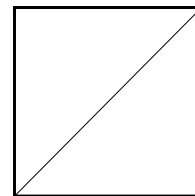


공 개



의안번호	제 332 호	의 결 사 항
의 결 연 월 일	2020. 9. 9. (제 16 차)	

(주)우리은행에 대한
부문검사 결과 조치안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위 원 장 은 성 수
제출 연월일	2020. 9. 9.

1. 의결주문

(주)우리은행에 대한 부문검사 결과 조치안을 <별지>와 같이 의결하며 「질서위반행위규제법」 제16조 제1항에 따라 부여된 의견제출 기한 내에 제재조치 대상자가 과태료를 납부하지 아니하고 의견제출을 하지 아니하는 경우에는 <별지>의 조치안을 그대로 확정한다.

2. 제안이유

(주)우리은행에 대한 부문검사 결과 위법사항에 대하여 필요한 조치를 하려는 것임

3. 주요골자

(주)우리은행에 대한 부문검사 결과 ‘전자금융거래 안전성의 확보의무 위반’이 적발되어 「전자금융거래법」 제51조에 따라 과태료를 부과하고자 함

4. 참고사항

가. 금융감독원장이 안전 상정을 요청한 사항임

나. 관계법규 : < 붙임 1 >

- 「전자금융거래법」 제21조(안전성의 확보의무) 제1항, 제2항, 제51조 (과태료) 제1항 제1호
- 「전자금융거래법 시행령」 제33조(과태료의 부과기준), [별표3]
- 「전자금융감독규정」 제7조(전자금융거래 종류별 안전성 기준), 제35조 (이용자 유의사항 공지) 제4호
- 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제20조(과징금 및 과태료의 부과) 제1항 및 제3항, [별표3] 과태료 부과기준

- 「질서위반행위규제법」 제16조(사전통지 및 의견제출 등) 제1항, 제17조(과태료의 부과) 제1항, 제18조(자진납부자에 대한 과태료 감경) 제1항
- 「질서위반행위규제법 시행령」 제3조(사전통지 및 의견제출 등) 제1항 내지 제3항, 제5조(자진납부자에 대한 과태료 감경)

다. 제재내용 공개안 < 붙임 2 >

라. 관계부서 협의

- 제8차 제재심의위원회(2020.4.23.) 심의필
- 제15차 제재심의위원회(2020.7.16.) 심의필

<별지>

(주)우리은행에 대하여 다음과 같이 조치한다.

- 다 음 -

1. 조치내용

☐ 기관에 대한 조치

○ (주)우리은행 : 과태료 60억 5,000만원* 부과

* 과태료 부과 사전통지 후 의견제출 기한내 자진납부시 「질서위반행위규제법」 제18조에 따라 부과금액의 20%를 감경

- 조치사유 : 전자금융거래 안전성의 확보의무 위반(60억 5,000만원)

- 법적근거 : 「전자금융거래법」 제51조 제1항 제1호
「전자금융거래법 시행령」 제33조, [별표3]

2. 조치사유

가. 전자금융거래 안전성의 확보의무 위반

1) 선량한 관리자로서의 주의의무 위반

가) 스마트뱅킹시스템 ‘임시 비밀번호’를 이용한 ‘최초 비밀번호’의
임의 등록

□ 「전자금융거래법」 제21조제1항에 따르면 금융회사는 전자금융거래가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 함

- 한편, '임시 비밀번호'*의 취급과 같은 스마트뱅킹시스템 이용 전의 정보처리업무도 금융상품 제공 과정에 수반되거나 이에 밀접한 관련을 가지는 서비스이므로,

* 인터넷·스마트뱅킹 로그인을 위한 최초 비밀번호 등록시 사용되는 일회성 번호 → ID·임시 비밀번호 입력시 최초 비밀번호 등록 화면으로 이동될 뿐, 스마트뱅킹에 로그인되지는 않음

- '임시 비밀번호'라는 고객 정보의 처리도 「전자금융거래법」 상의 '선관의무'의 대상이 되는 '전자금융거래'에 해당함

<참고> 「전자금융거래법」 상의 '전자금융거래'의 의미

■ "전자금융거래"란 금융회사 등의 자금의 유통, 송금·자금이체 등 지급거래, 그 밖에 전자적 장치를 통해 이루어지는 '금융상품'의 제공 뿐만 아니라, 이에 수반되거나 밀접한 관련을 가지고 이용자에게 제공되는 '서비스'로서 개인정보·신용정보·전자금융거래기록 등을 비롯한 일체의 '정보 처리'를 포함

