관에 고소/고발을 제기한 내역, ④ 행정기관에 각종 민원을 제기한 내역 및 현재 진행 상황을 가급적 상세하게, 일시를 포함하여 작성하여 주시기 바랍니다.(기재하신 내용을 뒷받침하는데 도움이 될 수 있는 자료가 있다면 함께 제출하여 주시기 바랍니다)
- 아직 신청 내역이 없는 경우에도, 향후 신청을 하실 계획이 있으시거나 준비 중이라면 관련 내역을 적어주십시오.

손님 기재사항 확인

본인은 금번 전자금융거래 사고 신청과 관련하여 위 기재사항 및 사고정황이 (거짓이나 사실과 다른 경우로 확인) 될 경우, 신청절차 종료 및 민형사상 처벌 등의 (불이익을 받을 수 있음) 을 (확인) 합니다.

작성일자: 년 월 일

신청인 : _____(서명 또는 인)

본인확인
(직원기재)

지점(부)

행번

직원명

(서명 또는 인)



[필수] 개인(신용)정보 수집 · 이용 · 제공 동의서

[전자금융거래 사고 피해 신고]

(주)하나은행 귀중

* 귀 행과의 (금융)거래와 관련하여 귀 행이 본인의 개인(신용)정보를 수집·이용 및 제공하고자 하는 경우에는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등 관계 법령에 따라 본인의 동의가 필요합니다.

1 수집 · 이용에 관한 사항

수집 · 이용 목적	- 금융소비자보호를 위한 신속하고 공정한 전자금융거래 사고 피해조사 및 처리결과 통지
보유 및 이용기간	- 피해조사 및 처리결과 통지 완료일로부터 5년까지 보유 · 이용 * 피해조사 및 처리결과 통지 완료일 이후에는 법령상 의무이행 및 당행의 금융소비자보호 업무 수행을 위한 목적으로만 보유 · 이용됩니다.
거부 권리 및 불이익	귀하는 동의를 거부하실 수 있습니다. 다만, 위 개인(신용)정보 수집 · 이용에 관한 동의는 “본인 식별 및 고객 상담사무에 대한 사실관계 조사 및 확인 등을 위한” 필수적 사항이므로, 위 사항에 동의하셔야만 전자금융거래 사고 피해신고 접수 및 처리가 가능합니다.

수집 · 이용 항목

■ 고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허 번호 위 고유식별정보 수집 · 이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
■ 개인(신용)정보	
■ 일반개인정보	고객번호, 사업자등록번호, 성명, 생년월일, 주소, 이메일주소, 연락처(전화번호, 휴대전화번호), 계좌번호, 전자금융거래 사고 피해 신고서 상에 기재된 신고내용 및 정보, 기타 피해조사와 관련 상담시 제공된 정보
■ 신용거래정보	계좌(카드)거래내역, 전자금융 가입 및 거래내역 등 보상절차를 위한 사실조사에 필요한 금융거래 내역(*), 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」 소정의 피해환급 절차 처리 내역[사고 관련 계좌 및 거래내역, 피해환급금 결정 내역 포함] * 귀하가 신고서 상에 기재한 귀하 명의의 피해 계좌로서 타인 명의 계좌로 송금 · 이체가 이루어진 계좌 및 관련 거래금액, 거래일시 및 시각
	위 개인(신용)정보 수집 · 이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함



2 제공에 관한 사항

제공받는 자	<ul style="list-style-type: none"> - 금융소비자보호 관련 대외기관(금융위원회, 금융감독원 등) - 사고 관련 은행 및 사고 관련 은행이 사고조사를 의뢰하는 손해보험회사 및 손해사정법인 - Payment Gateway社(PG결제사고건)
제공받는 자의 이용목적	<ul style="list-style-type: none"> - 금융소비자보호를 위한 신속하고 공정한 전자금융거래 사고 피해조사·사고 현황 파악 · 보상 처리 · 처리결과 통지 - 금융소비자보호 관련 대외기관의 자료제출 요구 등 법령상 의무이행
보유 및 이용기간	<ul style="list-style-type: none"> - 제공된날로부터 동의철회시 또는 제공목적 달성시까지 보유 · 이용 <p>* 귀하의 개인(신용)정보는 금융소비자보호 관련 대외기관의 법령상 의무이행 및 금융소비자보호 업무 수행만을 위하여 보유 · 이용되며, 동의 철회 또는 제공된 목적 달성 후에는 위에 기재된 이용목적과 관련된 금융사고 조사, 분쟁 해결, 민원처리, 금융소비자보호를 위한 조사·연구 등을 위하여 필요한 범위 내에서만 보유·이용됩니다.</p>
거부 권리 및 불이익	<p>귀하는 동의를 거부하실 수 있습니다. 다만, 위 개인(신용)정보 제공에 관한 동의는 “금융소비자보호 업무 수행을 위한” 필수적 사항이므로, 위 사항에 동의하셔야만 전자금융거래 사고 피해신고 접수 및 처리가 가능합니다.</p>

