공 개

의안번호	제 284 호
의 결 연 월 일	2026. 7. 1. (제 12 차)

의결사항

토스뱅크에 대한 정기검사 결과 조치안

※ 본 안건은 수정의결되었는바 관련 의사록과 의결서를 함께 확인하시기 바람.

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 이 억 원
제출 연월일	2026. 7. 1.

1. 의결주문

토스뱅크에 대한 정기검사 결과 조치안을 < 별지 >와 같이 의결하며, 「질서위반행위규제법」 제16조 제1항에 따라 부여된 의견제출 기한 내에 제재조치 대상자가 과태료를 납부하지 아니하고 의견제출을 하지 아니하는 경우에는 <별지>의 조치안을 그대로 확정한다.

2. 제안이유

토스뱅크에 대한 정기검사(검사기간 : 2024.11.4.～12.6.) 결과 확인된 위법사항에 대하여 필요한 조치를 하고자 함

3. 주요골자

「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」(이하 "「통신사기피해환급법」")에서 정한 채권소멸절차 개시 공고 및 명의인의 이의제기접수시 피해자에 대한 통지의무, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 "「신용정보법」")에서 정한 신용정보 이용 및 제공사실의 조회 의무, 「은행법」에서 정한 대주주에 대한 신용공여 사항 공시의무, 고객응대직원에 대한 보호 조치 의무, 「전자금융거래법」에서 정한 안전성의 확보의무, 「금융소비자 보호에 관한 법률(이하 "「금융소비자보호법」")에서 정한 불공정영업행위의 금지의무 위반에 대하여 토스뱅크에 과태료를 부과하고,

「금융소비자보호법」에서 정한 불공정영업행위의 금지의무 위반에 대하여 과징금을 부과하며,

「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」(이하 "「금융실명법」")에서 정한 금융거래정보등 제공사실의 명의인 통보의무 및 기록·관리의무를 위반한 임직원에 대해 '주의' 조치를 건의하고자 함

4. 참고사항

가. 금융감독원장이 안건 상정을 요청한 사항임

나. 관계법규 : <붙임> 참조

다. 관계부서 협의

○ 2026년도 제7차 제재심의위원회(2026.4.2.) 심의필

○ 제12차 금융위원회 안건검토 소위원회(2026.6.25.) 심의필

< 별지 >

토스뱅크에 대하여 다음과 같이 조치한다.

- 다 음 -

1. 조치내용

□ 기관에 대한 조치

○ 과징금 40,022,250원 부과

- 조치사유 : 구속행위 금지의무 위반

- 법적근거 : 「금융소비자보호법」 제20조 제1항, 제57조 제1항, 제58조 제1항, 「금융소비자보호법 시행령」 제43조 제1항, 제44조 제4항, 「금융소비자보호규정」 제34조의2 [별표7]

○ 과태료 12억 1,400만원* 부과

* 과태료 부과 사전통지 후 의견제출 기한내 자진납부시 「질서위반행위규제법」 제18조에 따라 부과금액의 20%를 감경

- 조치사유 : 나. 사기이용계좌 채권소멸절차 개시 공고 요청의무 등 위반
다. 신용정보 이용 및 제공에 대한 고객 조회시스템 구축 지연
라. 대주주 신용공여 공시 의무 위반
마. 고객응대직원에 대한 보호조치 의무 위반
바. 프로그램 변경통제 위반 등 전자금융거래 안전성 확보의무 위반
사. 구속행위 금지의무 위반

- 법적근거 : 「통신사기피해환급법」 제5조 제1항, 제7조 제2항, 제18조 제1항 및 제2항
「신용정보법」 제35조 제1항, 제52조 제5항, 「신용정보법 시행령」 제30조 제1항, 「신용정보업감독규정」 제39조의5

「은행법」 제35조의2 제6항, 제69조 제1항 「은행법 시행령」 제20조의7 제7항, 「은행업 감독규정」 제16조의4 제5항
「은행법」 제52조의4 제1항, 제69조 제3항
「전자금융거래법」 제21조 제2항, 제51조 제1항, 「전자금융거래법 시행령」 [별표3], 舊「전자금융감독규정」 제7조, 제28조 제2항, 제29조
「금융소비자보호법」 제20조 제1항, 제69조 제1항, 「금융소비자보호법 시행령」 제15조 제4항, 제51조 [별표4], 「금융소비자보호규정」 제14조 제4항
「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제20조 제1항, [별표3]

□ **임직원에 대한 조치**

○ 금융소비자보호총괄책임자 OOO : '주의'

○ 조치 사유 : 가. 금융거래정보등 제공사실의 명의인 통보의무 및 기록·관리의무 위반

○ 법적 근거 : 「금융실명법」 제4조의2 제1항, 제4조의3 제1항, 제5조의2 제3항

2. 조치사유

가. 금융거래정보등 제공사실의 명의인 통보 의무 및 기록·관리 의무 위반

(1) 금융거래정보등 제공사실의 명의인 통보의무 위반

□ 「금융실명법」 제4조의2제1항에 의하면 금융회사는 법원, 국세청 등의 요청에 따라 거래정보등을 제공한 날(통보를 유예한 경우에는 통보 유예기간이 끝난 날)부터 10일 이내에 제공한 거래정보등의 주요 내용, 사용 목적, 제공받은 자 및 제공일 등을 명의인에게 서면으로 통보하여야 하는데도

○ 토스뱅크 ♡♡♡♡♡♡♡팀 등은 20XX.XX.XX.~20XX.XX.XX. 기간 중 금융거래정보등의 제공사실을 명의인에게 지연 통보(X,XXX건)한 사실이 있음

(2) 금융거래정보등 제공내용의 기록·관리의무 위반

□「금융실명법」제4조의3제1항에 의하면 은행은 명의인 외의 자에게 거래정보등을 제공한 경우에는 금융위원회가 정하는 표준양식으로 기록・관리하여야 함에도

○ 토스뱅크 ♡♡♡♡♡♡♡팀은 20XX.XX.XX.~20XX.XX.XX. 기간 중 명의인 외의 자에게 금융거래정보 등을 제공하면서 기록·관리부에 '제공된 거래정보등의 내용, 명의인 통보일자' 등을 미기재 또는 오기재(XX,XXX건)한 사실이 있음

< 관계법규 >
1.「금융실명법」제4조의2 제1항
2.「금융실명법」제4조의3 제1항

나. 사기이용계좌 채권소멸절차 개시공고 요청의무 및 이의제기 피해자 통지의무 위반

(1) 사기이용 지급정지조치 계좌에 대한 채권소멸절차 개시공고 요청의무 위반

□「통신사기피해환급법」제5조제1항 등에 의하면 금융회사는 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되어 해당 사기이용 계좌에 지급정지 조치를 행한 경우 지급정지 조치 전에 손해배상청구소송 계속중인 경우 등의 사유에 해당되지 아니하는 한, 지체없이 금융감독원에 채권소멸절차를 개시하기 위한 공고를 요청하여야 함에도

○ 토스뱅크 ♧♧♧♧♧♧팀은 20XX.XX.XX.~20XX.XX.XX. 기간 중 지급정지조치를 한 XX,XXX건 중 X건의 사기이용계좌에 대해 검사착수일 현재까지 금융감독원에 '채권소멸절차개시공고'를 요청하지 않은 사실이 있음

