

제재내용 공개안

1. 금융회사명 : (주)우리은행

2. 제재조치일 : 2020. 9. 17.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	기관경고*, 과태료 60억 5,000만원
임 원	퇴직자 위법·부당사항 (주의 상당) 2명*, 주의 2명
직 원	자율처리 필요사항

* 2020.5.13. 및 2020.7.8. 제재 조치한 우리은행 경영실태평가 감사의 기관(기관경고) 및 임직원 조치사항(퇴직자 위법·부당사항)과 경합하여 별도 조치 생략

4. 제재대상사실

가. 문책 및 자율처리필요사항

(1) 전자금융거래의 안전성 확보의무 위반

(가) 선량한 관리자로서의 주의의무 위반

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

「전자금융거래법」 제21조 제1항에 의하면 금융회사는 전자금융거래가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 하는 한편,

'임시 비밀번호'의 취급과 같은 스마트뱅킹시스템 이용 전의 정보처리업무도 금융상품 제공 과정에 수반되거나 이에 밀접한 관련을 가지는 서비스이므로, '임시 비밀번호'라는 고객 정보의 처리도 「전자금융거래법」 상 '선관의무'의 대상이 되는 '전자금융거래'에 해당되므로

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 있는데도

우리은행은 직원들의 성과를 평가하는 핵심성과지표(KPI: Key Performance Index)에 영업 목적으로 스마트 banking 장기 미사용 고객의 재이용 실적을 반영하는 체계를 운영하면서, 임시비밀번호를 발급받은 고객이 스마트banking 시스템에서 최초 비밀번호를 등록하는 경우 이를 재사용 실적으로 인정함에 따라

2018. #. #. ~ #. #. 기간 중 ♠♠♠개 영업점에서 핵심성과지표(KPI) 평가 실적을 높이기 위해, 은행업무 처리에 이용되는 내부업무시스템에서 '스마트banking 장기미이용 고객'을 조회하여 이용자ID를 확인한 후, 미리 알게된 고객의 이용자번호(ID)와 임시 비밀번호로 스마트banking 시스템에 접속하여 총 ♣♣♣건의 장기 미사용 고객 비밀번호를 임의로 등록함으로써, 고객과의 신임관계를 저버리고, 선량한 관리자로서의 주의의무를 위반한 사실이 있음

(내) 전자금융거래의 안전성 확보기준 위반

1) 스마트banking시스템 이용자 비밀번호 변경절차 부적정

금융회사는 「전자금융거래법」 제21조 제2항에 따라 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설 및 정보기술 부문 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 있으므로

금융회사는 전자금융거래의 안전성 확보를 위해 「전자금융감독규정」 제7조 및 제35조에 따라 본인확인 절차를 거쳐 비밀번호 변경이 가능하도록 정보처리 시스템을 구축하여야 할 의무가 있는데도

우리은행은 스마트 banking 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 확보기준을 위반한 사실이 있음

< 관련규정 >

「전자금융거래법」 제21조 제1항, 제2항

「전자금융거래법」 제51조 제1항

「전자금융거래법 시행령」 제33조, [별표3]

「전자금융감독규정」 제7조, 제35조 제1호

「검사 및 제재에 관한 규정」 제20조 제1항, 제3항, [별표3]