은행연합회
KOREA FEDERATION OF BANKS

보도자료

은행산업의 내일을 열어가는
큰 힘이 되겠습니다!

보도일시	2022년 3월 31일 조간부터		
배 포 일	2022년 3월 30일	담당부서	소비자보호부
담당부장	박진향 부장(T.3705-5040)	담 당 자	김태형 과장(T.3705-5245)

은행연합회, 「은행전화번호 진위확인 서비스」 오픈

- 은행 사칭 보이스피싱 의심 전화번호가 은행의 실제 전화번호인지 바로 확인 가능… 보이스피싱 피해 예방에 효과 기대

□ **은행연합회**(회장 김광수)는 본인이 수신한 문자 또는 전화가 **보이스피싱**으로 **의심**될 경우 실제 은행에서 사용하는 **전화번호**인지 누구나 쉽게 **확인**해 볼 수 있는 **「은행전화번호 진위확인 서비스」**를 **인터넷 홈페이지(https://portal.kfb.or.kr)**를 통해 **3월 31일(목)**부터 제공한다고 밝혔다.

○ 앞으로 **은행 소비자**는 **은행연합회 홈페이지**에서 회원가입이나 로그인 등 번거로운 절차 없이 은행을 선택하고 전화번호를 기입하기만 하면 보이스피싱으로 **의심**되는 **전화번호**가 **실제 은행**이 사용하는 **전화번호**인지를 **손쉽게 확인**할 수 있게 된다.

□ 「은행전화번호 진위확인 서비스」는 은행을 사칭한 보이스피싱과 메신저피싱으로 인한 **금융소비자**의 **피해**를 **예방**하기 위해 **은행연합회**와 **19개 사원은행***이 오랜 검토 끝에 **제공**하게 되는 서비스다.

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

○ 특히 최근 가짜 저금리 대출상품, 생계자금 지원과 같이 **은행**을 **사칭**하는 **대출빙자형 보이스피싱**이 **급증**하고 있어 **금융소비자의 각별한 주의**가 요구되는데, **동 서비스**를 **이용**하면 금융소비자가 받은 문자나 전화의 번호가 **은행에서 사용하는 것인지를 바로 확인**할 수 있어 **보이스피싱 예방에 큰 효과**가 있을 것으로 기대된다.

□ **김광수 은행연합회 회장**은 "그간 **은행권**은 모니터링 **시스템**을 **고도화**하는 한편 **영업현장**에서는 보이스피싱으로 **의심**되는 **거래**가 있을 경우 적극적으로 거래를 **지연**시키는 등 **보이스피싱 피해 예방**을 위해 항상 **최선**을 다해왔다"며,

○ "**「은행전화번호 진위확인 서비스」**를 통해 은행 이용자가 전화번호 진위 여부를 실시간으로 직접 조회할 수 있게 됨으로써 **보이스피싱 피해**를 **방지**하기 위한 **안전망**이 **한층 더 강화**된 것"이라고 강조했다.

□ 한편, 은행연합회 관계자는 **전화나 문자를 통한 개인정보 요구** 등에 **일체 응하지 말고 실제 보이스피싱 피해**가 **발생**한 경우 **즉시 금감원, 경찰청, 금융회사** 등에 **신고**할 것을 당부하였으며,

○ 조회결과 은행에서 실제로 사용하는 전화번호로 확인된 경우에도 **예기치 못한 피해**를 **방지**하기 위해 반드시 **악성앱 설치 여부**를 **확인***하고 해당 **은행**에 **관련 내용**을 **문의**하는 것이 바람직하다고 밝혔다.

* 경찰청의 '시티즌 코난' 앱 등 보안프로그램을 통한 악성앱 감염여부 검진

붙임 1. 「은행전화번호 진위확인 서비스」 조회화면 및 이용 방법 1부
2. 은행권 보이스피싱 방지 노력 1부
3. 은행 콜센터 등 보이스피싱 신고 연락처 1부. 끝.

이 자료는 은행연합회 홈페이지(https://www.kfb.or.kr)의 '보도자료'에도 게재되어 있습니다.

[붙임1]

「은행전화번호 진위확인 서비스」 이용 방법 및 조회 화면

1. 이용 방법

1 PC를 통해 접속

① 은행연합회 홈페이지(https://www.kfb.or.kr) 우측하단 '자주 찾는 메뉴'에서 '은행전화번호 진위확인' 선택

② 또는 소비자포털(https://portal.kfb.or.kr) 메인화면에서 '은행전화번호 진위확인 서비스' 바로가기를 클릭하거나, '보이스피싱정보' 메뉴를 선택 후 '보이스피싱 피해예방' 메뉴에서 선택

