

문서번호 민생2014-0902

수 신 금융감독원 원장 귀하 (참조 : 은행감독국 · 소비자보호총괄국 담당자)

발 신 참여연대 민생희망본부 (담당 : 장동엽 선임간사 02-723-5303 taijist@pspd.org)

제 목 은행의 입출금내역 알림서비스 의무화 관련 질의서

날 짜 2014. 9. 23. (총 2 쪽)

은행의 입출금내역 알림서비스 의무화 관련 질의서

.....

1. 안녕하십니까?

참여연대는 1994년 창립되어 지난 20년간 국가와 재벌을 대상으로 하여 권력 감시와 소액 주주운동을 추진해 온 시민사회단체입니다. 특히 참여연대 민생희망본부(본부장 : 이현욱 변호사)는 지난 1997년부터 2006년까지 활동해 온 '작은권리찾기운동본부'로 출발해 2007년부터는 관련 제도 개혁 등 그간의 성과들을 이어 '민생희망본부'로 개편 출범한 뒤, △주거 · 교육 · 의료 등 3대 가계부담 줄이기 운동, △이자 폭리 근절과 서민금융보호운동, △개인정보 보호 및 소비자 권익 보호 운동 등 시민들의 경제 사회적 권리 확보와 민생 개혁을 위한 활동을 펼치고 있습니다.

2. 올 1월 카드 3사(KB국민 · 롯데 · NH농협)에서 1억400만 건에 달하는 고객 정보가 유출된 사실이 드러나 금융위원회와 금융감독원이 그 후속조치로 카드사들에게 지침을 내려 지난 6월부터 카드 결제 건당 5만 원 이상 거래에 해당하는 경우에는 결제승인내역 무료 문자 알림 서비스를 제공하도록 하고 있습니다.

그러나 국내 은행들은 해당 은행 고객 중 신청자를 대상으로 입출금내역 문자 알림 서비스를 제공하면서 매월 800~1,000 원 가량의 이용료를 받는 정액제 또는 문자 1건당 이용료 20원 가량을 받는 종량제 방식으로 유료서비스 중입니다. 한국씨티은행과 한국스탠다드차타드(SC)은행의 경우, 지난해 12월 고객 정보 20여만 건을 유출시킨 바 있습니다. 특히 씨티은행에서 유출된 정보 가운데 1,912 건은 실제 보이스피싱에도 이용된 것으로 경찰 조사 결과 드러난 바 있습니다. 그럼에도 시티은행의 경우, 매월 1,000 원 가량의 이용료를 받는 정액제 서비스만을 제공하면서 고객의 선택권마저 일방적으로 제한하고 있다는 비판을 받고 있습니다.

물론 몇몇 은행들이 스마트폰 어플리케이션을 통해 입출금내역 안내와 피싱 알림 서비스를 무료로 제공하고 있다고 대대적으로 홍보하고 있습니다. 그러나 스마트폰을 이용하지 않는 고객들이 오히려 피해에 노출될 가능성이 높은 노인층이 대부분이라는 점에서 여전



히 한계가 있다는 평가를 받고 있습니다.

3. 참여연대는 입출금내역 문자 알림 서비스는 '최소한의 고객 보호 장치' 라고 봅니다. 무엇보다 은행들 또한 카드사들만큼이나 고객 정보 유출이나 보이스피싱 문제의 책임 당사자로 자유로울 수 없습니다. 실제 은행을 통한 고객 정보 유출과 피해사태가 속출하고 있는 만큼, 고객인 서비스 이용자에게 서비스 이용료를 부담케 하는 것은 불합리하다고 판단됩니다.
4. 참여연대는 금융감독당국이 금융 소비자들의 권익 보호에 누구보다 앞장서야 한다고 봅니다. 금융위원회와 금융감독원이 고객 정보 대량 유출 사고의 후속조치에 따라 카드사의 결제승인내역 문자 알림 서비스를 의무화했던 것과 마찬가지로 은행들에도 본 서비스를 모든 고객들을 대상으로 무료 제공토록 의무화해 줄 것을 요구합니다. 이와 관련한 금융감독원의 입장을 회신해 주실 것을 요청합니다. 끝.

참여연대 공동대표 김균·이석태

