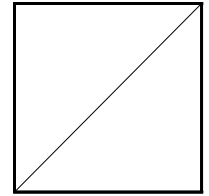


공 개



의안번호	제 117 호
의 결 연 월 일	2021. 3. 17. (제 5 차)

의
결
사
항

신한은행에 대한
부문검사 결과 조치안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 은 성 수
제출 연월일	2021. 3. 17.

1. 의결주문

신한은행에 대한 부문검사 결과 조치안을 <별지>와 같이 의결하며 「질서 위반행위규제법」 제16조 제1항에 따라 부여된 의견제출 기한 내에 제재 조치 대상자가 과태료를 납부하지 아니하고 의견제출을 하지 아니하는 경우에는 <별지>의 조치안을 그대로 확정한다.

2. 제안이유

2020. 1. 13. ~ 2020. 1. 17. 실시한 신한은행에 대한 부문검사 결과 위법 사항에 대하여 필요한 조치를 하려는 것임

3. 주요골자

신한은행에 대한 부문검사 결과 ‘전자금융거래의 안전성 확보의무’ 등이 적발되어 「전자금융거래법」 제51조 등에 따라 과태료를 부과하고자 함

4. 참고사항

가. 금융감독원장이 안전 상정을 요청한 사항임

나. 관계 법규 : <붙임 1>

다. 제재내용 공개안 : <붙임 2>

라. 관계 부서 협의

○ 제27차 제재심의위원회(2020. 11. 12.) 심의필

<별지>

신한은행에 대하여 다음과 같이 조치한다.

- 다 음 -

1. 조치내용

☐ 기관에 대한 조치

○ 신한은행 : 과태료 3,120만원 부과

- 조치사유 : ① 전자금융거래의 안전성 확보의무 위반(2,400만원)
② 전자금융거래 오류정정사항 고객통지 의무 위반(720만원)

- 법적근거 : 「전자금융거래법」 제51조 제1항 제1호, 제3항 제2호
「전자금융거래법시행령」 제33조, [별표3]

2. 조치사유

1. 전자금융거래의 안전성 확보의무 위반

「전자금융거래법」 제21조 제2항에 의하면 금융회사는 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 정보처리시스템 등과 관련한 안전성 기준을 준수하여야 함에도 신한은행은 아래와 같이 이를 위반하였음

(1) 프로그램 테스트 관련 절차 수립·운용 위반

- ☐ 「전자금융감독규정」 제7조 및 제29조에 의하면 금융회사는 프로그램의 운영시스템 적용은 처리하는 정보의 기밀성·무결성·가용성을 고려하여 충분한 테스트 및 관련 책임자 승인 후 실시하여야 함에도,

- 신한은행 ○○○본부는 모바일뱅킹(SOL) 내 외화예금 관련 기능 개선 등을 위한 프로젝트 수행중 ■■■■부서에서 ‘외화예금 ○○○ ○○○’기능을 요청함에 따라 동 기능을 추가·변경하였으나, 이와 관련한 전자금융거래의 무결성을 확보하기 위한 테스트를 충분히 실시하지 아니하여,

* 프로젝트명 : 외화입출금 통장 복수통화 신규(다른 통화 추가입금) 개발, 프로젝트 기간 : ****.**, ~ **.**.(약 *개월)

** 프로젝트 개발 완료 3일전(****.**.) 내부 메신저를 통해 요청

- 2019.12.11. 17:05 ~ 2019.12.12. 09:00 기간 중 외화예금 프로그램에 오류가 발생하여 ◇◇공항 등 ○○개 영업점에서 ○○개 계좌에 대해 250,233,819원의 원화예금이 출금 처리되지 않은 사고의 발생을 초래하였음

