

롯데카드(주)의 정보유출 관련 1.5개월 업무정지 및 50억원 과징금 부과

- 제14차 금융위원회('26.7.31.) 조치 의결 -

금융위원회(위원장: 이덕원)는 7월31일 제14차 회의에서 작년 8월 해커에 의해 고객 297만명의 신용정보가 유출된 롯데카드에 대하여 「여신전문금융업법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 1.5개월 업무정지 및 과징금 50억원 부과를 의결하였다.

롯데카드가 작년 9월1일 해킹 침해사고로 인한 정보 유출사실을 금융당국에 신고한 이후 금융감독원은 작년 9월부터 10월까지 정보유출 해킹사고의 점검을 위한 검사를 진행하였다. 검사 결과 롯데카드의 온라인 결제시스템 운영과정에서 정보처리시스템 보정(patch) 작업 미실시, 주민등록번호 및 비밀번호 암호화 미이행, 바이러스 백신 소프트웨어 미설치 등 「여신전문금융업법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 보안의무 위반 사항이 확인되었다.

금융위원회는 그간 회사측 의견진술, 안전소위 등 심도 있는 논의를 거쳐 롯데카드의 정보유출과 관련하여 해킹사고에 대해서는 최초로 업무정지 처분을 부과하고, 신용정보법 위반에 따른 과징금 50억원을 부과하기로 의결하였다. 다만 업무정지 기간은 기존 제재사례와의 형평성, 회사측의 사후수습 노력, 금융시장 및 금융소비자 영향 등 다양한 측면을 고려하여 1.5개월로 의결하였다.

또한 정보유출 사고에 대한 귀책사유가 없는 고객이 업무정지로 불편을 겪는 것은 바람직하지 않은 만큼 업무정지 범위*와 관련하여 신규회원 관련 카드 업무는 정지하되 기존회원의 경우 카드 관련 서비스 신청·이용이 모두 가능하도록 업무정지를 부과하였다. 업무정지 처분은 금융위원회 의결 다음 날인 8.1일(토)부터 시작되어 9.15일(화)까지 적용된다.

* (기존회원 대상) 교체발급 가능, 카드로·현금서비스·리볼빙 신규 신청 및 이용한도 증액 가능
(신규회원 대상) 신용·체크·선불카드 발급 금지(예외적으로 공공목적 카드 등 허용)

금융당국은 향후 이번과 같은 정보유출 사태가 재발하지 않도록 금융회사의 보안관리 체계를 근본적으로 강화하기 위한 제도개선을 차질없이 추진할 예정이다. 금융회사의 보안 위규행위에 대한 경각심 강화를 위해 중대한 보안사고 발생시 일반적 과징금 수준을 뛰어넘는 징벌적 과징금(전체 매출액의 3% 이내 부과)을 도입하고 정보보호최고책임자(CISO)가 주도적으로 보안강화를 할 수 있도록 CISO의 권한을 강화하는 내용 등을 포함한 「전자금융거래법」 개정안의 국회 통과를 적극 지원할 예정이다.

또한, 금융당국은 금번 업무정지로 인해 금융소비자의 카드서비스 이용에 불편함이 발생하지 않도록 업무정지에 따른 영향을 지속적으로 모니터링 하는 등 금융소비자 보호에도 만전을 기할 계획이다.

담당 부서 <총괄>	금융위원회 중소금융과	책임자	과 장	박진애 (02-2100-2990)
		담당자	사무관	권진웅 (02-2100-2991)
		담당자	사무관	오지윤 (02-2100-2992)
<공동>	금융위원회 금융데이터정책과	책임자	과 장	서나윤 (02-2100-2620)
		담당자	사무관	변경홍 (02-2100-2696)
<공동>	금융감독원 중소금융검사3국	책임자	국 장	김익남 (02-3145-8810)
		담당자	팀 장	오수진 (02-3145-8830)
	금융감독원 IT검사국	책임자	국 장	유희준 (02-3145-7420)
		담당자	팀 장	이상훈 (02-3145-7330)

< 별첨 > 업무정지 관련 주요 Q&A

1. 기존 회원에게 미치는 영향은?

- ☐ 기존 회원들이 일상생활에서 카드 관련 서비스를 이용하시는데 불편함은 없을 것임
- 물건을 구입할 때 카드결제는 종전과 마찬가지로 가능하며
카드 이용한도 증액도 가능
- 카드의 갱신·교체 등을 위한 재발급*도 가능
 - * 카드 유효기간이 도래하여 카드를 갱신하는 경우, 카드 분실·도난에 따라 카드 발급을 신청하는 경우 등
- 카드로, 현금서비스, 리볼빙 신규 신청이 가능하며
기존 이용한도의 증액도 가능

2. 기존 회원의 신규카드 추가 발급도 제한되는지?

- ☐ 기존 회원의 신규카드 추가 발급은 신규계약관계에 해당하므로 제한

3. 체크카드·선불카드[기프트카드]의 신규 발급도 정지되는지?

- ☐ 신용카드뿐만 아니라 체크카드, 선불카드의 신규 발급이 모두 정지됨
- ☐ 다만, 기존에 선불카드 발급 계약(협약)이 체결되어 있는 경우에는
선불카드 발급 가능

4. 예외적으로 발급이 가능한 카드는 어떤 것이 있는지?

- ① 공공목적으로 발급되는 햇살론카드(총 2종), 부산시 노약자 무료 지하철 카드, 군장병 관련 카드*

* 소상공인특례 햇살론카드, 롯데 햇살론카드(서민금융진흥원), 부산시복지 롯데 포인트플러스카드(부산교통공사), 밀리패스×디지로카 카드(군 복무자)

- ② 법인고객 대상으로 직원후생 차원에서 발급되는 임직원 복지카드, 업무추진 등을 위해 임직원에게 발급되는 법인카드

5. 신규회원의 카드발급은 언제부터 가능한지?

- ☐ 롯데카드에 대한 업무정지는 8.1일(토)부터 시작되어 9.15일(화)까지 부과되므로
- 7.31일(금)까지 신청이 완료된 신규회원의 카드 발급은 가능하며
 - 이후에는 9.16일(수)부터 신규회원의 카드발급 가능

6. 포인트 적립 및 이용에 제한은 없는지?

- ☐ 업무정지가 되더라도 현재와 같이 기존 회원이 포인트를 적립하고 이용하는 것은 가능

7. 카드론 · 현금서비스 · 리볼빙 약정이 없는 기존회원도 카드론 · 현금서비스 · 리볼빙을 이용 가능한지?

- ☐ 기존 회원은 카드 가입시 카드론·현금서비스·리볼빙 약정을 별도로 신청하지 않았더라도 신규 신청 가능

8. 카드론 · 현금서비스 · 리볼빙 약정이 있는 기존회원이 약정한도 증액도 할 수 있는지?

- ☐ 카드론, 현금서비스, 리볼빙 약정(사전동의 포함)이 있던 회원은 기존 약정한도를 증액하여 카드론, 리볼빙 이용 가능

9. 주요 민원응대 센터는?

- ☐ 금융감독원 민원상담 센터 대표 전화(☎1332)로 문의 가능
- ☐ 롯데카드는 홈페이지(www.lottecard.co.kr) 및 대표번호(☎1588-8100)로 문의 가능