

115만명 카드 재발급·해지·정지...집단 소송 움직임도

금융권 '뱅크런·카드런' 사태 우려

KB국민·롯데·NH농협카드 개인정보 유출 잇단 금융 사고로 신뢰 바닥...고객들 분통 3사 대표·경영진 등 일제히 사퇴 표명 불구 고객 정보유출 관련 솜방망이 처벌 도마에

"이게 한 두 번입니까? 정말 불안하고 짜증나서 못살겠어요. 정보통신 강국이라는 대한민국에서, 그것도 돈과 관련된 금융·카드사에서 특하면 개인정보가 유출되다니 말이 됩니까? 하도 열 받아서 카드를 해지해 버렸습니다."

회사원 Y(51) 씨는 21일 오전 NH농협은행에 카드 해지신청을 냈다. 지난해 전산망 마비 사고에 이어 이번엔 개인정보 유출 사고가 난 은행에 대한 불신이 대담했다. 해당 은행의 창구직원도 미안했던지 연신 "죄송하다"는 말 밖에 안했다고 했다.

주부 L(50) 씨도 불안하기는 마찬가지다. 그는 "카드회사에 정보유출 피해를 조회하기 위해 해당 사이트에 접속해 봤지만 접속이 되지 않았다"며 "전화를 해도 자동음성안내와 콜센터가 불통됐다"며 불안해했다.

●고객들이 뿔났다...최소 115만명 카드 재발급·해지 요청

대규모 개인정보 유출 사고로 고객들의 불안감이 고조되고 있는 가운데 고객들의 '행동'이 본격 시작됐다. 연이은 사고에 빨난 고객들이 해당 카드사나 은행을 떠나고 있는 것. 53만여명이 '더 이상은 못 참겠다'며 은행 문을 박차고 나왔다. 이와 함께 개인정보 유출에 대한 손해배상 집단소송도 제기했다.

금융권에 따르면 개인정보 유출의 당사자인 KB국민·롯데·NH농협카드에 카드 재발급이나 해지를 요청한 고객이 21일 정오 현재 약 115만여명에 달했다. 해지요청이 53만 2000명, 재발급 요청이 61만6000명이었다. 특히 지난해 전산망 마비사태로 물의를 일으켰던 NH농협에는 카드를 해지하는 고객들이 몰리고 있는 것으로 알려졌다.

앞서 신용진 변호사(50·법무법인 조울)등 100여 명은 이번 사태를 일으킨 KB국민·롯데·NH농협카드 등 3개사를 상대로 20일 손해배상 집단소송을 냈다.

신 변호사는 "관리주체인 카드사들이 제 3자로 하여금 쉽게 고객정보를 빼가게 했다"며 "카드사의 불법 행위 책임이 있다"고 말했다.

●잇단 금융사고로 신뢰 바닥...일부선 뱅크런·카드런 우려도

이 같은 고객들의 행동은 사실상 예견된 일이라는 분석이 많다. 최근 잇단 금융사고로 금융권에 대한 고객들의 신뢰가 무너진 것이다.

이번 사건이 아니더라도 KB금융의 경우 지난해 말부터 도쿄지점 비자금 사건과 국민 주택기금채권 위조·횡령 등 사고가 잇따르고 있다. NH농협도 지난해 전산사고가 잇따라 발생하는 등 신뢰에 금이 간지 오래다.

한 고객은 "아예 카드는 물론 계좌도 빼고 싶다. 금고라도 사 집에 보관하고 싶은 심정"이라며 분통을 터뜨렸다.

일부에선 이번 사태가 대규모 예금인출로 이어지는 뱅크런이나 카드런으로 이어질 수도 있다며 우려를 표명하기도 했다. 실제로 지난해 본점 직원의 대규모 횡령사건 등 사고가 끊이지 않았던 국민은행의 경우 지난해 연말에만 약 2조원의 예금이 빠져 나간 것으로 알려졌다.

●"사고치고 사표내면 다냐?" 사장들 사표에도 감지 않은 시선

단군이후 최대 금융정보 유출에 연루된 경

영진들의 잇따른 사퇴에도 감지 않은 시선이 쏟아지고 있다.