* USD : 206,269.51 / JPY : 170,750 / SEK : 10,000 / CNY : 1,200 / AUD : 20 / SGD : 10

** 거래대상 외화예금은 정상적으로 입금처리 완료

(2) 업무지속성 확보 방안 수립·준수 의무 위반

- 「전자금융감독규정」 제7조, 제23조에 의하면 금융회사는 장애 등 긴급한 상황이 발생하더라도 업무가 중단되지 않도록 상황별 대응절차, 비상 대응조직의 구성 및 운용, 보고 및 대외통보의 범위와 절차 등이 포함된 업무지속성 확보방안을 수립·준수하여야 함에도,
- ○○○본부는 오류 발생 당일 일부 영업점(3개)으로부터 일일마감 도중 발견된 모바일뱅킹(SOL)내 외화예금관련 대체 불일치에 관해 문의를 받고 담당자가 확인하는 등 프로그램 오류발생 사실이 ○○○본부에 보고되었으나

* ****.**, ○○:○○ ~ ○○:○○ 기간 중 백마, 인천공항, 김포공항 ○개 지점에서 일일마감 등 대체불일치 오류발생을 담당자에게 문의

** 최초 장애보고(백마지점, ****.**,**. ○○:○○) 기준, 사고금액은 약 ●●●만원(◆◆계좌)

- 대체 불일치 문의 내역 및 담당자 확인결과 등을 통해 파악한 장애 상황 등을 부서장 등 차상위자에게 보고하지 않았고, 비상대응 담당 조직에 통보하지 않은 결과 장애복구가 적시에 실시되지 않는 등 업무지속성 확보를 위한 대응조치를 소홀하게 운영한 사실이 있음

< 관련법규 >

1. 「전자금융거래법」 제21조
2. 「전자금융감독규정」 제7조, 제23조, 제29조

2. 전자금융거래 오류정정사항 고객통지 의무 위반

□ 「전자금융거래법」 제8조 제3항, 「전자금융거래법시행령」 제7조의2에 의하면, 금융회사는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 오류원인과 처리결과를 문서, 전화 또는 전자우편으로 이용자에게 알려야 함에도,

- 신한은행 ○○○사업본부는 2019.12.11. 17:05 ~ 2019.12.12. 09:00 기간 중 발생한 모바일뱅킹(SOL)내 외화예금거래 오류정정사항을 이용자(○○명)에게 통지하는 과정에서 ○명의 이용자에 대해서는 오류가 있음을 안 날(2019.12.12.)부터 36일이 경과한 2020.1.16.에 오류원인과 처리결과를 통지(등기우편에 의한 서면통지)한 사실이 있음

* 신한은행은 ****.**,**. 관련 시스템의 오류를 인지하여 ◎◎명의 이용자에게 안내 하였으나 그 중 전자우편주소를 확보하지 못한 ●명에게는 문서(LMS 메시지) 및 전자우편(LMS 통지 실패시)을 통해 검사착수일 현재까지 오류원인과 처리결과를 알리지 아니함

< 관련법규 >

1. 「전자금융거래법」 제8조
2. 「전자금융거래법시행령」 제7조의2

관 계 법 규

【전자금융거래법】

제8조(오류의 정정 등) ①이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 그 금융회사 또는 전자금융업자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있다.

②금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 오류의 정정요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.

③금융회사 또는 전자금융업자는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.

제21조(안전성의 확보의무) ①금융회사·전자금융업자 및 전자금융보조업자(이하 "금융회사 등"이라 한다)는 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)

제39조(감독 및 검사) ①~⑤ (생략)

⑥ 금융위원회는 금융회사 또는 전자금융업자가 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 금융회사 또는 전자금융업자의 건전한 운영을 해할 우려가 있다고 인정하는 때에는 금융감독원장의 건의에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나 금융감독원장으로 하여금 제1호 내지 제3호에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.

1. 위반행위에 대한 시정명령
2. 금융회사 또는 전자금융업자에 대한 주의 또는 경고
3. 임원과 직원에 대한 주의, 경고 또는 문책의 요구
4. 임원의 해임권고 또는 직무정지의 요구

제51조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제21조제1항 또는 제2항을 위반하여 선량한 관리자로서의 주의를 다하지 아니하거나 금융

위원회가 정하는 기준을 준수하지 아니한 자

2. ~ 4. (생략)

② (생략)

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제1호, 제6호부터 제8호까지 및 제10호의 경우에는 제28조제4항에 따라 해당 규정을 준용하는 선불전자지급수단을 발행하는 자를 포함한다)에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. (생략)

2. 제8조제2항 및 제3항을 위반하여 오류의 원인과 처리 결과를 알리지 아니한 자

3. ~ 12. (생략)

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료는 금융위원회가 부과·징수한다.