제공 항목

<ul style="list-style-type: none"> ■ 고유식별정보 	<p>주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허 번호</p> <p>위 <u>고유식별정보</u> 제공에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인(신용)정보 	<p>고객번호, 사업자등록번호, 성명, 생년월일, 주소, 이메일주소, 연락처(전화번호, 휴대전화번호), 계좌번호, 전자금융거래 사고 피해 신고서 상에 기재된 신고내용 및 정보, 기타 피해조사와 관련 상담시 제공된 정보</p> <p>계좌(카드)거래내역, 전자금융 가입 및 거래내역 등 보상절차를 위한 사실조사에 필요한 금융거래 내역(*), 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」 소정의 피해환급 절차 처리 내역[사고 관련 계좌 및 거래내역, 피해환급금 결정 내역 포함]</p> <p>* 귀하가 신고서 상에 기재한 귀하 명의의 피해 계좌로서 타인 명의 계좌로 송금 · 이체가 이루어진 계좌 및 관련 거래금액, 거래일시 및 시각</p> <p>위 <u>개인(신용)정보</u> 제공에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>

※ 본 동의 이전에 발생한 개인(신용)정보도 수집 · 이용 대상에 포함됩니다.

※ 은행의 고의 또는 과실 등 귀책사유로 인한 개인정보 유출로 고객님의게 발생한 손해에 대해 관계 법령 등에 따라 보상 받으실 수 있습니다.

20 년 월 일

본인 성명 : (서명)

대리인 성명 : (서명)



첨부서류

구분	서류명	비고
1	신분증 사본	
2	사건사고사실확인원 및 진술조서 등 수사관련 자료와 이에 따른 수사기관의 결정문 내지는 처분서	
3	신분증 분실 및 도난 신고 내역, 재발급 내역 관련 증빙 자료 등	
4	휴대전화 개통·가입 관련 서류, 명의자 및 개통시점, 명의도용 예방서비스 가입 내역, 주요 의심 프로그램(우범 프로그램) 가입 내역, 분실신고 내역, 명의도용 신고사실 등에 관한 확인서(통신회사 발급)	
5	수사기관 또는 금융당국에 대한 고소나 민원 접수 내역* *고소장 및 고소장에 첨부한 증거자료, 아직 고소하지 않았다면 추후 고소 제기 일정 기재 필요	
6	금융회사가 위임한 대리인이 수사기관에서 각종 진술조서 등을 열람 및 등사할 수 있도록 하는 위임장 또는 동의서	
7	개인정보보호법 제34조 제1항에 따라 개인정보 유출 등의 통지를 받은 내역	
8	사고 발생 확인 후 신청까지 상당한 지연*이 있었던 경우, 이에 관한 경위, 개인정보보호법에 따른 유출에 대하여 취한 조치(비밀번호 변경) 등의 내용이 포함된 경위서 *24시간 이상 지연	
9	가족·동거인 확인 서류(가족관계증명서, 주민등록등본 등)	
10	본인서명사실확인서	
11	이용자 본인의 기존 금융거래 관련 지식 및 경험, 보안 준수사항에 관한 조사 양식* *이용자 본인의 기존 금융거래 관련 지식 및 경험, 보안 준수사항에 관한 조사 내용으로 각종의 비대면 거래 내역(인터넷뱅킹, 폰뱅킹, 오픈뱅킹 등) 및 그 과정에서 사용되었던 접근매체, 보안카드 등의 보관 방식(지갑 내 휴대, 자택 보관, 휴대전화이나 PC 등에 사진을 촬영하여 보관, 클라우드 연계 여부 등) 포함	
12	기타 피해 확인을 위해 필요한 서류(증빙자료*) *접근매체의 위/변조 등과 관련된 통화내역, 이메일, 문자메시지, 카카오톡 및 텔레그램을 비롯한 메신저 프로그램 대화내역, 휴대전화 애플리케이션 설치 내역 (원격 제어 프로그램 등)	
13	출입국사실증명원 또는 여권 사본	
14		
15		
16		
17		



전자금융거래 사고 피해 신고 위임장

(주)하나은행 귀중

위임자 (본인)	개인	성명		생년월일 고객번호	고객번호는 직원이 기재
	법인	법인명		사업자 등록번호	
	전화번호			휴대전화번호	
	주소			e-mail	
	기타				
수임자 (대리인)	성명			생년월일	
	전화번호			휴대전화번호	
	주소			e-mail	
	기타				
신청취지 (요구사항)		(예시) 전자금융거래 사고 피해 신고 등 전자금융거래 사고와 관련된 행위 일체			

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 권한을 위임합니다.

년 월 일

위임자(본인)

(인)

※ 첨부 : 인감증명서(본인서명사실확인서) 1부

본인확인(직원기재)	지점명:	행번:	성명:	(서명 또는 인)
------------	------	-----	-----	-----------

