

# IT 보안 취약점 손바닥 보듯... 금융사기 '속수무책'

보이스피싱 통해 개인정보 탈취→휴대폰 개설→오픈뱅킹 가입  
가입자 모든 은행계좌 한꺼번에 관리... 뚫리면 통째 털릴 위험  
보안 전문가 "내년 안면인식 도입 전까지 현 방식 방치하는 꼴"

**<1면에서 계속>** A씨는 B씨가 노출한 피해자의 개인정보로 스마트폰을 개통하고 공인인증서를 발급 받아 오픈뱅킹 서비스 앱을 설치했다. A씨는 오픈뱅킹을 통해 피해자의 예금 계좌에서 1000여만 원을 자신이 임의로 개설한 계좌와 가상화폐 계좌 등에 이체했다. 피해자의 명의로 9000만 원의 비대면 대출도 받았다.

피해자는 자신도 모르는 새 대출이 실행되고 예금한 돈이 빠져나간 사실을 뒤늦게 알게 된 뒤 경찰에 신고했다. 수사에 나선 경찰은 피해자의 금융계좌와 각종 인터넷주소(IP), 해외 가상화폐 거래소 등 자금 이동 경로를 역추적해 A씨를 검거했다고 밝혔다.

검거 당시 A씨는 다른 범죄 혐의로 이미 구속된 상태였으며, 사건 해결에 필요한 비용을 마련하고자 이 같은 일을 저질렀다고 진술했다.

경찰은 "A씨가 이용자 편의 중심으로 제공되는 비대면 금융 IT서비스의 보안 취약점을 꿰뚫고 있었다"며 "모든 범행에 무단 개통한 피해 고객 휴대전화를 이용해 검거가 쉽지 않았다"고 설명했다.

김진교 광주경찰청 사이버범죄수사대장은 "타인의 개인정보와 전자금융거래 편의성을 악용해 개인의 자기 정보 결정권을 침해하는 사이버범죄에 대하여는 '무관용 원칙'을 적용, 엄정 대처할 방침이다"며

"개인정보만으로 거액의 피해 발생이 가능한 만큼 각자 개인 정보 관리에 각별히 주의해야 한다"고 당부했다.

경찰은 수사 과정에서 사용자 편의만 중시한 오픈뱅킹 기술의 보안 취약 사례를 금융감독원과 금융위원회에 통보했다. 또 손해보험협회와 한국보험대리점협회에도 설계사 등 보험업 종사자에 대한 개인정보 취급·관리에 대한 교육과 유출 방지 대책을 촉구했다.

이 같은 범죄가 가능했던 것은 오픈뱅킹이 해당 가입자가 보유한 모든 은행의 계좌를 한꺼번에 관리(조회·이체·대출·대출 등)할 수 있어서였다. 사용자에게 편리함을 주는 서비스지만, 도용된 정보로 오픈뱅킹에 가입해 저지르는 범죄를 걸러낼 수 있는 과정이 사실상 없었던 셈이다.

실제 A씨가 우연히 SNS에서 해당 개인정보를 발견한 뒤, 휴대전화·계좌 개설→계좌 이체→대출 신청·수령 및 계좌 이체→가상화폐 계좌 은닉까지 불과 수 일 밖에 걸리지 않았던 것으로 알려졌다.

비슷한 사례는 또 있다. 한 언론 보도에 따르면 C씨는 올 8월 낫선 번호로 "아빠나야 휴대폰이 고장 나서 수리 맡겼어. 문자 확인하면 여기서 답장 줘"라는 메시지를 받았다. 딸이라고 여긴 C씨는 신분증 사진과 은행 계좌번호 등을 알려줬고 모바일 앱(app)도 설치했다. 뒤늦게 이상함을



을 감지한 C씨는 은행 계좌에 입금된 금액을 즉시 인출했다.

하지만 C씨는 다른 은행 계좌에서 돈이 빠져나갈 줄 몰랐다. 범인은 C씨 휴대폰에 설치한 앱을 통한 원격조정으로 오픈뱅킹에 등록했다. 본인 인증 과정은 해당 은행의 비대면 실명 확인 과정을 통해 신분증 촬영과 타행계좌 인증 방식(1원 송금 뒤 입금자명 입력)으로 무사통과했다.

이에 정부와 금융당국은 9월 29일 '보이스피싱 대응 범정부 태스크포스(TF)' 회의를 열어, 비대면으로 계좌를 개설할 때 신분증 위조 여부 검증이 의무화하고, 오픈뱅킹 가입 후 3일간 자금이체를 차단하며, 300만 원까지 출금·결제한도 제한하는 내용의 대책을 발표했다.

구체적으로 또 비대면 계좌개설을 통해 오픈뱅킹에 가입하면 자금 이체가 3일간

차단된다. 오픈뱅킹으로 결제·선불충전 등 역시 가입 뒤 3일간 1일 300만원으로 이용한도가 제한된다.

내년 하반기에는 신분증 사본과 계좌 신청자의 얼굴을 비교하는 안면인식 시스템을 도입할 계획이다.

본인 인증 절차로 많이 쓰는 '1원 송금'은 인증번호 입력 유효 기간이 '최대 15분 이내'로 단축된다. 일부 금융사는 '14일 안에' 인증번호를 입력해도 되게끔 인정해 이른바 대포통장 등을 통한 범죄에 시간을 벌어주는 꼴이라는 지적에 따른 조치다.

개인정보 유출이 의심될 때 자기 명의로 오픈뱅킹이 신청됐거나 계좌가 개설됐는지 등을 확인하는 시스템도 구축된다. 피해자는 금감원 '개인정보 노출자 사고예방 시스템'에 등록해 오픈뱅킹 가입 신청과 계좌 연결을 제한하는 식이다.