(2) 지급정지계좌 명의인의 이의제기접수시 피해자에 대한 통지의무 위반

□ 「통신사기피해환급법」 제7조제2항에 의하면 은행은 지급정지 조치, 전자금융거래제한 및 채권소멸절차에 대한 명의인의 이의가 제기되어 이를 접수한 경우 그 즉시 피해구제 신청을 한 피해자에게 통지하여야 함에도

○ 토스뱅크 ♧♧♧♧♧♧팀은 20XX.XX.XX.~20XX.XX.XX. 기간 중 이의제기 접수 건(XXX건) 중 XX건에 대해 검사착수일 현재까지 피해자에게 그 사실을 통지하지 않은 사실이 있음

< 관계법규 >

1. 「통신사기피해환급법」 제5조 제1항, 제7조 제2항

다. 신용정보 이용 및 제공에 대한 고객 조회시스템 구축 지연

□ 「신용정보법」 제35조제1항 등에 의하면 은행은 개인신용정보를 이용하거나 제공하는 경우 개인신용정보의 이용 및 제공에 관한 사항을 신용정보주체가 조회할 수 있도록 개인신용정보조회시스템을 구축하고, 인터넷 홈페이지 등에 그 개인신용정보조회시스템을 이용하는 방법 및 절차 등을 게시하는 방법으로 개인신용정보를 이용하거나 제공한 날부터 7일 이내에 신용정보주체에게 조회사항을 조회할 수 있도록 해야 함에도

○ 토스뱅크 @@팀은 영업 개시(2021.10.5.) 이후 20XX.XX.XX.까지 약 X개월 동안 신용정보주체가 본인의 개인신용정보 이용 및 제공 등에 관한 내역을 조회할 수 있는 개인신용정보조회시스템을 구축하지 아니한 사실이 있음

< 관계법규 >

1.「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」제35조 제1항

라. 대주주에 대한 신용공여 공시의무 위반

□「은행법」제35조의2제6항 등에 따르면 은행은 매 분기말 현재 대주주('특수관계인' 포함)에 대한 신용공여 규모, 분기 중 신용공여의 증감액 등 대주주에 대한 신용공여에 관한 사항을 매 분기가 지난 후 1개월 이내에 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 공시하여야 함에도

○ 토스뱅크 ◎◎◎◎팀(舊 ◎◎팀)은 검사대상기간(2021.10.5.~2024.12.6.) 중 대주주(▲▲▲)의 특수관계인에 대한 신용공여에 관한 사항을 1회 지연 공시(2021.4분기 : XX일)하였고, 1회 공시 누락(2022.1분기)한 사실이 있음

< 관계법규 >

1.「은행법」제35조의2 제6항

마. 고객응대직원에 대한 보호조치 의무 위반

□「은행법」제52조의4 제1항에 의하면 은행은 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리기구를 마련하거나,「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원을 선임 또는 위촉하는 등 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위한 조치를 하여야 하는데도

○ 토스뱅크 ☆☆☆☆팀은 검사대상기간(2021.10.5.~2024.12.6.) 중 고객대면센터에서 근무하는 고객응대직원을 위한 상시적 고충처리기구를 마련하지 않았으며, 고충처리위원도 선임 또는 위촉하지 않은 사실이 있음

< 관계법규 >
1.「은행법」 제52조의4 제1항

바. 프로그램 변경통제 위반 등 전자금융거래의 안전성 확보의무 위반

(1) 정보처리시스템에 대한 중요작업 수행시 이중확인 의무 위반

□「전자금융거래법」 제21조 제2항 등에 의하면 금융회사는 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 정보기술부문 내부통제, 전자금융업무 등에 관하여 「전자금융감독규정」에서 정하는 기준을 준수하여야 함에 따라

○ 금융회사는 동 (舊)「전자금융감독규정」 제28조 제2항 등에 의거하여 전산원장, 주요정보 또는 이용자 정보 등이 저장된 정보처리시스템에 대한 중요작업 수행 시 책임자가 이중확인을 하여야 하나,

○ 토스뱅크 ♥♥♥♥♥♥ ♥♥♥팀은 20XX.XX.XX. 계정계 스토리지 증설 작업 중 외주인력이 계정계 스토리지 포트 삭제 등 어플리케이션 서버의 중단을 초래할 수 있는 중요작업을 수행하면서

○ 동 작업의 관리책임자가 외주인력이 사전에 승인받은 내용대로 작업을 수행하는지 여부를 확인했어야 하는데도, 작업수행장소인 ♣♣ 재해복구센터 전산실 ♣층을 이탈하는 등 외주인력의 중요작업 수행을 확인하지 않아

○ 20XX.XX.XX. XX:XX ~ 20XX.XX.XX. XX:XX 기간 중 전자금융거래가 중단되어 약 XX.X억원(X,XXX건)의 이체거래가 실패하는 결과를 초래한 사실이 있음

(2) 프로그램 변경시 무결성 테스트 실시 의무 위반

□ 「전자금융거래법」 제21조 제2항, (舊)「전자금융감독규정」 제29조 제6호에 의하면 금융회사는 프로그램을 운영시스템에 적용시 전산오류가 발생하지 않도록 충분한 테스트를 실시하여야 하나,

○ 토스뱅크 ◉◉◉◉◉◉◉◉팀은 여·수신 금리 관련 프로그램을 적용하는 과정에서 금리 적용기준 등의 개발 요구사항에 대해 충분한 테스트를 수행하지 않아 20XX.XX.XX. ~ 20XX.XX.XX. 기간 중 총 X건(약 X천만원)의 금리산출 관련 오류를 발견하지 못하여 금전사고를 초래한 사실이 있음

< 관계법규 >
1. 「전자금융거래법」 제21조 제2항
2. (舊)「전자금융감독규정」 제7조, 제28조 제2항, 제29조

사. 구속행위 금지의무 위반

□ 「금융소비자보호법」 제20조 등에 의하면, 금융상품판매업자인 은행은 금융소비자의 의사에 반하여 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위를 방지하기 위하여 대출성 상품에 관한 계약을 체결하고 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 금융소비자(중소기업 및 그 기업의 대표자, 개인신용평점이 하위 10%에 해당하는 사람, 피성년후견인 또는 피한정후견인에 해당하는 자에 한정)의 월지급액이 계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1000분의 10을 초과하는 예금성 상품 계약을 체결하는 행위가 금지되고 있음에도

○ 토스뱅크 ◐◐◐◐◐ 및 ◐◐◐◐◐◐◐는 20XX.XX.XX.~ 20XX.XX.XX. 기간 중 기존 대출의 증액과 관련한 구속행위 검증을 누락하는 등 구속행위를 방지할 수 있는 전산시스템 구축을 소홀히 함에 따라

XX건(개인 계좌 X건, 개인사업자 계좌 XX건)의 대출성 상품계약을 취급하면서 계약이 이행된 날 전·후 1개월 이내 총 XX건의 예금성 상품 계약을 체결한 결과를 초래하였음

< 관계법규 >

1.「금융소비자보호법」 제20조 제1항

< 붙임1 >

관 계 법 규

□「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」

제4조의2(거래정보등의 제공사실의 통보) ① 금융회사등은 명의인의 서면상의 동의를 받아 거래정보등을 제공한 경우나 제4조제1항제1호·제2호(조세에 관한 법률에 따라 제출의무가 있는 과세자료 등의 경우는 제외한다)·제3호 및 제8호에 따라 거래정보등을 제공한 경우에는 제공한 날(제2항 또는 제3항에 따라 통보를 유예한 경우에는 통보유예기간이 끝난 날)부터 10일 이내에 제공한 거래정보등의 주요 내용, 사용 목적, 제공받은 자 및 제공일 등을 명의인에게 서면으로 통보하여야 한다.

