경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 토스증권㈜

2. 조치일 : 2026. 9. 9.

3. 조치내용

대상	내용
기 관	경영유의사항 5건, 개선사항 0건
임 원	해당사항 없음
직 원 등	해당사항 없음

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 투자자보호를 고려한 KPI 설정 및 운영의 실효성 확보

증권사의 KPI 설정 시 투자자보호 관련 지표 없이 수익성 위주의 지표만을 설정하거나 금융소비자보호 관련 지표를 적절하게 설정하지 못하는 경우 투자자보호 유인이 부족하여 증권사의 전반적인 업무수행 과정에서 투자자보호가 약화될 소지가 있음에도 불구하고

토스증권은 KPI에 투자자보호 관련하여 10만 계좌당 금감원 민원 발생 건수만을 지표로 포함하고 있어 사전예방적 투자자보호 노력 유인이 부족한 채 민원 회피만을 위한 업무행태 등이 발생할 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 토스증권은 KPI 설정시 온라인 중개사 특성에 맞는 투자자보호 관련 지표를 발굴하여 회사 특성에 적합한 사전예방적 투자자보호 활동이 이루어질 수 있도록 하여 KPI 운영의 실효성을 확보할 수 있도록 하시기 바랍니다.

⑵ 해외주식 현지 브로커 선정·관리체계 강화

증권사는 해외주식 중개업무와 관련하여 원활한 거래 및 투자자보호 차원에서 현지 브로커의 선정·평가시 현지 브로커의 장애대응 및 고객 보상 관련 사항 등을 기준으로 고려하는 등 현지 브로커 관리 관련하여 투자자보호 및 업무처리의 안정성을 확보하여야 하나,

토스증권은 해외증권 중개업무의 비중이 높아 해외 현지 브로커의 전산장애 등 발생 시 해외증권 거래의 안정성 문제로 이어질 수 있음에도, 해외증권 브로커 선정 시 전산 안정성, 재무 건전성 등 평가기준과 평가기록 등에 대한 체계적인 이력관리가 미흡하여 현지 브로커 선정·관리의 일관성 등 해외증권 거래의 안정성 확보를 위한 업무처리가 적절히 이루어지지 않을 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 토스증권은 전산안정성, 재무안정성 등 현지브로커 평가항목에 대한 표준화, 평가이력 관리체계 보완 등을 통해 해외주식 현지브로커 관련 관리를 강화하시기 바랍니다.

⑶ 이벤트 안내 관련 투자자 보호를 위한 내부통제 강화

증권사는 이벤트 및 투자광고 시행시 광고 문구 등의 적정성을 사전에 심의하고 그 결과를 충실하게 반영하여야 하나

토스증권은 매수수수료가 무료이나 매도수수료 및 환전수수료는 부과되는 '주식 모으기' 서비스를 앱 내 화면에 안내하면서 '수수료 무료'로 기재하는 등 투자자들을 오인하게 할 소지가 있는 명확하지 않은 표현이 투자자에게 노출된 사실이 있다.

<조치할 사항>

따라서 토스증권은 광고 및 안내 시 투자자의 오인을 불러일으킬 수 있는 표현을 정비하고, 유사한 문제가 재발하지 않도록 사전 검증하는 내부통제 체계를 정비하시기 바랍니다.

⑷ 외화예탁금 이용료율 산정의 적정성 재검토

증권사는 금융투자협회의 「금융투자회사의 투자자예탁금 이용료율 산정 모범규준」에 따라 합리적인 기준을 설정하여 투자자 외화예탁금 이용료율을 산정하여야 하고, 투자자예탁금 업무와 무관한 비용을 예탁금 관련 비용으로 반영하여서는 아니 되나

토스증권은 투자자예탁금 외화이용료율 산정시 합리적인 사유 없이 운용 수익에서 예탁금 관련 직·간접적 비용을 제한 것보다 적은 수준의 이용료율을 책정하고 있어 투자자 이익을 해할 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 토스증권은 투자자예탁금 이용료율 산정 기준에 대해 재검토하여 투자자 외화예탁금 이용료율이 합리적으로 산정될 수 있도록 관리하시기 바랍니다.

⑸ 해외주식 의결권 행사 관련 투자자 의사 확인업무 강화

증권사는 고객의 해외주식 의결권 행사를 위하여 고객의 해외주식 의결권 행사 의사를 취합하여 이를 예탁결제원에 전달하여야 하나

토스증권은 고객의 해외주식 의결권 행사와 관련하여 이메일, 유선 등의 수단을 활용하여 고객의사를 확인한 뒤 업무를 수행하고 있으나, 고객의사 확인 및 취합이 수기로 이루어지고 있어 업무착오 등의 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 토스증권은 해외주식 의결권 관련 고객의사 확인시 오류를 차단하고 업무의 정확성 및 투명성을 확보할 수 있는 방안을 강구하여 고객의 해외주식 의결권 행사가 적절히 이루어질 수 있도록 관리하시기 바랍니다.