□ 또한, 우리은행은 전자금융거래 계약에 따라 고객으로부터 데이터 보호, 관리 등 사무처리를 위임 받은 자이며,

- 그 임직원들도 우리은행의 지휘·감독을 받아 이용자의 정보 등을 취급하는 자이므로,

- 정보유출·금융사고 방지 등을 위해 전자금융업무 처리 과정에서 다양한 이용자의 데이터를 안전하게 취급·관리하여야 할 주의의무가 있음

□ 그런데, 우리은행은 직원들의 성과를 평가하는 핵심성과지표(KPI: Key Performance Index)에 영업 목적으로 스마트 뱅킹 장기 미사용 고객의 재이용 실적을 반영하는 체계를 운영하면서,

- 임시비밀번호를 발급받은 고객이 스마트뱅킹 시스템에서 최초 비밀번호를 등록하는 경우 이를 재사용 실적으로 인정*하였음

* 스마트뱅킹을 가입하였으나 임시 비밀번호 발급 후 1년 이상 비밀번호를 미등록한 고객이 비밀번호를 등록하게 되면, 영업점 KPI 평가지표에 재이용 실적으로 반영(♠,♠♠♠♠점 만점 중 ♠점)

- 이에 따라, 2018. #. #. ~ #. #. 기간 중 ♠♠♠개 영업점에서 핵심성과지표 (KPI) 평가 실적을 높이기 위해,

- 은행업무 처리에 이용되는 내부업무시스템에서 ‘스마트뱅킹 장기 미이용 고객’을 조회*하여 이용자ID를 확인한 후,

* 내부업무시스템에서는 장기미이용 고객 관리 등을 위해 ID · 고객번호 · 미이용기간 등이 기재되어 있으나, 주소 · 전화번호 등 세부 인적사항은 조회되지 않음

- 미리 알게된 고객 이용자 번호(ID)와 임시 비밀번호*로 스마트 뱅킹 시스템에 접속하여, 총 ♣♣,♣♣♣건의 장기 미사용 고객 비밀번호를 임의로 등록함으로써,

* 스마트뱅킹 서비스 신청·등록 과정에서 고객의 요청 또는 고객의 위임으로 영업점 직원이 통상 특정번호(예:100400)를 안내, 동일한 임시 비밀번호가 다수 등록되어 있어 유추 가능하였음

- 고객과의 신임관계를 저버리고, 선량한 관리자로서의 주의의무를 위반한 사실이 있음

<참고> 「전자금융거래법」 제21조제1항의 '선관의무'의 의미

■ 전자금융거래법 제21조는 이용자의 금융회사 등에 대한 신임관계에 기반하는 전자금융거래계약*의 위임(「민법」 §681) 계약적 성격에 근거하여

* 전자금융거래를 위하여 금융회사 또는 전자금융업자와 체결한 계약으로서 (법 §2vii 참조) 금융회사 등이 이용자의 거래지시를 처리하여 전자금융거래의 효력을 발생하게 하는 것을 주된 목적으로 함

(i) 제1항에서 이용자 정보 관리 등을 비롯하여 전자금융거래가 안전하게 처리될 수 있도록 '선량한 관리자로서의 주의'를 다할 의무를 금융회사 등에 부과하고 있으며,

(ii) 제2항에서는 이러한 선관주의 의무를 구체화하는 차원에서 금융회사 등에 대하여 안전성 확보의무를 부과함으로써 금융보안(Cyber security)을 강화하도록 하면서

- 전자금융업무 등*에 관하여 금융위원회에서 정하는 기준(「전자금융감독규정」)을 준수하도록 하고 있음

* 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설, 전자적 장치, 소요경비 등의 정보기술부문, 전자금융업무 및 「전자서명법」에 의한 인증서의 사용 등 인증방법

■ 그런데, '전자금융거래'는 금융회사 등과 이용자 간에 비대면, 자동화된 방식으로 이루어지므로, 금융회사 및 그 임직원은 이용자의 수임인(受任人)으로서 그 사무처리에 고도의 독립성이 부여되며,

- 특히, 금융회사의 임직원은 전자금융업무 처리 시 이용자의 개인정보를 비롯한 다양한 데이터를 처리하고 고객 재산을 보관하는 등으로 인해 강한 수준의 신임관계가 요구된다는 특징이 있음