② 금융회사등은 통보 대상 거래정보등의 요구자로부터 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 통보의 유예를 서면으로 요청받은 경우에는 제1항에도 불구하고 유예요청기간(제2호 또는 제3호의 사유로 요청을 받은 경우로서 그 유예요청기간이 6개월 이상인 경우에는 6개월) 동안 통보를 유예하여야 한다.

1. 해당 통보가 사람의 생명이나 신체의 안전을 위협할 우려가 있는 경우
2. 해당 통보가 증거 인멸, 증인 위협 등 공정한 사법절차의 진행을 방해할 우려가 명백한 경우
3. 해당 통보가 질문·조사 등의 행정절차의 진행을 방해하거나 과도하게 지연시킬 우려가 명백한 경우

제4조의3(거래정보등의 제공내용의 기록·관리) ① 금융회사등은 명의인의 서면상의 동의를 받아 명의인 외의 자에게 거래정보등을 제공한 경우나 제4조제1항제1호·제2호(조세에 관한 법률에 따라 제출의무가 있는 과세자료 등의 경우는 제외한다)·제3호·제4호·제6호·제7호 또는 제8호에 따라 명의인 외의 자로부터 거래정보등의 제공을 요구받거나 명의인 외의 자에게 거래정보등을 제공한 경우에는 다음 각 호의 사항이 포함된 금융위원회가 정하는 표준양식으로 기록·관리하여야 한다. <개정 2013. 8. 13., 2018. 12. 11.>

1. 요구자(담당자 및 책임자)의 인적사항, 요구하는 내용 및 요구일
1의2. 사용 목적(명의인의 서면상의 동의를 받아 명의인 외의 자에게 거래정보등을 제공한 경우는 제외한다)
2. 제공자(담당자 및 책임자)의 인적사항 및 제공일
3. 제공된 거래정보등의 내용
4. 제공의 법적 근거
5. 명의인에게 통보한 날
6. 통보를 유예한 경우 통보유예를 한 날, 사유, 기간 및 횟수

제5조의2(행정처분)

③ 금융위원회는 금융회사등의 임원 또는 직원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 지시를 위반한 사실을 발견하였을 때에는 다음 각 호의 구분에 따른 조치를 하여 줄 것을 해당 금융회사등의 장에게 요구할 수 있다.

1. 임원: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 조치

가. 해임
나. 6개월 이내의 직무정지
다. 문책경고
라. 주의적 경고
마. 주의

2. 직원: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 조치
가. 면직
나. 6개월 이내의 정직
다. 감봉
라. 견책
마. 주의

④ 제1항 또는 제2항에 따른 요구를 받은 관계 행정기관의 장은 정당한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다. [본조신설 2014. 5. 28.]

제7조(과태료) ① 제3조·제4조의2제1항 및 제5항(제4조의2제1항을 적용하는 경우로 한정한다)·제4조의3을 위반한 금융회사등의 임원 또는 직원에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2014. 5. 28.>

② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융위원회가 부과·징수한다.

□「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령」

제13조(과태료의 부과기준 등) ① 법 제7조제1항 및 법 제8조에 따른 과태료의 부과기준은 별표와 같다. <개정 2014. 11. 28.>

<별표> 과태료의 부과기준(제13조제1항 관련)

1. 일반기준

금융위원회는 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 위반행위를 방지하기 위한 금융회사등의 주의와 감독 이행정도 등을 고려하여 제2호에 따른 과태료 금액을 감경하거나 2분의 1의 범위에서 가중할 수 있다. 다만, 가중하는 경우에도 법 제7조제1항에 따른 과태료 금액의 상한을 초과할 수 없으며, 금융회사등이 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그 금융회사등에 과태료를 부과하지 아니한다.

2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	금액
라. 금융회사등의 임원 또는 직원이 법 제4조의2제1항 및 제5항(법 제4조의2제1항을 적용하는 경우로 한정한다)을 위반한 경우	법 제7조제1항	300만원
마. 금융회사등의 임원 또는 직원이 법 제4조의3을 위반한 경우	법 제7조제1항	500만원

□ 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」

제3조(피해구제의 신청 등) ① 제2조제2호가목 또는 나목에 해당하는 행위로 인하여 재산상의 피해를 입은 피해자는 피해금을 송금·이체한 계좌를 관리하는 금융회사 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 사기이용계좌의 지급정지 등 전기통신금융사기의 피해구제를 신청할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>

② 수사기관은 사기이용계좌를 관리하는 금융회사에 대하여 제2조제2호다목 또는 라목에 해당하는 행위와 관련된 사기이용계좌의 지급정지를 요청할 수 있다. <개정 2023. 5. 16.>

④ 제1항에 따른 피해구제의 신청 및 제2항에 따른 지급정지의 요청을 받은 금융회사는 다른 금융회사의 사기이용계좌로 피해금이 송금·이체된 경우 해당 금융회사에 대하여 필요한 정보를 제공하고 지급정지를 요청하여야 한다. <개정 2023. 5. 16.>

제4조(지급정지) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다. <개정 2014. 1. 28., 2023. 5. 16., 2024. 2. 27.>

1. 제3조제1항에 따른 피해구제 신청이나 같은 조 제2항 또는 제4항에 따른 지급정지 요청이 있는 경우

제5조(채권소멸절차의 개시 공고) ① 금융회사는 제4조에 따라 지급정지 조치를 행한 경우 지체 없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원에 명의인의 채권이 소멸되는 절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)를 개시하기 위한 공고를 요청하여야 한다. 다만, 명의인의 채권 전부 또는 일부가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하며, 제3조제2항에 따른 지급정지 요청에 따라 지급정지 조치를 행한 경우에는 같은 조 제3항에 따른 통지가 있는 때에 공고를 요청하여야 한다. <개정 2016. 1. 27., 2018. 3. 13., 2020. 5. 19., 2023. 5. 16.>

1. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 손해배상·부당이득반환 등의 청구소송이 제기되어 법원에 계속(係屬) 중인 경우
2. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 「민사집행법」에 따른 압류·가압류 또는 가처분의 명령이 집행된 경우
3. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 「국세징수법」에 따른 체납절차가 개시된 경우
4. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 질권이 설정된 경우
5. 지급정지된 후에 제4조의2제2항에 따라 명의인과 피해자 간 채무부존재확인·부당이득반환청구 소송 등이 제기되어 법원에 계속 중인 경우
6. 제4조에 따라 지급정지가 이루어진 사기이용계좌의 잔액이 3만원 이하의 금액으로서 대통령령으로 정하는 금액 이하인 경우. 다만, 피해자가 지급정지의 통지를 받은 날부터 30일 이내에 금융회사에 채권소멸절차의 개시를 요청한 경우에는 그러하지 아니하다.