이번 사고에 연루된 KB금융그룹·롯데카드·NH농협카드의 대표와 경영진이 일제히 사퇴사를 밝혔고 21일 신재운 금융위원장도 "내가 책임질 일이 있으면 책임지겠다"고 밝혔다.

그러나 고객들은 "사고치고 사표만 내면 다냐?"며 분통을 터뜨리고 있다. "확실한 재발방지대책 없이 '사표'라는 카드로 면죄부를 받는 것 아니냐"는 불멘소리로 많다.

또 금융회사의 고객 정보유출과 관련한 솜방망이 처벌도 도마에 오르고 있다.

실제로 지난 2011년 삼성카드에서 내부직원을 통해 고객정보 47만여 건이 유출된 사건의 경우 가관주의와 과태료 600만원, 임원 경고에 그쳤다. 또 같은 해 현대캐피탈에서 175만여건이 외부 해킹에 의해서 고객정보가 유출된 사건도 기관경고와 임원 주의적 경고 2명 등 가벼운 처벌로 막을 내렸다.

신재운 금융위원장이 "감독 규정을 바꿔 제재의 최고 한도를 높이고 징벌적 과징금 제도를 추진하겠다"고 밝혔지만 소 잃고 외양간 고치는 식이 아니냐는 평가도 나오고 있다.

연예 기자 sol@donga.com

■ Q&A로 알아보는 주요 궁금증

카드 해지해도 개인정보 남아

회원탈퇴 신청 동시에 '당장 삭제' 요구

KB국민·롯데·NH농협카드의 개인정보유출 사태로 인해 국민들이 큰 혼란에 빠졌다. 가만히 있지 불안하고, 대처하자니 정작 뭘 어떻게 해야 하는지 감이 오지 않는다. 소비자의 주요 대처 요령 및 은행·카드사 콜센터를 통해 가장 많은 문의가 들어오는 궁금증을 Q&A로 살펴봤다.

Q. 내 개인 정보 유출 여부는 어떻게 확인해야 하나?

A. 각 카드사의 홈페이지에서 공인인증서·휴대전화·카드인증 등을 통해 정보유출 여부를 확인할 수 있다. 은행 창구나 콜센터를 통해서도 확인할 수 있지만, 이용자가 폭증해 대기 시간이 길어지고 있으므로 홈페이지에서 확인하는 것이 가장 빠른 방법이다.

Q. 나는 KB국민·롯데·NH농협카드 등을 사용하지 않는데 그렇다면 안전한 건가?

A. 아니다. 금융지주회사들은 개인정보를 마케팅을 위해 공유해왔고 이 과정에서 은행 등의 정보를 카드사가 가져다 썼을 수 있다. 또 과거 사용했던 카드 정보가 보관됐다 유출됐을 수도 있다.

Q. 카드 재발급을 받기 전에 누가 몰래 내 카드를 사용하면 어떻게 해야 하나?

A. 부정 사용액에 대해서는 카드 3사가 전액 보상을 해 준다. 원래 부정 사용액은 본인 신고한 날부터 60일 전까지만 보상을 하는데 이번 정보 유출로 인한 피해는 기간에 관계없이 모두 보상을 해 준다.

Q. 일부 쇼핑몰이나 해외 구매 사이트에서는 카드번호와 유효기간만으로도 결제가 가능하다는데 이 경우에도 보상을 해 주나.

A. 카드번호와 유효기간이 함께 유출된 롯데·농협카드의 경우라면 부정 결제 가능성을 100% 배제할 수는 없다. 국내, 국외를 막론하고 결제가 이뤄지면 본인에게 문자메시지를 통해 본인에게 통보해 주고, 만약 유출된 정보에 의해 피해가 발생하면 모두 보상을 해 준다.

Q. 실제 피해 발생 시 어떻게 보상받나?

A. 이번 정보유출로 발생한 2차 피해(보이스피싱·무단결제 등)에 대해서는 카드 3사가 전액 보상을 주기로 했다. 하지만 2차 피해가 이번 유출로 발생한 것인지 다른 사건 때문에 발생한 것인지를 증명하기가 쉽지 않아 분쟁의 소지는 남아있다. 피해가 발생했다고 생각될 때는 국민(1899-2900)·농협(1644-4199)·롯데카드(1588-8100)의 고객센터와 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터(118)로 바로 신고해야 한다.