【전자금융거래법시행령】

제7조의2(오류의 정정 통지 방법) 법 제8조 제2항 및 제3항에서 “대통령령으로 정하는 방법”이란 문서, 전화 또는 전자우편으로 알리는 것을 말한다. 다만, 이용자가 문서로 알려줄 것을 요청하는 경우에는 문서로 알려야 한다.

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

[별표 3]

과태료의 부과기준(제33조 관련)

1. 일반기준

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

(단위: 만원)

위반행위	근거 법조문	금액
나. 법 제8조제2항 및 제3항을 위반하여 오류의 원인과 처리 결과를 알리지 않은 경우	법 제51조 제3항제2호	600

【 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

제23조(비상대책 등의 수립·운영) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 장애·재해·파업·테러 등 긴급한 상황이 발생하더라도 업무가 중단되지 않도록 다음 각 호의 내용을 포함한 업무지속성 확보방안을 수립·준수하여야 한다.

1. 상황별 대응절차
2. 백업 또는 재해복구센터를 활용한 재해복구계획
3. 비상대응조직의 구성 및 운용
4. 입력대행, 수작업 등의 조건 및 절차
5. 모의훈련의 실시
6. 유관기관 및 관련업체와의 비상연락체제 구축
7. 보고 및 대외통보의 범위와 절차 등

② 제1항에 따른 업무지속성 확보대책에는 비상사태에 대비한 다음 각 호의 안전대책이 반영되어야 한다.

1. 파업 시 핵심전산업무 종사자의 근무지 이탈에 따른 정보처리시스템의 마비를 방지하기 위하여 비상지원인력을 확보·운영할 것
2. 비상사태 발생 시에도 정보처리시스템의 마비를 방지하고 신속히 원상복구가 될 수 있도록 정보처리시스템 운영에 대한 비상지원인력 또는 외부 전문업체를 활용하는 방안을 수립·운영할 것
3. 비상지원인력이 사용법을 충분히 이해하고 업무운용이 가능한 수준으로 전산시스템 운영 지침서, 사용자매뉴얼 등을 쉽고 자세하게 작성하고 최신상태로 유지할 것
4. 핵심전산업무 담당자 부재 시에도 비상지원 인력이 업무를 수행할 수 있도록 비상지원 인력에 대한 연수를 실시할 것

③ 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 업무지속성 확보대책의 실효성·적정성 등을 매년 1회 이상 점검하여 최신상태로 유지하고 관리하여야 한다.

④ ~ ⑩ (생략)

제29조(프로그램 통제) 금융회사 또는 전자금융업자는 다음 각 호의 사항을 포함한 프로그램 등록·변경·폐기 절차를 수립·운영하여야 한다.

1. 적용대상 프로그램 종류 및 등록·변경·폐기 방법을 마련할 것
2. 프로그램 변경 전후 내용을 기록·관리할 것

3. 프로그램 등록·변경·폐기내용의 정당성에 대해 제3자의 검증을 받을 것
4. 변경 필요시 해당 프로그램을 개발 또는 테스트 시스템으로 복사 후 수정할 것
5. 프로그램에 대한 접근은 업무담당자에 한정할 것
6. 운영시스템 적용은 처리하는 정보의 기밀성·무결성·가용성을 고려하여 충분한 테스트 및 관련 책임자 승인 후 실시할 것
7. 프로그램 반출, 실행프로그램의 생성 및 운영시스템 등록은 전산자료 관리자 등 해당 프로그램 담당자 이외의 자가 수행할 것
8. 운영체제, 데이터베이스관리프로그램 등의 시스템 프로그램도 응용프로그램과 동일한 수준으로 관리할 것
9. 프로그램 설명서, 입·출력 레코드 설명서, 프로그램 목록 및 사용자·운영자지침서 등 프로그램 유지보수에 필요한 문서를 작성·관리할 것
10. 전자 금융거래에 사용되는 전산프로그램은 실제 업무를 처리하는 정보처리시스템에 설치하기 전에 자체 보안성 검증을 실시할 것