제7조(지급정지 등에 대한 이의제기) ① 명의인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제4조제1항에 따른 지급정지 또는 제13조의2제3항에 따른 전자금융거래 제한이

이루어진 날부터 제5조제2항에 따른 공고일을 기준으로 2개월이 경과하기 전까지 금융회사에 지급정지, 전자금융거래 제한 및 채권소멸절차에 대하여 이의를 제기할 수 있다. <개정 2014. 1. 28., 2018. 3. 13., 2024. 2. 27.>

1. 해당 계좌가 사기이용계좌가 아니라는 사실을 소명하는 경우
2. 제9조에 따라 소멸될 채권의 전부 또는 일부를 명의인이 재화 또는 용역의 공급에 대한 대가로 받았거나 그 밖에 정당한 권원에 의하여 취득한 것임을 객관적인 자료로 소명하는 경우. 다만, 해당 계좌가 전기통신금융사기에 이용된 사실을 사기이용계좌로 이용된 경위, 거래행태, 거래내역 등의 확인을 통하여 명의인이 알았거나 중대한 과실로 알지 못하였다고 인정되는 경우에는 그러하지 아니하다.
3. 해당 계좌가 피해금 편취를 위하여 이용된 계좌가 아니라는 사실을 객관적인 자료로 소명하는 경우

② 금융회사는 제1항에 따른 이의제기가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 접수하고 즉시 피해구제 신청을 한 피해자(제3조제3항 또는 제6조제2항에 따라 금융회사에 통지된 피해자를 포함한다. 이하 같다) 및 금융감독원에 통지하여야 한다. <개정 2018. 3. 13., 2023. 5. 16.>

□ 舊「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」[2023.5.16. 법률 제19418호로 개정(2023. 11. 17. 시행)되기 전의 것]

제4조(지급정지) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 거래내역 등의 확인을 통하여 전기통신금융사기의 사기이용계좌로 의심할 만한 사정이 있다고 인정되면 즉시 해당 사기이용계좌의 전부에 대하여 지급정지 조치를 하여야 한다. <개정 2014. 1. 28.>

제5조(채권소멸절차의 개시 공고) ① 금융회사는 제4조에 따라 지급정지 조치를 행한 경우 지체 없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원에 명의인의 채권이 소멸되는 절차(이하 "채권소멸절차"라 한다)를 개시하기 위한 공고를 요청하여야 한다. 다만, 명의인의 채권 전부 또는 일부가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2016. 1. 27., 2018. 3. 13., 2020. 5. 19.>

1. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 손해배상·부당이득반환 등의 청구소송이 제기되어 법원에 계속(係屬) 중인 경우
2. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 「민사집행법」에 따른 압류·가압류 또는 가처분의 명령이 집행된 경우
3. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 「국세징수법」에 따른 체납절차가 개시된 경우
4. 제4조에 따라 지급정지 조치를 하기 전에 질권이 설정된 경우
5. 지급정지된 후에 제4조의2제2항에 따라 명의인과 피해자 간 채무부존재확인·부당이득반환청구 소송 등이 제기되어 법원에 계속 중인 경우
6. 제4조에 따라 지급정지가 이루어진 사기이용계좌의 잔액이 3만원 이하의 금액으로서 대통령령으로 정하는 금액 이하인 경우. 다만, 피해자가 지급정지의 통지를 받은 날부터 30일 이내에 금융회사에 채권소멸절차의 개시를 요청한 경우에는 그러하지 아니하다.

제7조(지급정지 등에 대한 이의제기) ① 명의인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제4조제1항에 따른 지급정지 또는 제13조의2제3항에 따른 전자금융거래 제한이 이루어진 날부터 제5조제2항에 따른 공고일을 기준으로 2개월이 경과하기 전까지 금융회사에 지급정지, 전자금융거래 제한 및 채권소멸절차에 대하여 이의를 제기할 수 있다. <개정 2014. 1. 28., 2018. 3. 13.>

1. 해당 계좌가 사기이용계좌가 아니라는 사실을 소명하는 경우
2. 제9조에 따라 소멸될 채권의 전부 또는 일부를 명의인이 재화 또는 용역의 공급에 대한 대가로 받았거나 그 밖에 정당한 권원에 의하여 취득한 것임을 객관적인 자료로 소명하는 경우. 다만, 해당 계좌가 전기통신금융사기에 이용된 사실을 사기이용계좌로 이용된 경위, 거래행태, 거래내역 등의 확인을 통하여 명의인이 알았거나 중대한 과실로 알지 못하였다고 인정되는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 금융회사는 제1항에 따른 이의제기가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 접수하고 즉시 피해구제 신청을 한 피해자 및 금융감독원에 통지하여야 한다. <개정 2018. 3. 13.>

제18조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2014. 1. 28.>

4. 제5조제1항 또는 제6조제2항을 위반하여 채권소멸절차의 개시에 관한 공고 요청을 하지 아니한 금융회사

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2014. 1. 28.>

2. 제4조제2항 각 호 외의 부분 본문을 위반하여 해당 지급정지 조치에 관한 사항을 통지하지 아니한 금융회사
3. 제7조제2항을 위반하여 명의인의 이의제기를 피해자에게 통지하지 아니한 금융회사

③ 제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융위원회가 부과·징수한다.

□「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 시행령」

제12조(과태료의 부과기준) 법 제18조제1항 및 제2항에 따른 과태료의 부과기준은 별표와 같다.

<별표>

2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	과태료 금액(만원)
아. 금융회사가 법 제5조제1항 또는 제6조제3항을 위반하여 채권소멸절차의 개시에 관한 공고 요청을 하지 않은 경우	법 제18조제1항제4호	1,000
자. 금융회사가 법 제7조제2항을 위반하여 명의인의 이의제기를 피해자에게 통지하지 않은 경우	법 제18조제2항제3호	500

□「은행법」

제35조의2(은행의 대주주에 대한 신용공여한도 등) ⑥ 은행은 그 은행의 대주주에 대한 신용공여에 관한 사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 분기별로 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 공시하여야 한다.

제52조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 은행은 이 법에 따른 업무를 운영할 때 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련.다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치

제54조(임직원에 대한 제재) ① 금융위원회는 은행의 임원이 이 법 또는 이 법에 따른 규정·명령 또는 지시를 고의로 위반하거나 은행의 건전한 운영을 크게 해치는 행위를 하는 경우에는 금융감독원장의 건의에 따라 해당 임원의 업무집행 정지를 명하거나 주주총회에 그 임원의 해임을 권고할 수 있으며, 금융감독원장으로 하여금 경고 등 적절한 조치를 하게 할 수 있다.

② 금융감독원장은 은행의 직원이 이 법 또는 이 법에 따른 규정·명령 또는 지시를 고의로 위반하거나 은행의 건전한 운영을 크게 해치는 행위를 하는 경우에는 면직·정직·감봉·견책 등 적절한 문책처분을 할 것을 해당 은행의 장에게 요구할 수 있다.

제54조의2(퇴임한 임원 등에 대한 조치 내용의 통보) ① 금융위원회(제54조제1항에 따라 조치를 하거나 같은 조 제2항에 따라 문책처분을 할 것을 요구할 수 있는 금융감독원장을 포함한다)는 은행의 퇴임한 임원 또는 퇴직한 직원이 재임 중이었거나 재직 중이었더라면 제54조제1항 또는 제2항에 해당하는 조치를 받았을 것으로 인정되는 경우에는 그 조치의 내용을 해당 은행의 장에게 통보할 수 있다. <개정 2017. 4. 18.>

② 제1항에 따른 통보를 받은 은행의 장은 이를 퇴임·퇴직한 해당 임직원에게 통보하고, 그 내용을 기록·유지하여야 한다

제69조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1억원 이하의 과태료를 부과한다.