■ 이에 따라, 동 조항의 선관주의는 금융회사 등의 추상적 책무로서 민·상사관계에서 발생하는 단순한 수임자의 의무를 넘어서 위반 시 행정제재(법 제51조 제1항제1호, 제39조)를 예정하고 있음

※ [사례] 금융회사 등에 대해 「전자금융거래법」상 선관주의 의무위반으로 제재

- ♣♣♣♣은 우리사주 배당금을 주식으로 착오 입력하여, 배당된 주식의 임직원의 계좌에 입고되도록 함으로써 전자금융거래의 안전성을 훼손
- ♣♣♣♣♣♣ 등 9개사는 주식병합, 주식소각 등 정보를 예탁결제원으로부터 통지받았음에도 매매정지 등 미조치

⇒ 전자금융거래법 제21조제1항의 선관주의는 구체적 안전성 확보 의무에 관한 제2항과는 별도로, 일반 원칙에 가까운 행정상 의무를 별도로 규정한 것으로 동조 제2항이 명시적으로 적용될 수 없는 경우에도 보충적으로 적용 가능 ('20.5월, 법령해석심의위 심의 결과')

2) 전자금융거래의 안전성 확보기준 위반

가) 스마트뱅킹시스템 이용자 비밀번호 변경절차 부적절

- 금융회사는 「전자금융거래법」 제21조제2항에 따라 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설 및 정보기술부문 등에 관하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하여야 하고,
 - 금융위원회는 「전자금융감독규정」으로 그 기준을 정하여 금융회사로 하여금 인력, 조직 및 예산 부문, 건물, 전산실 등 시설 부문, 단말기, 전산자료, 정보처리시스템 등 정보기술부문 등에 관하여 안전성을 갖추도록 의무를 부과하고 있음
- 이에 따라, 금융회사는 전자금융거래의 안전성 확보를 위해 「전자금융감독규정」 제7조 및 제35조에 따라 본인확인 절차를 거쳐 비밀번호 변경이 가능하도록 정보처리시스템을 구축하여야 할 의무가 있음
- 그런데, 우리은행은 스마트 뱅킹 이용자가 임시 비밀번호로 최초 비밀번호를 등록하는 과정에서 별도의 본인확인 절차 없이 비밀번호 등록·변경이 가능하도록 정보처리시스템을 구축·운영하여
 - 영업점 직원들이 임시 비밀번호만을 가지고 임의로 고객비밀번호를 등록할 수 있게 함으로써 전자금융거래의 안전성 확보기준을 위반한 사실이 있음

관계 법규

□ 「전자금융거래법」

제21조(안전성의 확보의무) ① 금융회사·전자금융업자 및 전자금융보조업자는 전자금융거래가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 한다.
② 금융회사등은 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설, 전자적 장치, 소요경비 등의 정보기술부문, 전자금융업무 및 「전자서명법」에 의한 인증서의 사용 등 인증방법에 관하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하여야 한다.
③~④ (생략)

제51조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.
1. 제21조제1항 또는 제2항을 위반하여 선량한 관리자로서의 주의를 다하지 아니하거나 금융위원회가 정하는 기준을 준수하지 아니한 자
2. (생략)
②~③ (생략)
④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료는 금융위원회가 부과·징수한다.

□ 「전자금융거래법 시행령」

제33조(과태료의 부과기준) 법 제51조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료의 부과기준은 별표 3과 같다.

<별표3> 과태료의 부과기준(제33조 관련)

1. 금융위원회는 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 제2호에 따른 과태료 금액을 감경 또는 면제하거나 2분의 1의 범위에서 가중할 수 있다. 다만, 가중하는 경우에도 법 제51조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료 금액의 상한을 초과할 수 없다.

2. 개별기준

가. ~ 라. (생략)

마. 법 제21조제1항을 위반하여 선량한 관리자로서의 주의를 다하지 않은 경우	법 제51조 제1항제1호	3,000만원
바. 법 제21조제2항을 위반하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하지 않은 경우	법 제51조 제1항제1호	5,000만원

사. ~ 터. (생략)

□ 「전자금융감독규정」

제7조(전자금융거래 종류별 안전성 기준) 법 제21조제2항의 "금융위원회가 정하는 기준"이라 함은 다음 각 호의 내용에 관하여 제8조 부터 제37조에서 정하는 기준을 말한다.