대면편취형 보이스피싱 대책도 나왔다. 잘 알려진 '계좌이체 방식'의 보이스피싱은 2018년 3만611건에서 지난해 3362건으로 크게 줄었으나, 보이스피싱 조직원이 피해자를 직접 만나 현금을 전달 받는 대면편취형은 같은 기간 2547건에서 2만 2752건으로 9배 가까이 증가했다.

건네받은 돈을 실명확인 절차가 필요 없는 현금자동입출금기(ATM) 무통장입금을 통해 범죄용 계좌에 보내는 방식을 사용하는 점에 착안해, ATM 무통장입금 1일 한도를 100만 원에서 50만 원으로 낮추고 수취한도를 300만 원으로 제한하기로 했다.

남동우 금융위 민생침해 금융범죄대응 단장은 "올 1분기 주요 은행의 송금·이체에서 ATM 무통장입금 비중은 전체의 0.36%에 그쳤다"면서 "일반 금융소비자

피해는 제한적인 반면 보이스피싱 수거액 검거는 증가할 것으로 기대한다"고 말했다.

다만, 이러한 정부·당국의 대책이 보이스피싱 범죄를 근본적으로 막기 어렵다는 지적도 있다.

한 정보보안 업체 관계자는 "며칠간 출금 막고 한도 낮추는 정도의 보안 대책은 오픈뱅킹 등에 제대로 적용되지 않았을 뿐 지극히 많이 하는 방식"이라며 "금융당국과 시중은행들이 신분증 사본 등의 비대면 인증 방식에 허점이 많은 줄 알면서도 방치한 점이 가장 큰 문제"라고 지적했다. 이어 그는 "적어도 내년 안면인식 기술 도입 전까지 신분증 사본으로 하는 비대면 인증 방식을 방치하겠다는 대책으로 밖에 볼 수 없다"고 비판했다.

김혁형 기자 hkim@skyedaily.com

## LG U+, 중소기업 클라우드 고객센터 1만 회선 돌파

U+ 클라우드 고객센터 900곳 이용... 가입회선 전년비 122% 증가  
챗봇 기능 도입... 상담 근무환경 개선·운영비용 절감 기대

LG유플러스가 중소기업 고객에게 제공하는 클라우드 기반 고객센터 시스템이 중소기업들의 뜨거운 관심을 받고 있다. LG유플러스는 자사 클라우드 기반 고객

센터 솔루션 'U+클라우드 고객센터' 가입 고객이 900개사, 1만 회선을 돌파했다고 지난달 31일 밝혔다. U+클라우드 고객센터는 중소기업 고객을 대상으로 별도

장비 구축 없이 전용 전화기 설치만으로 운영이 가능하다. 초기 구축 비용이 없고 별도 정보기술(IT) 인력을 구성하지 않아도 되기 때문에 자체 고객센터 운영 대비 비용을 크게 절감할 수 있어 중소기업들에게 좋은 반응을 얻고 있다.

지난달 31일 기준 U+클라우드 고객센터의 가입 회선 수는 지난해 10월 말보다

122% 증가했다. 이는 코로나19 발생 전인 2020년 1월 말과 비교하면 177%나 급증한 수치다. 이는 코로나19로 경기침체가 장기화됨에 따라 중소기업들이 자체 고객센터를 운영하는 대신 경제적인 클라우드형 솔루션을 채택했기 때문으로 풀이된다.

이용고객 증가에 따라 LG유플러스는 고객 편의성을 한층 강화하기 위해 이달부

터 고객이 자주 묻는 질문과 답변을 시나리오 형태로 미리 설정해 자동으로 응대하는 '챗봇' 기능을 추가한다. 기존에는 시나리오 없이 상담원과 고객이 직접 채팅해야 했지만 이제는 상담사 연결 전 챗봇이 시나리오에 따라 먼저 고객을 응대하고 상담사 연결이 필요한 경우에만 직접 연결하므로 상담 근무 환경 개선 및 운영비용 절감 효과를 기대할 수 있다.

LG유플러스는 고객센터의 다양한 역할 중 필요한 기능만 골라 이용하거나 전화 및 채팅 상담을 통합적으로 관리하기 원

하는 유통·쇼핑몰·제조·의료·공공기관 등 다양한 업종에 클라우드 고객센터가 최적의 서비스로 자리매김할 것으로 기대하고 있다. 이를 위해 클라우드 고객센터에 인공지능(AI)CC 솔루션인 업종별 맞춤형 콜봇을 적용하는 등 고도화할 예정이다.

구성될 LG유플러스 유선 사업 담당은 "기업고객의 사업 환경과 요구를 끊임없이 분석해 서비스를 지속 개선하고 고객과 함께 상상할 수 있는 비즈니스모델을 만들어 나갈 것"이라고 말했다.

양준규 기자 jgyang@skyedaily.com

**TS 한국교통안전공단**

**우리의 내 안전속도 5030** 속도를 줄이면 사람이 보입니다

**안전속도 5030은 보행자 교통안전을 위해**

도심부 내 제한속도를 기본 50km/h, 주택가 등 보행위주도로의 제한속도는 30km/h으로 조정하는 정책입니다.

**도로교통법 시행규칙 19조 (개정 2019.4.17 시행 2021.4.17)**

**속도의 차이는 작아도 안전의 차이는 큼니다**

60km/h → 50km/h 하향시 사망자 30% 감소효과

속도별 통행시간  
13.4km  
60 42분  
50 44분  
**2분 차이**