7. 제35조의2제5항·제6항 또는 제35조의3제5항·제6항을 위반하여 금융위원회에 대한 보고 또는 공시를 하지 아니한 은행

③ 제52조의4를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 은행에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

⑤ 은행의 임원등 또는 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 2천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2016. 3. 29., 2017. 4. 18., 2018. 12. 11., 2020. 5. 19.>

7. 이 법에 따른 서류의 비치, 제출, 보고, 공고 또는 공시를 게을리한 경우

□「은행법 시행령」

제20조의7(은행의 대주주에 대한 신용공여한도 등) ⑦ 법 제35조의2제6항에 따라 은행은 매 분기 말 현재 대주주에 대한 신용공여 규모, 분기 중 신용공여의 증감액, 신용공여의 거래조건, 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 매 분기가 지난 후 1개월 이내에 공시하여야 한다.

제26조의2(권한의 위탁) ① 금융위원회는 법 제65조에 따라 별표 3 각 호에 따른 권한을 금융감독원장에게 위탁한다.

<별표3>

38. 법 제52조제1항 본문 및 단서에 따른 약관의 제정·변경의 보고 접수 및 신고 수리

제31조(과태료의 부과기준) 법 제69조제1항부터 제5항까지에 따른 과태료의 부과기준은 별표 4와 같다.

<별표4>

2. 개별기준

(단위: 만원)

위반행위	근거 법조문	금액
너. 은행이 법 제35조의2제5항·제6항 또는 제35조의3 제5항·제6항을 위반하여 금융위원회에 대한 보고 또는 공시를 하지 않은 경우	법 제69조 제1항제7호	6,000

□「은행업 감독규정」

제16조의4(대주주에 대한 신용공여 등) ⑤ 영 제20조의7제7항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이라 함은 신용공여 형태별로 자금용도, 신용공여기간·적용금리 등 거래조건, 담보의 종류 및 평가액, 주요 특별약정내용을 말하며, 대주주 전체에 대한 신용공여현황을 동일한 개인 또는 법인 각각에 대한 신용공여현황을 포함하여 공시하여야 한다.

□「전자금융거래법」

제21조(안전성의 확보의무) ②금융회사등은 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설, 전자적 장치, 소요경비 등의 정보기술부문, 전자금융업무 및 「전자서명법」에 의한 인증서의 사용 등 인증방법에 관하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하여야 한다. <개정 2008. 2. 29., 2013. 5. 22., 2014. 10. 15.>

제39조(감독 및 검사) ⑥금융위원회는 금융회사 또는 전자금융업자가 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 금융회사 또는 전자금융업자의 건전한 운영을 해할 우려가 있다고 인정하는 때에는 금융감독원장의 건의에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나 금융감독원장으로 하여금 제1호부터 제3호까지에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다. <개정 2008. 2. 29., 2013. 5. 22., 2017. 4. 18.>

1. 위반행위에 대한 시정명령
2. 금융회사 또는 전자금융업자에 대한 주의 또는 경고
3. 임원과 직원에 대한 주의, 경고 또는 문책의 요구
4. 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 업무집행책임자는 제외한다. 이하 제39조의2에서 같다)의 해임권고 또는 직무정지

제39조의2(퇴임한 임원 등에 대한 조치 내용의 통보) ① 금융위원회(제39조제6항에 따라 조치를 할 수 있는 금융감독원장을 포함한다)는 금융회사 또는 전자금융업자의 퇴임한 임원 또는 퇴직한 직원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 업무집행책임자를 포함한다)이 재임 또는 재직 중이었더라면 제39조제6항제3호 또는 제4호에 해당하는 조치를 받았을 것으로 인정되는 경우에는 그 조치의 내용을 해당 금융회사 또는 전자금융업자의 장에게 통보할 수 있다.

② 제1항에 따른 통보를 받은 금융회사 또는 전자금융업자의 장은 이를 퇴임·퇴직한 해당 임직원에게 통보하고, 그 내용을 기록·유지하여야 한다.

제51조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제10호의 경우에는 제28조제4항 단서에 따라 해당 규정을 준용하는 선불전자지급수단을 발행하는 자를 포함한다)에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.

(각호 생략)

□「전자금융거래법 시행령」

제30조(권한의 위탁) ①금융위원회는 법 제48조에 따라 다음 각 호의 업무를 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따른 금융감독원의 장(이하 "금융감독원장"이라 한다)에게 위탁한다. <개정 2008. 2. 29., 2008. 7. 9., 2012. 5. 7., 2013. 11. 22., 2015. 4. 14., 2016. 6. 28., 2024. 9. 10.>

제33조(과태료의 부과기준) 법 제51조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료의 부과기준은 별표 3과 같다.

<별표3>과태료의 부과기준(제33조 관련)

2. 개별기준

(단위: 만원)

위반행위	근거 법조문	금액
바. 법 제21조제2항을 위반하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하지 않은 경우	법 제51조 제1항제1호	5천만원

□ 舊「전자금융감독규정」[2025.2.5. 금융위원회고시 제2025-4호로 개정(2025.2.5. 시행) 되기 전의 것]

제7조(전자금융거래 종류별 안전성 기준) 법 제21조제2항의 "금융위원회가 정하는 기준"이라 함은 다음 각 호의 내용에 관하여 제8조부터 제36조에서 정하는 기준을 말한다.<개정 2025. 2. 5.>

3. 단말기, 전산자료 및 정보처리시스템 등 정보기술부문 <개정 2025. 2. 5.>

제28조(거래통제 등) ② 금융회사 또는 전자금융업자는 전산원장, 주요정보 또는 이용자 정보 등이 저장된 정보처리시스템에 대한 중요작업 수행 시 책임자가 이중확인을 해야 한다. <개정 2013. 12. 3.>

제29조(프로그램 통제) 금융회사 또는 전자금융업자는 다음 각 호의 사항을 포함한 프로그램 등록·변경·폐기 절차를 수립·운용하여야 한다.<개정 2013. 12. 3.>

6. 운영시스템 적용은 처리하는 정보의 기밀성·무결성·가용성을 고려하여 충분한 테스트 및 관련 책임자 승인 후 실시할 것

□「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」

제35조(신용정보 이용 및 제공사실의 조회) ① 신용정보회사등은 개인신용정보를 이용하거나 제공한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 신용정보주체가 조회할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 내부 경영관리의 목적으로 이용하거나 반복적인 업무 위탁을 위하여 제공하는 경우 등 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 개인신용정보를 이용한 경우: 이용 주체, 이용 목적, 이용 날짜, 이용한 신용정보의 내용, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
2. 개인신용정보를 제공한 경우: 제공 주체, 제공받은 자, 제공 목적, 제공한 날짜, 제공한 신용정보의 내용, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

제45조(감독·검사 등) ①~⑥ 생략

⑦ 금융위원회는 신용정보회사등이 이 법(채권추심회사의 경우에는 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」을 포함한다. 이하 이 항에서 같다) 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 신용정보 관련 산업의 건전한 경영과 신용정보주체의 권익을 해칠 우려가 있다고 인정하면 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나, 금융감독원장으로 하여금 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다. <개정 2017. 4. 18., 2020. 2. 4.>

1. 신용정보회사등에 대한 주의 또는 경고
2. 임원에 대한 주의 또는 경고
3. 직원에 대한 주의 및 정직, 감봉, 견책 등의 문책 요구
4. 임원에 대한 해임권고, 직무정지 또는 직원에 대한 면직 요구
5. 위반행위에 대한 시정명령
6. 신용정보제공의 중지

⑧ (생략)

제52조(과태료) ① (생략)