【금융기관검사및제재에관한규정】

제14조(검사결과의 통보 및 조치) ① 감독원장은 금융기관에 대한 검사결과를 검사서에 의해 당해 금융기관에 통보하고 필요한 조치를 취하거나 당해 금융기관의 장에게 이를 요구할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 검사서 작성 및 검사결과 조치요구사항은 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 경영유의사항
2. 지적사항

가. 문책사항

금융기관 또는 금융기관의 임직원이 금융관련법규를 위반하거나 금융기관의 건전한 영업 또는 업무를 저해하는 행위를 함으로써 신용질서를 문란하게 하거나 당해 기관의 경영을 위태롭게 하는 행위로서 과태료·과징금 부과, 기관 및 임원에 대한 주의적경고 이상의 제재, 직원에 대한 면직·업무의 전부 또는 일부에 대한 정직·감봉·견책에 해당하는 제재의 경우

나. 자율처리필요사항

금융기관 직원의 위법·부당행위에 대하여 당해 금융기관의 장에게 그 사실을 통보하여 당해 금융기관의 장이 조치대상자와 조치수준을 자율적으로 결정하여 조치하도록 하는 경우

다. 주의사항

위법 또는 부당하다고 인정되거나 정상참작의 사유가 크거나 위법·부당행위의 정도가 상당히 경미한 경우

라.~마. (생략)

3. 현지조치사항

③ (생략)

④ 감독원장은 금융관련법규 등에 의하여 제4장에서 정하는 제재조치를 취할 수 없는 금융기관의 위법·부당행위에 대하여는 이를 당해 금융기관의 감독기관에 통보할 수 있으며, 금융관련법규 등에 의하여 제4장에서 정하는 제재조치를 취할 수 없는 금융기관의 임직원(집행간부 포함)의 위법·부당행위에 대하여는 이를 당해 금융기관의 장, 당해 금융기관의 감독기관 또는 당해임원의 임면권자(임면제청권자를 포함한다)에게 통보할 수 있다

제17조(기관에 대한 제재) ① 금융위설치법, 금융산업구조개선법 및 금융업관련법의 규정 등에 의거 금융기관에 대하여 취할 수 있는 제재의 종류 및 사유는 다음 각호와 같다.

1.~8. (생략)

9. 기관주의

정상참작의 사유가 크거나 위법·부당행위의 정도가 상당히 경미한 경우

② 감독원장은 금융기관이 제1항 각호에 해당하는 사유가 있는 경우에는 당해 금융기관에 대하여 제1항제1호 내지 제6호에 해당하는 조치를 취할 것을 금융위에 건의하여야 하며, 제1항제7호 및 제9호에 해당하는 조치를 취할 수 있다. (다만, 개별 금융업관련법 등에서 달리 정하고 있는 때에는 그에 따른다. 이하 제18조제2항, 제19조제1항, 제21조에서 같다.)

제18조(임원에 대한 제재) ① 금융위설치법, 금융산업구조개선법 및 금융업관련법의 규정 등에 의거 금융기관의 임원에 대하여 취할 수 있는 제재의 종류 및 사유는 다음 각호와 같다.

1. ~ 2. (생략)

3. 문책 경고

가. 금융관련법규를 위반하거나 그 이행을 태만히 한 경우

나. 당해 금융기관의 정관에 위반되는 행위를 하여 신용질서를 문란시킨 경우

다. 감독원장이 금융관련법규에 의하여 요구하는 보고서 또는 자료를 허위로 제출하거나 제출을 태만히 한 경우

라. 직무상의 감독의무 이행을 태만히 하여 금융기관의 건전한 운영을 저해하거나 금융질서를 문란시킨 경우

마. 금융관련법규에 의한 감독원의 감독과 검사업무의 수행을 거부·방해 또는 기피한 경우

바. 금융위, 감독원장, 기타 감독권자가 행한 명령, 지시 또는 징계요구의 이행을 태만히 한 경우

사. 기타 금융기관의 건전한 운영을 저해하는 행위를 한 경우

4. 주의적 경고

제3호 각목의 1에 해당되거나 정상참작의 사유가 있거나 위법·부당행위의 정도가 비교적 가벼운 경우

5. 주의

정상참작의 사유가 크거나 위법·부당행위의 정도가 상당히 경미한 경우

② 감독원장은 금융기관의 임원이 제1항 각호에 해당하는 사유가 있는 경우에는 당해 임원

에 대하여 제1항제1호 및 제2호에 해당하는 조치를 취할 것을 금융위에 건의하여야 하며, 제1항제3호 내지 제5호에 해당하는 조치를 취할 수 있다.