1. 인력, 조직 및 예산 부문
2. 건물, 설비, 전산실 등 시설 부문
3. 단말기, 전산자료, 정보처리시스템 및 정보통신망 등 정보기술부문
4. 그 밖에 전자금융업무의 안전성 확보를 위하여 필요한 사항

제35조(이용자 유의사항 공지) 금융회사 또는 전자금융업자는 전자금융거래의 안전한 수행을 위하여 이용자에게 다음 각 호의 사항을 준수하도록 공지하여야 한다.

1. ~ 3. (생략)
4. 본인확인 절차를 거쳐 비밀번호 변경이 가능하도록 정보처리시스템을 구축하고 비밀번호 변경 시 같은 번호를 재사용하지 않도록 할 것

□ 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」

제20조(과징금 및 과태료의 부과) ① 감독원장은 금융기관 또는 그 임직원이 금융업 관련법에 정한 과징금 또는 과태료의 부과대상이 되는 위법행위를 한 때에는 금융위에 과징금 등의 부과를 건의하여야 한다. 당해 위법행위가 법령 등에 따라 부과 면제 사유에 해당한다고 판단하는 경우에는 부과 면제를 건의하여야 한다.

② (생략)

③ 제1항에 의하여 과징금 또는 과태료의 부과를 금융위에 건의하는 경우에는 <별표 2> 과징금 부과기준, <별표3>과태료 부과기준 및 <별표6> 업권별 과태료 부과기준에 의한다.

<별표3> 과태료 부과기준(2017.10.19. 개정)

1. (생략)

2. 과태료 산정방식

가. 금융업관련법상 정해진 과태료부과 대상자별 법정최고금액(금융업관련법령 등에서 위반행위의 종류별로 부과금액을 정하고 있는 경우 그 규정된 해당금액을 말한다. 이하 같다.)을 과태료부과 기준금액으로 한다.

나. 하나의 행위가 2개 이상의 위반행위에 해당하는 경우에는 각 위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과하며, 이를 제외하고 2개 이상의 위반행위가 경합하는 경우에는 각 위반행위에 대하여 정한 과태료를 각각 부과한다. 다만, 2개 이상의 동일한 종류의 위반행위에 대하여 과태료를 각각 부과하는 것이 합리적이지 않은 경우에는 그러하지 아니하다.

※ 2개 이상의 동일한 종류의 위반행위를 반복한 경우에는 반복된 행위의 시간적·장소적 근접성, 행위의사의 단일성, 침해된 법 규정의 동일성에 따라 행위의 동일성이 인정된다면 이를 하나의 행위로 평가할 수 있다.

다. 위반행위의 동기 및 결과를 고려하여 법정최고금액의 일정비율로 예정금액(동일인의 2개 이상의 위반행위가 경합하여 과태료를 각각 부과하는 경우 각 위반행위별 예정금액을 말한다. 이하 같다)을 산정한다.

라. 위반자에게 가중·감면사유가 있는 경우에는 위 예정금액을 가중·감면하여 과태료 부과금액을 산정한다.

마. 금융업관련법령 및 감독규정에서 업권별·위반행위 유형별로 별도의 기준을 정하는 경우 그 기준에 따른다. 이 경우 그 근거를 검사결과 조치안에 명시하여야 한다.

바. 과태료 부과에 있어 이 규정에서 정하고 있는 내용을 제외하고는 질서위반행위규제법에서 정하는 바를 따른다.

3. 예정금액의 산정

가. 과태료 부과대상자에 대하여 위반행위의 동기 및 결과를 고려하여 예정금액을 다음 표와 같이 산정한다.

위반결과 \ 동기	상	중	하
중대	법정최고금액의 100%	법정최고금액의 80%	법정최고금액의 60%
보통	법정최고금액의 80%	법정최고금액의 60%	법정최고금액의 40%
경미	법정최고금액의 60%	법정최고금액의 40%	법정최고금액의 20%

※ 위반결과를 고려함에 있어 그 구분기준의 내용은 다음과 같다.

- (1) 중 대 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론(「방송법」에 따른 지상파방송사업자가 전국을 대상으로 행하는 방송 또는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 일반일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 둘 이상의 신문을 말한다. 이하 같다)에 공표되어 당해 금융기관은 물론 금융업계의 공신력을 실추시킨 경우 등 사회·경제적 물의를 야기한 경우 또는 금융기관·금융거래자에 손실을 초래한 경우 또는 금융기관의 건전한 운영을 위한 기본적 의무 위반 등으로 금융질서를 저해하는 경우 등을 의미
- (2) 보 통 : ‘중대’, ‘경미’에 해당하지 않는 경우를 의미
- (3) 경 미 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론에 공표되어 당해 금융기관의 공신력을 실추시키거나 당해 금융기관이 신뢰를 상실하여 금융상품 해지 등이 초래된 정도의 사회·경제적 파급효과가 없고 금융거래자에 피해가 없는 경우 등을 의미

※ 구분기준 중 위반동기의 내용은 다음과 같다.