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2017. 4. 18., 2017. 11. 28., 2020. 2. 4.>

1~2의2. (생략)

3. 제19조를 위반한 자

4.~8. (생략)

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2017. 11. 28., 2020. 2. 4.>

1.~14. (생략)

15. 제40조제2항을 위반하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 행위에 이용한 자

16.~18. (생략)

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2017. 4. 18., 2018. 12. 31., 2020. 2. 4.>

11. 제35조를 위반한 자

□「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 시행령」

제30조(신용정보 이용 및 제공사실의 조회 등) ① 신용정보회사등은 법 제35조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 방법으로 개인신용정보를 이용하거나 제공한 날부터 금융위원회가 정하여 고시하는 기간 이내에 신용정보주체에게 조회사항을 조회할 수 있도록 해야 함. (단서 생략)

1. 신용정보회사등으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자의 경우: 신용정보주체가 조회사항을 편리하게 확인할 수 있도록 하기 위한 개인신용정보조회시스템을 구축하고, 인터넷 홈페이지 등에 그 개인신용정보조회시스템을 이용하는 방법 및 절차 등을 게시하는 방법

제38조(위반행위별 과태료의 부과기준) 법 제52조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료의 부과기준은 별표 4와 같다. <개정 2020. 8. 4.>

<별표4>과태료의 부과기준(제38조 관련)

1. 일반기준

다. 금융위원회 또는 보호위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2호에 따른 과태료 금액의 2분의 1의 범위에서 그 금액을 늘릴 수 있다. 다만, 법 제52조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료 금액의 상한을 넘을 수 없다.

1) 위반의 내용·정도가 중대하여 신용정보주체 등에 미치는 영향이 크다고 인정되는 경우

2) 법 위반상태의 기간이 6개월 이상인 경우

3) 그 밖에 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 그 금액을 늘릴 필요가 있다고 인정되는 경우

2. 개별기준

(단위: 만원)

위반행위	근거 법조문	과태료 금액
너. 법 제19조제1항을 위반하여 기술적·물리적·관리적 보안대책을 수립·시행하지 않은 경우	법 제52조 제2항제3호	4,000
푸. 법 제35조제1항을 위반하여 개인신용정보의 이용 및 제공 사실을 조회할 수 있도록 하지 않은 경우	법 제52조 제5항제11호	800

□「신용정보업 감독규정」

제39조의5(신용정보 이용 및 제공사실 조회시스템에 대한 조치기간) 영 제30조제1항 본문에 따른 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간"이란 7일 이내를 말한다. 다만, 법, 영 및 그 밖에 다른 법령에서 달리 정하는 경우에는 그 법령에서 정하는 바에 따른다.

□「금융소비자 보호에 관한 법률」

제20조(불공정영업행위의 금지) ① 금융상품판매업자등은 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “불공정영업행위”라 한다)를 해서는 아니 된다.

1. 대출성 상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위

② 불공정영업행위에 관하여 구체적인 유형 또는 기준은 대통령령으로 정한다.

제51조(금융상품판매업자등에 대한 처분 등) ② 금융위원회는 금융상품판매업자등이 제1항 제2호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하거나 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다. 다만, 제1호의 조치는 금융상품판매업자등 중 제12조에 따른 등록을 한 금융상품판매업자등에 한정한다.

③ 제2항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다.

1. 금융위원회는 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제2항제2호, 제4호 및 제7호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나 금융감독원장으로 하여금 제2항제3호, 제5호 및 제6호에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.

제52조(금융상품판매업자등의 임직원에 대한 조치) ① 금융위원회는 법인인 금융상품판매업자등의 임원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다.

1. 해임요구
2. 6개월 이내의 직무정지
3. 문책경고
4. 주의적 경고
5. 주의

② 금융위원회는 금융상품판매업자등의 직원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 것을 그 금융상품판매업자등에게 요구할 수 있다.

1. 면직
2. 6개월 이내의 정직
3. 감봉
4. 견책
5. 주의

③ 제1항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다.

1. 금융위원회는 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제1항제1호 또는 제2호의 조치를 할 수 있으며, 금융감독원장으로 하여금 제1항제3호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.

④ 제2항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다.

1. 금융감독원장은 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 그 금융상품판매업자에게 요구할 수 있다.

⑤ 금융위원회 또는 금융감독원장은 제1항부터 제4항까지의 규정에 따라 금융상품판매업자등의 임직원에 대하여 조치를 하거나 금융상품판매업자등에게 조치를 요구하는 경우 그 임직원에 대해서 관리·감독의 책임이 있는 임직원에 대한 조치를 함께 하거나 이를 요구할 수 있다. 다만, 관리·감독의 책임이 있는 사람이 그 임직원의 관리·감독에 적절한 주의를 다한 경우에는 조치를 감경하거나 면제할 수 있다.

제57조(과징금) ① 금융위원회는 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액(이하 이 조에서 “수입등”이라 한다)의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 위반행위를 한 자가 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입등이 없거나 수입등의 산정이 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

2. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
3. (생략)
4. 제22조제3항 또는 제4항을 위반하여 금융상품등에 관한 광고를 한 경우

제69조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1억원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자

□「금융소비자보호에 관한 법률 시행령」

제15조(불공정영업행위의 금지) ④ 법 제20조제1항에 따른 불공정영업행위의 구체적인 유형 또는 기준은 다음 각 호의 구분에 따른다. <개정 2022. 12. 8.>

1. 법 제20조제1항제1호 : 다음 각 목의 행위

마. 그 밖에 가목부터 라목까지의 행위에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위

제43조(수입등의 산정기준 등) ① 법 제57조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따른 수입등(이하 "수입등"이라 한다)을 산정할 때에는 그 명칭 여하를 불문하고 계약 체결 및 그 이행으로 인해 금융소비자로부터 얻는 모든 형태의 금전등을 그 대상으로 한다. 다만, 제37조제6항에 따른 비용은 제외한다. <개정 2022. 12. 8.>

② 법 제57조제1항 각 호 외의 부분 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다..

1. 영업실적이 없는 등의 사유로 위반행위와 관련된 계약에 따른 수입등이 없는 경우
2. 재해로 인해 수입등을 산정하는데 필요한 자료가 소멸되거나 훼손되는 등의 이유로 수입등을 산정하기가 곤란한 경우

제51조(과태료의 부과기준) 법 제69조제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 과태료의 부과기준은 별표 4와 같다.

■ 금융소비자 보호에 관한 법률 시행령 [별표 4] <개정 2023. 10. 4.>

<별표4>과태료의 부과기준(제51조 관련)

1. 일반기준

가. 금융위원회는 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 과태료를 줄일 필요가 있다고 인정되는 경우에는 제2호의 개별기준에 따른 과태료 금액의 2분의 1 범위에서 그 금액을 줄이거나 면제할 수 있다. 다만, 과태료를 체납하고 있는 위반행위자의 경우에는 그렇지 않다.

2. 개별기준

(단위: 만원)

위반행위	근거 법조문	과태료 금액	
		법인	법인이 아닌 자
아. 법 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우	법 제69조 제1항제3호	7,000	3,500

□「금융소비자 보호에 관한 감독규정」

제14조(불공정영업행위의 금지) ④ 영 제15조제4항제1호마목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위"란 대출성 상품에 관한 계약을 체결하고 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 다음 각 호의 구분에 따른 계약을 체결하는 행위를 말한다.