③ 감독원장은 주된 행위자로서 위법·부당행위를 한 금융기관의 임원이 과거 재직하였던 금융기관에서 주된 행위자로서 동일 또는 유사한 위법·부당행위(이미 제재를 받은 행위는 제외한다)를 한 경우에는 이를 고려하여 제1항 각 호의 제재사유에 해당하는지 여부를 판단할 수 있다.

④ 감독원장은 제1항제1호의 조치를 동항제2호의 조치와 함께 취할 것을 금융위에 건의할 수 있다. 다만, 금융관련법규에 따라 제1항제1호의 조치와 동항제2호의 조치를 함께 취할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

⑤ 금융위가 금융기관 임원에 대하여 제1항제1호 및 제2호에 해당하는 조치를 취한 때에는 당해 기관의 장은 지체없이 필요한 조치를 취하고 그 결과를 감독원장에게 보고하여야 한다.

⑥ 제1항제2호의 규정에 의한 업무집행정지기간은 6월 이내로 한다.

제19조(직원에 대한 제재) ① 감독원장은 금융관련법규에 따라 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 금융위에 금융기관의 직원에 대한 면직요구 등을 건의하거나 당해 금융기관의 장에게 소속 직원에 대한 면직, 정직, 감봉, 견책 또는 주의 등의 제재조치를 취할 것을 요구할 수 있다.

1. 금융기관의 건전성 또는 금융소비자 권익을 크게 훼손하거나 금융질서를 문란하게 한 경우
2. 당해 금융기관의 내부통제체제가 취약하거나 제2항에 의한 자율처리필요사항이 과거에 부적정하게 처리되는 등 자율처리필요사항을 통보하기에 적합하지 않다고 판단되는 경우

② 감독원장은 금융기관의 직원(사실상 이사·감사 등과 동등한 지위에 있는 미등기임원 등을 제외한다)의 제1항 각호 외의 위법·부당행위에 대하여 당해 금융기관의 장에게 자율처리필요사항을 통보할 수 있다.

③ (생략)

④ 제1항 내지 제3항의 운영과 절차 등에 관한 세부 사항은 감독원장이 정하는 바에 따른다.

제20조(과징금 및 과태료의 부과) ① 감독원장은 금융기관 또는 그 임직원이 금융업관련법에 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 <별표2>과징금 부과기준 및 <별표3>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.

동기 위반결과	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 실

추시키거나 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 “예정보율”이라 한다)과 다른 비율을 적용할 사유(해당 사유가 가중 또는 감면사유와 중복되는 경우는 제외한다)가 있는 경우에는 예정보율을 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. 최종 과태료 부과금액의 결정

위반자에게 다음과 같은 가중 및 감경사유가 있는 경우에는 각 가중금액의 합에서 각 감경금액의 합을 차감한 금액을 예정금액의 100분의 50 범위 내에서 가감하여 최종 과태료 부과금액을 결정한다. 다만 가중하는 경우에도 법률상 최고한도액을 넘지 못하며, 나목(5), (6) 및 (9)의 경우에는 예정금액의 100분의 50을 초과하여 감경할 수 있다.

가. 가중 사유

(1) 삭 제 <2017.10.19>

(2) 과태료 부과처분을 받은 날로부터 5년 이내에 기존의 과태료 부과처분과 동일한 법규위반 행위를 한 자에 대하여 과태료를 부과하는 경우에는 예정금액의 100분의 20 이내에서 가중할 수 있다. <개정 2013.12.20, 2017.10.19>

(3) 삭 제 <2017.10.19>

(4) 삭 제 <2017.10.19>

나. 감경 사유

(생략)

5. 과태료 부과 면제

(생략)

6. 기 타

최종 과태료 부과금액(동일인의 2개 이상의 동일한 종류의 위반행위가 경합하는 경우에는 해당 위반행위에 대한 최종 과태료 부과금액의 합산액을 말한다)을 결정함에 있어서 10만원 단위 미만의 금액은 절사한다.

