개선내용 공개안

1. 금융회사명 : ㈜토스뱅크

2. 조치요구일 : 2025.3.10.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	개선사항 2건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 상품 개발 및 운영 업무 프로세스 강화

토스뱅크(이하 '은행')는 상품 개발 및 운영 업무를 수행하는 과정에서 금융사고 등 발생가능성에 대비하여 개발의뢰-개발-검증 등에 필요한 업무분장을 명확하게 정의하고, 독립성이 있는 제3자로 하여금 검증을 수행하게 하는 등 금융사고가 발생하지 않도록 적절한 업무 절차를 마련하여야 한다.

그러나 은행은 내규 「가」에 전산업무 개발을 수행하는 각 단계별 절차와 기준을 정하고 있으나, 이와 관련한 임직원의 책임 및 자격 요건, 승인 절차 등을 구체적으로 규정하지 않았다.

이로 인해, A팀 내 '아이통장·적금' 상품 출시를 위한 TF조직에서 전산 프로그램의 개발에서 운영 단계까지 업무를 수행하는 과정에서 개발 요건 설정·변경 등에 대한 논의가 대부분 약식(메신저, 구두 등)으로 진행되는 등 상품 개발 및 운영 업무 관련 적절한 승인 절차를 갖추지 않았고, '제3자에 의한 검증' 및 책임자 승인 절차도 독립성이 있는 직원에 의해 수행되지 않아*, 개발 오류를 방지하기 위한 상호검증이 미흡한 측면이 있다.

* 기본증명서 일반등록사항 parse 개발의 경우 개발자와 책임 승인자가 동일

<조치할 사항>

따라서 은행은 상품 개발 및 운영 업무 관련 각 세부업무 단위별 구체적인 업무지침을 마련하여 부서별·팀별 업무분장, 임직원의 책임 및 자격요건을 명확히 함으로써 공식화된 승인 절차 및 독립적인 검증체계(예 : 담당 부서 이외의 직원에 의한 제3자 검증 등)를 구축하고, 개발 요청서 등 관련 협의 사항을 문서화하여 기록하시기 바랍니다. 또한, 상품 개발 및 운영 업무 관련 검증 절차의 실효성을 제고하기 위하여 평가자(reviewer)에 대한 교육을 실시하고 평가 매뉴얼을 마련하는 등 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

(2) IT부문 감사 및 IT자체감사 업무 개선

은행은 내규「나」및「다」등에 따라 IT부문 감사 및 IT자체감사에 대한 규정을 마련하여 체계적으로 감사를 실시하여야 한다.

그러나 내규「나」제7조에 의하면 종합감사 시 IT 등 기능별로 감사를 실시한다고 규정되어 있으며 내규「다」제7조에 의하면 IT 내부통제 협의체를 운영한다고 규정되어 있으나, IT부문 감사 실시주기 및 절차가 정의되어 있지 않고, IT부문 감사 규정, 지침 및 IT자체감사 점검항목 등이 별도로 마련되어 있지 않아 IT감사 수행을 위한 체계가 불분명하다.

또한, 은행의 IT부문 감사를 수행하는 B팀 및 IT자체감사를 수행하는 C팀에 IT전문 감사 인력*이 충분하지 않고, C팀에서 IT사업 관리 및 예산, 구매, 자산, 유지보수 계약 등을 담당하는 등 IT자체감사 대상 업무를 함께 수행하고 있어 자체감사 업무의 독립성이 훼손될 우려가 있다.

* IT전문 감사 인력(2024년 4월 기준) : B팀 1명, C팀 2명

<조치할 사항>

따라서 은행은 IT 업무 전반에 대해 체계적인 감사가 이루어질 수 있도록 IT부문 감사 규정, 지침 등 관련 내규를 조속히 마련하시기 바라며, IT전문 감사 인력 확보 및 업무 분리를 통해 IT감사 업무의 전문성, 독립성 등을 보완하시기 바랍니다.