2. 예금성 상품(금융소비자가 입금과 출금을 수시로 할 수 있는 금융상품은 제외한다)에 관한 계약: 금융소비자(제1호가목에 해당하는 자에 한정한다)의 월지급액이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1000분의 10을 초과하는 경우. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외

가. 월지급액이 10만원 이하인 경우

나. 계약에 따라 금융상품직접판매업자에 지급하는 금액이 총 100만원 이하인 경우

제34조의2(과징금의 부과기준) 영 제43조 제1항·제2항 및 영 별표 3에 따른 과징금의 부과기준은 별표 7과 같이 한다.

<별표 7>과징금의 부과기준(제34조의2 관련)

3. 기준금액과 법정부과한도액의 산정

가. 기준금액은 법정부과한도액 산정의 기초가 되는 금액으로서 위반행위와 관련된 계약의 체결 및 이행으로 얻은 거래금액 및 이에 준하는 금액을 말하며, 금융상품 유형별로 다음과 같다. 다만, 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입등이 없거나 수입등의 산정이 곤란한 경우로서 시행령 제43조제2항 각호에 해당하는 경우 10억원으로 한다.

(1) 예금성 상품 : 예금액 또는 이에 준하는 금액
(2) 대출성 상품 : 대출액 또는 이에 준하는 금액
(3) 투자성 상품 : 투자액 또는 이에 준하는 금액
(4) 보험성 상품 : 수입보험료 또는 이에 준하는 금액

나. 위 가.에도 불구하고, 위반행위 유형에 따라 수입등을 달리 산정해야 하는 사유가 있는 경우에는 수입등을 아래 표와 같이 산정할 수 있다.

< 위반행위별 '수입등' 별도 산정기준 예시 >

위반조문	위반행위	수입등
법 제20조 제1항 제1호, 영 제15조 제4항 제1호, 규정 제14조 제4항	대출성 상품 등 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위	대출성 상품 등에 관한 계약 및 계약체결을 강요당한 다른 금융상품의 거래금액

※ (1) 규정 제14조 제6항 제10호, 제11호는 특별한 사정이 없는 경우 위법행위와 관련된 계약에 따른 '수입등'이 없는 것으로 본다.
(2) 안내·권유행위 등만 있고, 실제 계약체결 및 그 이행까지 이루어지지 않은 경우에는 해당 계약 관련 거래금액이 없는 것으로 본다.

다. 법정부과한도액은 기준금액에 법 제57조에서 정한 부과비율을 곱한 금액을 말한다.

4. 기본과징금의 산정

가. 법정부과한도액에 아래표의 부과기준율을 곱하여 기본과징금을 산정한다.

< 부과기준율표 >

중대성의 정도	세부평가 기준표에 따른 산정점수	부과기준율*
매우 중대한 위반행위	2.3이상	65% 이상 100% 이하
중대한 위반행위	1.6이상 2.3미만	30% 이상 65% 미만
중대성이 약한 위반행위	1.6미만	1% 이상 30% 미만

* 산정점수 0.1점당 5%p 가감 (단, 1.0~1.1점은 4%p 가감)

※ 아래의 경우 세부평가기준표에 따른 부과기준율과 달리 결정할 수 있다.
다만, 이 경우 그 사유를 검사결과 조치안에 명시하여야 한다.
(1) 세부평가 기준표에서 고려되지 않거나 세부평가 기준표와 다르게 고려할 사유(해당 사유가 가중 또는 감면사유와 중복되는 경우는 제외한다)가 있는 경우에는 부과기준율에 10%를 가감할 수 있다.
(2) 단순 절차·방법 위반에 따라 발생한 경미한 사안(예: 광고 내용에 법령 및 내부통제기준에 따른 절차의 준수에 관한 사항을 누락)의 경우는 세부평가 기준표에 산출된 부과기준율을 그 1/2 범위 내에서 조정할 수 있다.

< 세부평가 기준표 >

참작사항 \ 부과수준		비중	상(3점)	중(2점)	하(1점)
위반행위내용	위반행위동기	0.2	위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 없는 경우	위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 있는 경우 또는 위반행위가 위반자의 중대한 과실에 의한 경우	상(3점) 또는 중(2점)에 해당되지 않는 경우

	위반 행위 방법	0.2	위반행위의 방법 및 수단을 고려할 때, 부당성이 현저히 큰 경우	위반행위의 방법 및 수단을 고려할 때, 부당성이 경미하지 않은 경우	상(3점) 또는 중(2점)에 해당되지 않는 경우
위반행위정도	부당 이득 규모	0.2	위반기간, 위반금액, 거래조건, 위반자의 재무현황 등을 고려할 때, 위반행위로 현저한 경제적 이득을 취하였거나 취할 가능성이 큰 경우	위반기간, 위반금액, 거래조건, 위반자의 재무현황 등을 고려할 때, 위반행위로 경미하지 않은 수준의 경제적 이득을 취하였거나 취할 가능성이 큰 경우	상(3점) 또는 중(2점)에 해당되지 않는 경우
	피해 규모	0.2	위반기간, 위반금액, 당해 금융기관의 재무현황, 기회비용 등을 고려할 때, 금융기관 또는 금융거래자에게 현저한 손해를 입혔거나 입힐 가능성이 큰 경우	위반기간, 위반금액, 당해 금융기관의 재무현황, 기회비용 등을 고려할 때, 금융기관 또는 금융거래자에게 경미하지 않은 수준의 손해를 입혔거나 입힐 가능성이 큰 경우	상(3점) 또는 중(2점)에 해당되지 않는 경우
	시장에 미치는 영향	0.1	당해 위반행위로 인해 금융시장 안정성이나 신용질서의 침해·훼손 정도가 현저히 큰 경우	당해 위반행위로 인해 금융시장 안정성이나 신용질서의 침해·훼손 정도가 경미하지 않은 경우	상(3점) 또는 중(2점)에 해당되지 않는 경우
위반기간 및 횟수		0.1	위반기간이 2년을 초과하거나 과징금 부과처분을 받은 날로부터 5년 이내에 기존의 과징금 부과처분과 동일한 법규 위반 행위를 2회 이상 한 경우	위반기간이 1년을 초과하거나 과징금 부과처분을 받은 날로부터 5년 이내에 기존의 과징금 부과처분과 동일한 법규 위반 행위를 한 경우	상(3점) 또는 중(2점)에 해당되지 않는 경우

※ 위반행위가 세부 참작사항별 부과수준 중 두 가지 이상에 해당하는 경우에는 높은 점수의 부과수준을 적용한다.

※ 부당이득 규모는 위반자가 제3자(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조에 따른 특수관계인에 한정한다)로 하여금 취득하도록 한 부당이득을 포함한다.

※ 산정점수는 참작사항별 비중치에 부과수준별 점수를 곱한 후 각 점수를 합하여 산출하며, 참작사항별 부과수준의 세부평가에 대한 예시는 아래와 같다..(예시를 참고하되, 참작사항별 부과수준에 관한 판단 근거를 조치안에 구체적으로 명시하여야 한다.)