【금융기관검사및제재에관한규정시행세칙】

제45조(직원에 대한 제재) ① (생략)

② 감독원장은 검사결과 금융기관의 직원(이사·감사 등과 사실상 동등한 지위에 있는 미등기 임원 등을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 제1항에 따른 제재사유에 해당되는 위법·부당행위를 한 사실을 발견한 경우에는 규정 제19조에 따라 당해 기관의 장에게 자율처리 필요사항을 통보할 수 있다. 다만, 이사·감사 또는 사실상 이와 동등한 지위에 있는 미등기 임원 등(이하 “임원등”이라 한다. 이하 이조에서 같다)과 관련된 위법·부당행위로서 직원이 주된 행위자인 경우에는 임원등을 조치(함께 조치하는 경우를 포함한다)한 후에 직원에 대해 자율처리 필요사항으로 통보할 수 있다.

③ (생략)

제46조(임직원 등에 대한 제재기준) ① 위법·부당행위 관련 임직원 등을 제재함에 있어서는 별표 2의 제재양정기준과 다음 각 호의 사유를 참작한다.

1. 제재대상자의 평소의 근무태도, 근무성적, 개전의 정 및 동일·유사한 위반행위에 대한 제재 등 과거 제재사실의 유무
2. 위법·부당행위의 동기, 정도, 손실액규모 및 금융질서 문란·사회적 물의야기 등 주위에 미친 영향
3. 제재대상자의 고의, 중과실, 경과실 여부
4. 사고금액의 규모 및 손실에 대한 시정·변상 여부
5. 자진신고, 검사업무에의 협조정도 등 사후수습 및 손실경감을 위한 노력 여부
6. 경영방침, 경영시스템의 오류, 금융·경제여건 등 내·외적 요인과 귀책판정과의 관계

② 금융실명법을 위반한 행위 등 특정 위법·부당행위에 대한 제재는 별표 3의 금융업종별·위반유형별 제재양정기준에 의한다. 다만, 제1항 등 여타 제재기준을 참작하여 제재를 가중하거나 감경하는 등 제재수준을 정할 수 있다.

제46조의3(미등기 임원에 대한 제재) 이사·감사와 사실상 동등한 지위에 있는 미등기 임원에 대하여는 임원에 대한 제재기준을 준용하여 제재양정을 결정하며, 직원에 대한 제재조치를 부과한다.

제51조(기타 조치) 감독원장은 규정 제21조제2항에 의하여 다음 각호의 1의 조치를 취할 수 있다.

1.~3. (생략)

4. 관련기관앞 통보

금융관련법규 이외의 다른 법령을 위반한 경우 또는 검사결과 관련자가 진술일 현재 퇴직한 경우로서 관련기관 등의 업무 및 감독 등과 관련하여 위법·부당사실 등을 통보할 필요가 있는 경우

제52조(관련자의 구분) ① 위법·부당행위를 행한 임직원에 대하여 신분상의 조치를 함에 있어서는 책임의 성질·정도 등에 따라 관련자를 다음 각호와 같이 구분한다.

1. 행위자 : 위법·부당한 업무처리를 실질적으로 주도한 자
2. 보조자 : 행위자의 의사결정을 보조하거나 지시에 따른 자
3. 지시자 : 위법·부당행위를 지시 또는 종용한 자(사실상의 영향력을 행사하는 상위직급자를 포함한다)
4. 감독자 : 위법·부당행위가 발생한 업무를 지도·감독할 지위에 있는 자

② 제1항에서 정한 행위자와 감독자를 판단할 수 있는 세부기준은 다음 각 호와 같다.

1. 행위자 : 업무의 성질과 의사결정의 관여정도를 고려하여 실질적인 최종 의사결정권을 가지는 자
2. 감독자 : 당해 금융기관 직제를 기준으로 행위자에 대해 관리·감독할 지위에 있는 자. 직제상 감독자가 아닌 경우라 하더라도 실질적으로 행위자에게 영향력을 미치는 때에도 또한 같다.