Q. 카드사에서는 굳이 카드를 재발급 받지 않아도 된다고 하는데?

A. 아니다. 카드 번호는 물론 유효기간까지 유출된 농협카드와 롯데카드의 경우에는 재발급 받는 것이 더 안전하다.

Q. 결제은행 계좌 정보도 노출됐다고 하는데, 은행 통장도 재발급 받아야 하나?

A. 은행 계좌의 비밀번호는 유출되지 않았다. 때문에 굳이 통장까지 바꿀 필요는 없다는 게 은행과 금융 당국의 설명이다. 하지만 그래도 불안하다면 일단 비밀번호를 바꾸는 것이 좋고, 아예 재발급을 받는 것도 방법이다.

Q. 불안해서 아예 카드를 해지하고 싶다. 카드를 해지하면 내 개인정보는 삭제되나?

A. 단순히 해지만 한다고 내 개인 신용정보가 카드회사의 데이터베이스에서 삭제되지는 않는다. 모든 개인 정보를 없애고 싶으면 탈퇴 신청을 해야 한다. 단, 탈퇴 신청을 해도 별도 요청이 없으면 최장 5년까지 카드사가 정보를 보관할 수 있기 때문에 반드시 '지금 당장' 없애 달라고 요구해야 한다. 원성원 기자 sereno@donga.com 트위터 @serenowon



KB국민카드·롯데카드·NH농협카드의 대규모 개인정보 유출 사고와 관련한 소비자들의 불안감이 높아지고 있다. 21일 오전 서울 중구 소공동 롯데백화점 내 롯데카드센터에서 카드 재발급 및 해지를 하려는 시민들이 순서를 기다리고 있다. 뉴스1

NH농협·롯데카드는 반드시 재발급 받아야

■ 2차 피해 막으려면?

일부 쇼핑몰 번호·유효기간만으로 결제 출처 불분명 이메일·문자 절대 확인금지

금융사의 개인정보 유출사고와 관련해 2차 피해를 막으려면 어떻게 해야 할까. 금융감독원은 "금융사를 사칭해 전화, 메일, 문자메시지 등을 통해 비밀번호 등을 요구하면 절대 응하지 말아야 한다"고 강조했다. 하지만 문

제를 이 정도만으로 안심할 수 없다. 정보가 유출되거나 의심이 드는 고객은 카드를 재발급 받는 것이 좋다. 특히 일부 인터넷 쇼핑몰이나 홈쇼핑의 경우 카드번호와 유효기간만 알면 결제가 가능한 곳들이 있어 주의가 요구된다. NH농협과 롯데카드는 카드 번호와 유효기간이 모두 유출됐다. 일부 금융 IT 전문가들은 "2차 피해를 예방하는 방법은 사실상 카드 재발급 외에는 없다"라고 조언하고 있을 정도다. 카드 재발급이 여의치 않을 경우 비밀번호

를 변경하고 개인정보보호 서비스 등을 이용하는 것도 2차 피해를 예방할 수 있는 방법이다. 개인정보보호 서비스는 개인이 대출이나 카드를 발급받을 때 금융사에서 신용정보를 조회하면 개인이 직접 신용조치를 차단하거나 해제해 명의도용 피해를 예방하는 상품이다. 신용평가사인 코리아크레딧뷰로는 이번 카드사 정보유출에 자사 직원이 연루된 책임을 지고 개인정보보호 서비스를 앞으로 1년간 무료로 제공하겠다고 밝혔다. 출처가 불분명한 이메일이나 문자메시지는 아예 열어보지 않는 것이 좋다. 특히 내용에 포함된 링크 주소를 클릭하면 절대 안 된다. 최근 '신호위반 내역(교통침)', '카드 연회

비 포인트 적립' 등 스미싱으로 의심이 되는 문자메시지가 급증하고 있다는 점도 조심해야 한다. 사용하지 않은 카드거레 내역이 휴대폰 메시지로 통보될 경우 즉시 카드사에 확인해야 한다. 이번엔 문제가 된 KB국민·NH농협·롯데 3개 카드사는 신용카드가 사용되면 실시간으로 휴대폰 메시지로 고객에게 알려주는 서비스를 일정 기간동안 무료로 제공한다. 신재운 금융위원장은 "검찰 수사결과를 보면 추가 유출에 따른 2차 피해는 없다고 확신한다. 만에 하나라도 피해가 발생하면 카드사가 무조건 배상하기로 했다"고 밝혔다. 양형모 기자 ranbi@donga.com 트위터 @ranbi361

카드사 콜센터 24시간 운영...피해액 '전액 보상'

■ 정보유출 확인과 피해보상은 어떻게?