- (1) 상 : 위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 없는 경우
- (2) 중 : 위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 있는 경우 또는 위반행위가 위반자의 중과실에 의한 경우
- (3) 하 : 상 또는 중에 해당하지 않는 경우

나. 위반결과 및 동기에 따른 비율(이하 “예정비율”이라 한다)과 다른 비율을 적용할 사유(해당 사유가 가중 또는 감면사유와 중복되는 경우는 제외한다)가 있는 경우에는 예정비율을 달리 결정할 수 있다. 다만, 이 경우 그 사유를 검사결과 조치안에 명시하여야 한다.

다. 검사를 거부·방해 또는 기피한 경우에 대하여 과태료를 부과할 때에는 위반결과를 ‘중대’로 본다.

4.~6. (생략)

□ 「질서위반행위규제법」

제16조(사전통지 및 의견 제출 등) ① 행정청이 질서위반행위에 대하여 과태료를 부과하고자 하는 때에는 미리 당사자에게 대통령령으로 정하는 사항을 통지하고, 10일 이상의 기간을 정하여 의견을 제출할 기회를 주어야 한다. 이 경우 지정된 기일까지 의견 제출이 없는 경우에는 의견이 없는 것으로 본다.

제17조(과태료의 부과) ① 행정청은 제16조의 의견 제출 절차를 마친 후에 서면(당사자가 동의하는 경우에는 전자문서를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)으로 과태료를 부과하여야 한다.

제18조(자진납부자에 대한 과태료 감경) ① 행정청은 당사자가 제16조에 따른 의견 제출 기한 이내에 과태료를 자진하여 납부하고자 하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 과태료를 감경할 수 있다.

② 당사자가 제1항에 따라 감경된 과태료를 납부한 경우에는 해당 질서위반행위에 대한 과태료 부과 및 징수절차는 종료한다.

□ 「질서위반행위규제법 시행령」

제3조(사전통지 및 의견제출 등) ① 법 제16조 제1항에 따라 행정청이 과태료부과에 관하여 미리 통지하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 모두 기재한 서면으로 하여야 한다.

1. 당사자의 성명(법인인 경우에는 명칭과 대표자의 성명)과 주소
2. 과태료 부과 원인이 되는 사실, 과태료 금액 및 적용 법령
3. 과태료를 부과하는 행정청의 명칭과 주소
4. 당사자가 의견을 제출할 수 있다는 사실과 그 제출기한
5. 법 제18조에 따라 자진 납부하는 경우 과태료를 감경받을 수 있다는 사실(감경액이 결정된 경우에는 그 금액을 포함한다)

- ② 당사자는 제1항 제4호의 의견제출 기한 이내에 서면(전자문서를 포함한다) 또는 구두로 의견을 제출할 수 있고, 그 주장을 증명하기 위한 증거자료 등을 제출할 수 있다.
- ③ 행정청은 제2항에 따른 의견이 구두로 제출된 경우에는 진술자와 그 의견의 요지를 기록해 두어야 한다.

제5조(자진납부자에 대한 과태료 감경) 법 제18조 제1항에 따라 자진 납부하는 경우 감경할 수 있는 금액은 부과될 과태료의 100분의 20의 범위 이내로 한다.

제재내용 공개안

1. 금융회사명 : (주)우리은행

2. 제재조치일 : 2020. 9. 17.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	<ul style="list-style-type: none">○ 기관경고*○ 과태료 부과(60억 5,000만원)○ 자율처리필요사항 1건
임직원 (4명)	<ul style="list-style-type: none">○ 퇴직자 위법·부당사항(주의 상당) 2명*○ 주의 2명

* 2020.5.13. 및 2020.7.8. 제재 조치한 우리은행 경영실태평가 감사의 기관(기관경고) 및 임직원 조치사항과 경합하여 별도 조치 생략

