|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **전자금융이상징후거래탐지(FDS)시스템에 의해 탐지된 고객보호대상(이체정지 및 지급정지) 고객이 영업점에 내점하였을때 직원들의 업무에 대한 처리(해제) 프로세스를 아래와 같이 운영하고 있으니 업무에 참조하시기 바랍니다.**  **1. 탐지 취지**  **가. 고객이 전자금융거래(인터넷, 스마트폰, 텔레뱅킹 등)시 기존의 사용 패턴(인터넷 => 스마트폰/ ID => 인증서 등) 등과 상이할 시**  **전자금융이상징후거래탐지(FDS)시스템으로 탐지가 되어 이체정지 또는 지급정지가 등록 됨.**  **나. 해제는 고객 본인이 직접 ARS를 통해 하는 방법, 영업점 내점, 정보보호부 해제 등이 있음.**  **다. 탐지고객 영업점 내점 시 직원들의 업무 프로세스 안내를 통한 원활한 업무처리.**  **2. 고객보호대상 고객 거래제한 유형**  **가. 지급정지**   * **제3자(범죄자)에 의한 전자금융 불법이체사고가 발생할 확률이 높다고 판단되는 경우로 "인터넷뱅킹이체", "스마트폰뱅킹이체",**   **"폰뱅킹이체", "자동화기기출금", "PG를통한실시간자금이체" 가 중지됨**   * **예) 기존 불법이체사고가 발생한 동일한 범죄자 단말(MAC주소 등)에서 전자금융로그인 및 거래 시도가 있는 경우**   **나. 이체정지**   * **전자금융거래 시 이상징후탐지 시나리오에 의해 탐지된 경우로 "인터넷뱅킹이체", "스마트폰뱅킹이체", "폰뱅킹이체", "PG를통한실시간자금이체" 가 중지 됨** * **예) PC를 통한 인터넷뱅킹 이체 고객이 갑자기 스마트폰을 통하여 이체 시도가 이루어 지며 입금계좌번호(상대계좌)가 최초로** **사용된 경우**   **3. 고객보호대상 해제 프로세스(해제 시 전자금융 제사고신고서 징구)**  **가. 탐지고객에 대한 탐지사유 및 보안절차 강화 안내로 향후 전자금융사고 사전방지.**  **(영업점 내점하여 해제 시 직원의 안내가 없어 사고를 당하는 사례가 있음)**  **나. 해제 프로세스**  **1) "지급정지" 고객**  **- 고객이 영업점에 방문하여 금융정보(이용자비밀번호(인터넷뱅킹/폰뱅킹), 모든요구불계좌비밀번호, 자물쇠카드 재발급) 변경 후**  **담당 영업점 직원이 계정단말 3801화면에서 해제처리**  **2) "이체정지" 고객**  **- 고객이 실제 거래 중에 "이체정지"가 된 경우는 고객 본인이 "인터넷뱅킹" 및 "스마트폰뱅킹" 상의 "ARS인증"을 통하여 해제처리 가능**  **- 고객의 거래와 상관없이 "이체정지"가 된 경우는 고객이 영업점에 방문하여 금융정보(이용자비밀번호(인터넷뱅킹/폰뱅킹)**  **모든요구불계좌비밀번호, 자물쇠카드 재발급) 변경 후 담당 영업점직원이 계정단말 3801화면에서 해제처리**  **- 고객이 영업점 방문 및 "ARS인증"으로 해제가 불가한 경우는 콜센터 상담원 본인 확인 후 정보보호부로 해제요청 후 정보보호부에서 해제처리**  **3) 공인인증서 재발급 및 비밀번호 변경토록 안내 (악의의 침입자로부터 고객을 보호)**  **- 이용자비밀번호 변경 (문자와 숫자 혼합된 번호로 변경)**   * **주의: 비밀번호 변경 시 초기화 금지(변경으로 처리), 해제처리 안됨**   **- 공인인증서 재발급 (\* 만료일이 1개월이내일 경우는 갱신 발급)**  **4) 고객이 자발적으로 영업점 내점하여 보안카드를 자물쇠카드에서 OTP카드로 변경요청시 사고의 우려가 있으니 변경사유에 대하여 한번 더 확인을 부탁드립니다.  (사기범들이 보안강화를 위해 자물쇠카드에서 OTP카드로 변경토록 안내함)**    **[고객보호대상 고객 조회(FDS탐지고객) 방법]**  **- 계정단말 3801 화면(전자금융 신규/조회/변경/해지)에서**  **- 거래구분 - “9:조회” 선택**  **- 조회구분 ? “2:계좌번호” or “4:이용자ID” or “5:고객번호” 선택 후 “조회” 클릭**  **- 서비스구분 ? “인터넷” or “스마트폰뱅킹” or “폰뱅킹” 클릭**  **- 본문 내용 중 고객보호대상에 “Y” 이면 고객보호대상이며 “N” 이면 대상이 아님**  **- 고객보호대상 “Y”인 경우 “조회”를 클릭하여 상세정보 확인**  **http://km.hanafn.com:8208/jsl/inline/ImageAction.Download/?key=MTAwMAo4LzYvMS9rbXM1NzA4NTk3MzA2MjcwMDg4MjcuYm1w**  **[고객보호대상 고객 영업점 방문 시 처리(해제) 방법]**  **- 상기1. 과 같이 고객보호대상 유무를 확인한다**  **- 고객보호대상인 경우는 고객의 금융정보(“이용자 비밀번호변경, 모든 계좌번호의 비밀번호변경, 자물쇠카드 교체”)를 변경 진행한다**  **-  “고객보호대상 조회 및 해제” 메뉴에서 탐지 항목 체크 후 “해제” 메뉴를 클릭한다**  **http://km.hanafn.com:8208/jsl/inline/ImageAction.Download/?key=MTAwMAo2LzUvOS9rbXM1ODczODU5NDgxMjI2NjQ5MTEzLmJtcA==**    **1)고객보호대상 고객 조회 시 접속제한이 “지급정지” 및 “이체정지”로 구분되어 있는데 차이가 어떻게 되나요?**  **이상징후탐지(FDS)시스템에서 탐지된 고객 중 보안위험 수준이 높은 고객에 대하여 주의사고코드 “지급정지”로 제한이 걸립니다.**  **“지급정지” 고객에 대하여는 인터넷뱅킹이체/스마트폰뱅킹이체/폰뱅킹이체/자동화기기출금/PG실시간자금이체가 제한이 됩니다.**  **“이체정지” 는 해당 고객에 대하여는 인터넷뱅킹이체/스마트폰뱅킹이체/폰뱅킹이체/PG실시간자금이체가 제한이 됩니다.**    **2) 고객보호대상 고객에 대한 금융정보변경에 대한 범위를 정확히 알려주세요?**  **금융정보변경 대상은 인터넷뱅킹 및 스마트폰뱅킹의 이용자비밀번호변경, 등록된 모든 요구불계좌에 대한 비밀번호변경, 자물쇠카드 사용자는**  **자물쇠카드 재발급 및 OTP로 교체 (폰뱅킹 이용자는 폰뱅킹 이용자비밀번호도 변경해야 함)**  **단, OTP 사용자는 이용자비밀번호변경과 계좌비밀번호 변경만 수행하면 됨**  **추가적으로 공인인증서를 자택에서 재발급 받도록 고객에게 안내**    **3) 고객이 영업점에 방문하여 고객보호대상에 걸린 사유를 문의 할 경우 어떻게 대응 해야 하나요?**  **우선 고객님께 고객보호대상 걸린 시점에 본인이 전자금융거래를 하셨는지? 또한 그 시점에 SMS안내문자를 받았는지를 물어보시기 바랍니다.**  **만약에 고객보호대상에 걸린 시점에 고객 본인이 거래를 하지 않았거나, SMS안내문자를 받지 않았다면 제3자(범죄자)에 의한 불법이체 시도가 있는 것으로 간주되므로 금융정보를 반드시 변경 후에 영업점에서 해제 후 이용할 수 있게 안내 바랍니다.**  **혹시 본인이 실제 전자금융거래를 하다가 “이체정지” 가 걸린 경우는 “인터넷뱅킹” 및 “스마트폰뱅킹” 이체 메뉴에서 고객 본인이 “ARS인증”을**  **통하여 “해제” 가능함을 안내해 주시기 바라며, 만약에 영업점에서 “해제”를 원하실 경우에는 상기의 내용과 같이 금융정보를 변경 후**  **영업점에서 “해제” 해 주시면 됩니다.**  **또한 최근에 파밍 및 보이스피싱을 통하여 고객의 금융정보를 탈취하는 일이 많아졌고, 탈취된 정보를 가지고 제3자(범죄자)에 의한 불법이체사고가**  **계속적으로 증가하고 있어 은행에서는 고객의 소중한 금융자산을 보호하고자 전자금융거래 시 이상징후로 판단되는 경우 보안수준에 따라**  **“이체정지” 및 “지급정지”로 제한을 한다고 부가 설명을 해주시기 바랍니다.** | |

**☞기타문의**

**정보보호섹션(야간: 보안관제)로 해제처리요청 (☎ 6420-6603)**

**금융소비자보호부 (☎82 2828)**