피해 의심 땀 즉각 콜센터 신고해야 보이스피싱·스미싱 등 보상 어려워

사상 초유의 카드사 고객 정보 대량 유출 사건과 관련해 해당 카드사들이 고객들의 금전적 피해가 발생할 경우 보상하기로 했다. 피해보상의 기본 전제는 '전액 보상'이다. 먼저 카드 부정사용과 관련해선 전액을 보상한다. 카드를 위·변조해 불법 사용했거나

해의 인터넷 쇼핑몰 등에서 허위 결제를 한 경우 피해액 전액을 보상받을 수 있다. 소비자들은 이를 위해 우선 자신의 개인 정보가 유출됐는지부터 파악해야 한다. 이번엔 개인정보가 유출된 카드사의 카드를 소지하고 있다면 각 카드사 콜센터나 인터넷 홈페이지에서 정보유출 여부를 확인해야 한다. 각 카드사 홈페이지에는 이번 사태와 관련해 정보 유출 여부와 정보 유출 범위를 파악할 수 있는 별도의 창을 마련해 놨다. 해당 카드사들은 또 그동안 전화통화나 홈페이지 접속이 어려웠던 소비자들을 위해 이

메일과 우편 등으로 피해 사실을 통보하기로 했다. 2차 피해 우려로 전화나 문자 통보는 하지 않는다. 아울러 소비자들이 실제로 금전적 피해를 입을 경우 즉시 이 사실을 인지할 수 있도록 유료였던 결제 문자서비스를 무료 제공하기로 했다. 만일 피해가 의심되면 즉각 각 카드사 콜센터에 전화해 그 사실을 신고해야 한다. 해당 카드사들은 이번 사태가 안정화 될 때까지 콜센터를 24시간 운영할 방침이다. 한국인터넷진흥원의 개인정보침해신고센터로 신고해도 된다. 문제는 보이스피싱(전화를 이용한 금융사기)이나 스미싱(문자메시지를 이용한 소액결제 사기) 등에 따른 피해다. 물론 이 경우도 이

번 유출건과 관련됐다는 것이 증명되면 보상 받을 수 있다. 하지만 보이스피싱과 스미싱의 경우 그 특성상 가해자들이 어떤 경로로 개인정보를 입수해 이용했는지 입증하기 어려운 게 사실. 때문에 이에 대한 금전적 피해 보상을 받기는 쉽지 않다는 것이 전문가들의 지적이다. 금전적 피해에 대해 금융회사가 보상하지 않는 경우는 금융감독원의 분쟁조정절차를 통해 구제 받을 수 있다. 한편 개인정보가 유출된 해당 카드사들은 이번 사태로 인한 고객들의 정신적 피해가 인정되면 별도의 보상방안까지 검토하고 있는 것으로 알려졌다. 김명근 기자 dioms@donga.com 트위터 @kimyke76

■ 내 개인정보 어디까지 유출됐나?

- 3사 공통 유출 정보: 성명, 주민번호, 휴대전화, 결제계좌, 집주소, 집전화, 회사주소, 회사전화.
- KB국민카드 유출 정보 (총 19건): 이메일, 결제일, 연소득, 직장정보, 주거상황, 자가용 보유 여부, 결혼 여부, 이용실적, 연체금액, 신용한도금액, 신용등급(고덕체는 타사 정보 포함)
- 롯데카드 유출 정보 (총 11건): 카드번호, 유효기간, 타사 카드 보유 현황
- NH농협카드 유출 정보 (총 13건): 카드번호, 유효기간, 카드 정보, 이메일, 신용한도