③ 제1항에 정한 보조자 및 감독자에 대하여는 다음 각호의 사항을 감안하여 행위자에 대한 제재보다 1단계 내지 3단계 감경할 수 있다.

1. 위법·부당행위의 성격과 규모
2. 감독자의 직무와 감독대상 직무와의 관련성 및 관여정도
3. 보조자의 위법·부당행위에의 관여 정도

제64조(제재내용의 기록·유지) ① 금융기관은 임직원이 위법·부당행위와 관련하여 제재 또는 징계를 받는 경우에는 위법·부당행위의 내용 및 제재·징계내용을 인사기록부에 기록·유지하고 이를 인사에 엄정하게 적용하여야 한다.

② 금융기관은 이미 퇴임 또는 퇴직한 임직원의 위법·부당사실 등을 감독원장으로부터 통보받거나 퇴직한 직원의 징계대상 행위를 발견하였을 때에는 인사기록부에 위법·부당사실 등을 기록·유지하여야 한다.

<별표 3> 금융업종별·위반유형별 제재양정기준

I -4. IT관련 법규 위반행위 <신설 2011.12.28>

1. 제재대상

- 전자금융거래법, 전자금융감독규정 및 동 규정 시행세칙을 위반한 행위

가. IT사고 중 다음 유형에 해당하는 사고가 발생한 경우

- 유형 1 : (전산자료 또는 프로그램을 조작하여 발생한 중대한 사고: 전자금융거래법 제21조 위반) 금융회사 임직원이 고의로 전산자료 또는 프로그램을 조작하여 발생한 사고로 금융기관 또는 금융거래자에게 손실을 초래하는 등 사회적 물의를 일으키는 경우
- 유형 2 : (접근매체 위변조 등에 의한 금전사고: 전자금융거래법 제9조 위반) 접근매

체의 위조, 변조 및 도용으로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 금전적 사고(단, 금융회사의 부주의에 의하여 발생한 사고에 한함)
<ul style="list-style-type: none"> • 유형 3 : (전산시스템 재해복구 지연: 전자금융감독규정 제23조제8항 위반)금융회사 핵심업무를 지원하는 전산시스템이 재해복구목표시간을 초과하여 중단된 경우 • 유형 4 : (해킹에 의한 고객정보 유출: 전자금융감독규정 제4절 위반) 해킹 등으로 인하여 고객정보가 유출된 경우
<p>나. IT사고가 발생하지 않은 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> • 유형 5 : (전자금융거래법 제21조 위반) IT관련 법규 위반으로 사고발생 위험이 현저히 높은 경우
<p>다. 기타</p> <ul style="list-style-type: none"> • 유형 6 : (전자금융감독규정 제13조제1항제11호 및 제4항 위반) 정보처리시스템 가동 기록을 보존하지 않았거나 기록을 삭제·훼손한 경우

2. 제재기준

구 분	사고금액 위반건수 초과(중단)시간	제재양정	
		임직원	기관
유형 1	-	해임권고(면직)	기관경고 이상
유형 2	50억원 이상	직무정지(정직)이상	기관경고 이상
	10억원 이상	문책경고(감봉)	기관주의
	1억원 이상	주의적경고(견책)	
유형 3	24시간 이상	직무정지(정직)이상	기관경고 이상
	5시간 이상	문책경고(감봉)	기관주의
	1시간 이상	주의적경고(견책)	
유형 4	1백만건 이상이고 전체고객수의 10% 이상	직무정지(정직) 이상	기관경고 이상
	10만건 이상	문책경고(감봉)	기관주의
	1만건 이상	주의적경고(견책)	
유형 5	-	주의적경고(견책) 이상	기관주의 이상
유형 6	-	주의적경고(견책) 이상	기관주의 이상

주1) 'IT사고'란 전자금융감독규정 제73조(정보기술부문 및 전자금융사고보고) 제1항 제1호 내지 제4호를 말함

주2) '핵심업무'란 「금융기관의업무위탁등에관한규정」 별표1 “인가등을 받은 금융업의 본질적 요소”를 포함하는 업무를 말함

주3) 동일한 위반행위가 여러 제재유형에 해당하는 경우에는 중한 기준에 따라 제재 가능

【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.