☞ 조회를 희망하는 은행을 선택한 후 보이스피싱으로 의심되는 은행 전화번호를 기입한 후 '검색'버튼 클릭

2 모바일을 통해 접속

① 은행연합회 모바일 홈페이지(https://m.kfb.or.kr) 접속 후 하단 '자주 찾는 메뉴'에서 '은행전화번호 진위확인' 선택

② 또는 소비자포털(https://portal.kfb.or.kr) 메인화면에서 '은행전화번호 진위확인 서비스' 바로가기를 클릭하거나, '보이스피싱정보' 메뉴를 선택 후 '보이스피싱 피해예방' 메뉴에서 선택

☞ 조회를 희망하는 은행을 선택한 후 보이스피싱으로 의심되는 은행 전화번호를 기입한 후 '검색'버튼 클릭

2. 조회 화면

❶ 정상번호일 경우, 확인 메시지 및 주의문구 안내

[정상번호일 경우 안내문구]

· 입력하신 번호는 OO은행에서 전화 혹은 문자 발송 시 사용하는 발신번호가 맞습니다.

· 다만, 신종사기수법 등 예상치 못한 피해 예방을 위해 문자 또는 전화로 수신한 내용이 의심스러우실 경우 해당 은행에 진위 여부를 확인하시기 바랍니다.
(콜센터 번호 조회 링크)

· 또한 휴대폰에 전화 가로채기 앱 등 악성 앱 설치 여부 등을 다시 한 번 확인하시기 바랍니다.

❷ 정상번호가 아닐 경우, 확인불가 메시지 및 주의문구 안내

[정상번호가 아닐 경우 안내문구]

· 입력하신 번호(△△-△△△△-△△△△)는 OO은행에서 사용하는 발신번호가 아닙니다.

· 문자 또는 전화로 수신한 내용의 진위 여부는 해당 은행에 문의하시기 바랍니다.
(콜센터 번호 조회 링크)

· 또한 피해 예방을 위해 휴대폰에 전화 가로채기 앱 등 악성 앱 설치 여부 등을 다시 한 번 확인하시기 바랍니다.

[붙임2]

은행권 보이스피싱 방지 노력

□ **은행연합회**는 금융당국의 「보이스피싱 피해방지 종합대책」 등에 따라 9개 금융업권*이 참여하는 「**전기통신금융사기 피해예방 시스템**」**을 운영** 중

* 은행, 금융투자, 저축은행, 신협, 새마을, 산림조합, 우체국, 단위농협, 단위수협

○ **은행권**은 동 **시스템 참여**를 통해 **지급정지**를 요청받은 **명의인정보** 및 **대포통장 의심계좌 정보**를 **전 금융권**에 **신속히 공유**하는 등 **보이스피싱**으로 인한 **피해**를 **예방**하고 **추가 피해**를 신속히 **차단**하고 있음

○ 아울러 은행권은 빅데이터·AI 활용을 통해 **이상거래 탐지시스템**을 **고도화**하고 **악성앱 탐지 시 모바일뱅킹**을 **자동중단**하는 등 **시스템적인 대응**을 **강화**하여 보이스피싱 피해를 **선제적으로 예방**하고 있음

○ 또한, 고액 현금 인출 시 **문진제도** 시행, 의심 거래 인지 시 **수사기관 신고**, 자동화기기 무매체 거래 시 범행가담자 대상 **경고문구 게시, 최초 송금 알리미** 서비스*, **대국민 홍보 사업** 진행 등 **보이스피싱 피해**를 **최소화**하기 위해 다양한 **노력**을 기울이고 있음

* 특정 계좌에 대한 최초 이체거래시 보이스피싱 주의 통지

□ 이에 따라 **계좌이체형 보이스피싱 피해액**은 **'20년중 2,353억원**으로 **'19년 대비 65.0%(△4,367억원) 감소**한 데 이어 **'21년 상반기**중 **845억원**으로 전년동기 대비 **46.4%(△732억원) 감소***

* 출처 : 금융감독원

□ 향후에도 **은행권은 법령에 따라 보이스피싱 피해예방 및 피해구제를 위해 최선의 노력**을 다하는 한편, 진화하는 사기 수법에 따라 **모니터링 시스템** 및 **현장대응 매뉴얼**을 **지속적**으로 **강화**해나갈 예정임. 끝.

[붙임3]

은행 콜센터 등 보이스피싱 신고 연락처

은행명	신고전화번호
산업은행	1588-1500
농협은행	1661-3000, 1522-3000
신한은행	1577-8000, 1599-8000, 1544-8000
우리은행	1588-5000, 1599-5000
SC제일은행	1588-1599
하나은행	1588-1111, 1599-1111
기업은행	1566-2566, 1588-2588
국민은행	1588-9999, 1599-9999, 1644-9999
한국씨티은행	1588-7000
수협은행	1588-1515, 1644-1515
대구은행	1566-5050, 1588-5050
부산은행	1544-6200, 1588-6200
광주은행	1588-3388, 1600-4000
제주은행	1588-0079
전북은행	1588-4477
경남은행	1600-8585, 1588-8585
케이뱅크	1522-1000
카카오뱅크	1599-3333
토스뱅크	1661-7654
금융감독원	1332
경찰청	112