4. 제재대상사실

가. 전자금융거래 안전성의 확보의무 위반

1) 선량한 관리자로서의 주의의무 위반

가) 스마트뱅킹시스템 '임시 비밀번호'를 이용한 '최초 비밀번호'의
임의 등록

□ 「전자금융거래법」 제21조 제1항에 의하면 금융회사는 전자금융 거래가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 함

- 한편, ‘임시 비밀번호’*의 취급과 같은 스마트뱅킹시스템 이용 전의 정보처리업무도 금융상품 제공 과정에 수반되거나 이에 밀접한 관련을 가지는 서비스이므로,

* 인터넷·스마트뱅킹 로그인을 위한 최초 비밀번호 등록시 사용되는 일회성 번호 → ID·임시 비밀번호 입력시 최초 비밀번호 등록 화면으로 이동될 뿐, 스마트뱅킹에 로그인되지는 않음

- ‘임시 비밀번호’라는 고객 정보의 처리도 「전자금융거래법」 상 ‘선관의무’의 대상이 되는 ‘전자금융거래’에 해당함

□ 또한, 우리은행은 전자금융거래 계약에 따라 고객으로부터 데이터 보호, 관리 등 사무처리를 위임 받은 자이며,

- 그 임직원들도 우리은행의 지휘·감독을 받아 이용자의 정보 등을 취급하는 자이므로,

- 정보유출·금융사고 방지 등을 위해 전자금융업무 처리 과정에서 다양한 이용자의 데이터를 안전하게 취급·관리하여야 할 주의 의무가 있음

□ 그런데, 우리은행은 직원들의 성과를 평가하는 핵심성과지표(KPI: Key Performance Index)에 영업 목적으로 스마트 뱅킹 장기 미사용 고객의 재이용 실적을 반영하는 체계를 운영하면서,

- 임시비밀번호를 발급받은 고객이 스마트뱅킹 시스템에서 최초 비밀번호를 등록하는 경우 이를 재사용 실적으로 인정하였음

□ 이에 따라, 2018. #. #. ~ #. #. 기간 중 ♠♠♠개 영업점에서 핵심 성과지표(KPI) 평가 실적을 높이기 위해,

- 은행업무 처리에 이용되는 내부업무시스템에서 ‘스마트뱅킹 장기 미이용 고객’을 조회하여 이용자ID를 확인한 후,
- 미리 알게된 고객의 이용자 번호(ID)와 임시 비밀번호로 스마트뱅킹 시스템에 접속하여 총 ♣♣♣♣♣♣건의 장기 미사용 고객 비밀번호를 임의로 등록함으로써,
 - 고객과의 신임관계를 저버리고, 선량한 관리자로서의 주의의무를 위반한 사실이 있음

2) 전자금융거래의 안전성 확보기준 위반

가) 스마트뱅킹시스템 이용자 비밀번호 변경절차 부적정

- 금융회사는 「전자금융거래법」 제21조 제2항에 따라 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설 및 정보기술부문 등에 관하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하여야 하고,
 - 금융위원회는 「전자금융감독규정」으로 그 기준을 정하여 금융회사로 하여금 인력, 조직 및 예산 부문, 건물, 전산실 등 시설 부문, 단말기, 전산자료, 정보처리시스템 등 정보기술부문 등에 관하여 안전성을 갖추도록 의무를 부과하고 있음
- 이에 따라, 금융회사는 전자금융거래의 안전성 확보를 위해 「전자금융감독규정」 제7조 및 제35조에 따라 본인확인 절차를 거쳐 비밀번호 변경이 가능하도록 정보처리시스템을 구축하여야 할 의무가 있음
- 그런데, 우리은행은 스마트 뱅킹 이용자가 임시 비밀번호로 최초 비밀번호를 등록하는 과정에서 별도의 본인확인 절차 없이 비밀번호 등록·변경이 가능하도록 정보처리시스템을 구축·운영하여

- 영업점의 직원들이 임시 비밀번호만을 가지고 임의로 고객비밀번호를 등록할 수 있게 함으로써 전자금융거래의 안전성 확보 기준을 위반한 사실이 있음

< 관련규정 >

「전자금융거래법」 제21조 제1항, 제2항

「전자금융거래법」 제51조 제1항

「전자금융거래법 시행령」 제33조, [별표3]

「전자금융감독규정」 제7조, 제35조제1호

「검사 및 제재에 관한 규정」 제20조 제1항, 제3항, [별표3]

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	금융감독원
소관부서	전자금융과	IT·핀테크전략국
연 락 처	02-2100-2811	02-3145-7330