【질서위반행위규제법시행령】

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.

(붙임2)

제재내용 공개안

1. 금융회사명 : 신한은행

2. 제재조치일 : 2021. 4. 6.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	○ 기관주의 ○ 과태료 부과(3,120만원)
임직원	○ 주의 1명 ○ 자율처리필요사항 2건

4. 제재대상사실

가. 전자금융거래의 안전성 확보의무 위반

- ☐ 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 정보처리 시스템 등과 관련한 안전성 기준을 준수하여야 함에도 신한은행은 아래와 같이 이를 위반하였음

(1) 프로그램 테스트 관련 절차 수립·운용 위반

- ☐ 「전자금융감독규정」 제7조 및 제29조에 의하면 금융회사는 프로그램의 운영시스템 적용은 처리하는 정보의 기밀성·무결성·가용성을 고려하여 충분한 테스트 및 관련 책임자 승인 후 실시하여야 함에도,

- 신한은행 ○○○본부는 모바일뱅킹(SOL) 내 외화예금 관련 기능 개선 등을 위한 프로젝트 수행중 ■■■■부서에서 ‘외화예금 ○○○ ○○○’기능을 요청함에 따라 동 기능을 추가·변경하였으나, 이와 관련한 전자금융거래의 무결성을 확보하기 위한 테스트를 충분히 실시하지 아니하여,
- 2019.12.11. 17:05 ~ 2019.12.12. 09:00 기간 중 외화예금 프로그램에 오류가 발생하여 ◇◇공항 등 ○○개 영업점에서 ○○개 계좌에 대해 250,233,819원의 원화예금이 출금 처리되지 않은 사고의 발생을 초래하였음

(2) 업무지속성 확보 방안 수립·준수 의무 위반

- 「전자금융감독규정」 제7조, 제23조에 의하면 금융회사는 장애 등 긴급한 상황이 발생하더라도 업무가 중단되지 않도록 상황별 대응절차, 비상대응조직의 구성 및 운용, 보고 및 대외통보의 범위와 절차 등이 포함된 업무지속성 확보방안을 수립·준수하여야 함에도,
- ○○○본부는 오류 발생 당일 일부 영업점(3개)으로부터 일일마감 도중 발견된 모바일뱅킹(SOL)내 외화예금관련 대체 불일치에 관해 문의를 받고 담당자가 확인하는 등 프로그램 오류발생 사실이 ○○○본부에 보고되었으나
- 대체 불일치 문의 내역 및 담당자 확인결과 등을 통해 파악한 장애상황 등을 부서장 등 차상위자에게 보고하지 않았고, 비상대응 담당조직에 통보하지 않은 결과 장애복구가 적시에 실시되지 않는 등 업무지속성 확보를 위한 대응조치를 소홀하게 운영한 사실이 있음

< 관련법규 >

1. 「전자금융거래법」 제21조
2. 「전자금융감독규정」 제7조, 제23조, 제29조

2. 전자금융거래 오류정정사항 고객통지 의무 위반

- 「전자금융거래법」 제8조 제3항, 「전자금융거래법시행령」 제7조의2에 의하면, 금융회사는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 오류원인과 처리결과를 문서, 전화 또는 전자우편으로 이용자에게 알려야 함에도,
- 신한은행 ○○○사업본부는 2019.12.11. 17:05 ~ 2019.12.12. 09:00 기간 중 발생한 모바일뱅킹(SOL)내 외화예금거래 오류정정사항을 이용자(○○명)에게 통지하는 과정에서 ○명의 이용자에 대해서는 오류가 있음을 안 날(2019.12.12.)부터 36일이 경과한 2020.1.16.에 오류원인과 처리결과를 통지(등기우편에 의한 서면통지)한 사실이 있음

< 관련법규 >

1. 「전자금융거래법」 제8조
2. 「전자금융거래법시행령」 제7조의2

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	금융감독원
소관부서	전자금융과	디지털금융검사국
연 락 처	02-2100-2811	02-3145-7429