(1) 위반행위 동기 : 위반자가 고의로 위반행위를 하였으나 금융거래자의 피해 발생을 방지하거나 정부 정책에 적극 협조하려는 목적이 있는 경우 등 ☞ 중(2점)

(2) 위반행위 방법 : 위반행위가 금융기관 내 조직적으로 이루어진 경우, 소속 임원이 주된 행위자로서 위반행위에 직접 관여한 경우 등 ☞ 상(3점)

위반행위가 조직적으로 이루어지지는 않은 경우 등 ☞ 중(2점)

(3) 부당이득 규모 : 위반금액 대비 위반으로 인한 수익(제3자가 취득한 수익을 포함) 비율이 위반기간 동안 위반자의 자기자본순이익률(당기순이익/자기자본)보다 큰 경우 등 ☞ 상(3점)

위반금액 대비 위반으로 인한 수익(제3자가 취득한 수익을 포함) 비율이 위반기간 동안 위반자의 총자산순이익률(당기순이익/총자산)보다 큰 경우, 정상적인 거래조건보다 유리한 조건으로 부당이득을 취득한 경우, 부당이득이 위반기간 동안 영업수익의 1%(또는 당기순이익의 10%)보다 큰 경우 등. 다만, 부당이득이 10억원(자기자본 1.5조원 미만시 3억원) 이하인 경우에는 하(1점)로 볼 수 있다. ☞ 중(2점)

(4) 시장에 미치는 영향 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론(「방송법」에 따른 지상파방송사업자가 전국을 대상으로 행하는 방송 또는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 일반일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 둘 이상의 신문을 말한다. 이하 같다)에 공표되어 당해 금융기관은 물론 금융업계의 공신력을 실추시킨 경우 등 ☞ 상(3점)

당해 또는 동일 위반행위가 언론에 공표되어 당해 금융기관의 공신력을 실추시키거나 당해 금융기관이 신뢰를 상실하여 금융상품 해지 등이 초래된 경우 등 ☞ 중(2점)

□ 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」

제14조(검사결과의 통보 및 조치) ② 제1항의 규정에 의한 검사서 작성 및 검사결과 조치요구사항은 다음 각 호와 같이 구분한다.

2. 지적사항

나. 자율처리필요사항

금융기관 직원의 위법·부당행위에 대하여 당해 금융기관의 장에게 그 사실을 통보하여 당해 금융기관의 장이 조치대상자와 조치수준을 자율적으로 결정하여 조치하도록 하는 경우

제17조(기관에 대한 제재) ① 금융위설치법, 금융산업구조개선법 및 금융업관련법의 규정 등에 의거 금융기관에 대하여 취할 수 있는 제재의 종류 및 사유는 다음 각호와 같다.

9. 기관주의

제7호에 해당되나 위법·부당행위의 동기, 목적, 방법, 수단, 사후수습 노력 등을 고려할 때 정상참작의 사 유가 크거나 위법·부당행위의 정도가 제7호의 제재에 해당되는 경우보다 경미한 경우 <신설 2005. 8. 31.><개정 2020. 5. 13.><신설 2005. 8. 31.><개정 2020. 5. 13.>

제18조(임원에 대한 제재) ① 금융위설치법, 금융산업구조개선법 및 금융업관련법의 규정 등에 의거 금융기관의 임원에 대하여 취할 수 있는 제재의 종류 및 사유는 다음 각호와 같다.<개정 2001. 2. 28., 2004. 3. 5.>

4. 주의적 경고

제3호 각목의 1에 해당되나 위법·부당행위의 동기, 목적, 방법, 수단, 사후수습 노력 등을 고려할 때 정상참작의 사유가 있거나 위법·부당행위의 정도가 제3호의 제재에 해당되는 경우보다 가벼운 경우<개정 2020. 5. 13.>

5. 주의

제4호에 해당되나 위법·부당행위의 동기, 목적, 방법, 수단, 사후수습 노력 등을 고려할 때 정상참작의 사유가 크거나 위법·부당행위의 정도가 제4호의 제재에 해당되는 경우보다 경미한 경우 <신설 2005. 8. 31.><개정 2020. 5. 13.><신설 2005. 8. 31.><개정 2020. 5. 13.>

제20조(과징금 및 과태료의 부과) ① 감독원장은 금융기관 또는 그 임직원, 그 밖에 금융업관련법의 적용을 받는 자가 금융업관련법에 정한 과징금 또는 과태료의 부과대상이 되는 위법행위를 한 때에는 금융위에 과징금 또는 과태료의 부과를 건의하여야 한다. 당해 위법행위가 법령 등에 따라 부과 면제 사유에 해당한다고 판단하는 경우에는 부과 면제를 건의하여야 한다.<개정 2001. 2. 28., 2010. 11. 12., 2014. 9. 1., 2017. 10. 19.>

<별표3>

과태료 부과기준

3. 예정금액의 산정

가. 과태료 부과대상자에 대하여 위반행위의 동기 및 결과를 고려하여 예정금액을 다음 표와 같이 산정한다.

동기 / 위반결과	상	중	하
중 대	법정최고금액의 100%	법정최고금액의 80%	법정최고금액의 60%
보 통	법정최고금액의 80%	법정최고금액의 60%	법정최고금액의 40%
경 미	법정최고금액의 60%	법정최고금액의 40%	법정최고금액의 20%

※ 위반결과를 고려함에 있어 그 구분기준의 내용은 다음과 같다.

(1) 중 대 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론(「방송법」에 따른 지상파방송사업자가 전국을 대상으로 행하는 방송 또는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 일반일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 둘 이상의 신문을 말한다. 이하 같다)에 공표되어 당해 금융기관은 물론 금융업계의 공신력을 실추시킨 경우 등 사회·경제적 물의를 야기한 경우 또는 금융기관·금융거래자에 손실을 초래한 경우 또는 금융기관의 건전한 운영을 위한 기본적 의무 위반 등으로 금융질서를 저해하는 경우 등을 의미

(2) 보 통 : '중대', '경미'에 해당하지 않는 경우를 의미

(3) 경 미 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론에 공표되어 당해 금융기관의 공신력을 실추시키거나 당해 금융기관이 신뢰를 상실하여 금융상품 해지 등이 초래된 정도의 사회·경제적 파급효과가 없고 금융거래자에 피해가 없는 경우 등을 의미

※ 구분기준 중 위반동기의 내용은 다음과 같다.

(1) 상 : 위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 없는 경우

(2) 중 : 위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 있는 경우 또는 위반행위가 위반자의 중과실에 의한 경우

(3) 하 : 상 또는 중에 해당하지 않는 경우

제23조(기관 및 임직원제재의 감면) ① 기관 및 임직원에 대한 제재를 함에 있어 위법·부당행위의 정도, 고의·중과실 여부, 사후 수습 노력, 공적, 자진신고 여부 등을 고려하여 제재를 감경하거나 면제할 수 있다.

□ 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 시행세칙」

제45조(직원에 대한 제재) ① 규정 제5조 및 제19조에 의한 금융기관 직원에 대한 제재의 종류 및 사유는 다음과 같다. <개정 2004. 2. 27.>

3. 감봉

가. 위법·부당행위를 한 자로서 금융기관 또는 금융거래자에게 상당한 손실을 초래하거나 신용질서를 문란시킨 경우

나. 업무와 관련하여 범죄행위를 한 자로서 사안이 가벼운 경우 또는 손실을 전액 보전한 경우

다. 자금세탁행위에 관여한 자로서 사안이 가벼운 경우

라. 감독원장이 금융관련법규에 의하여 요구하는 보고서 또는 자료를 허위로 제출하거나 제출을 태만히 한 경우

4. 견책

제3호 각목의 1에 해당되나 위법 · 부당행위의 동기, 목적, 방법, 수단, 사후수습 노력 등을 고려할 때 정상참작의 사유가 있거나 위법·부당행위의 정도가 제3호의 제재에 해당되는 경우보다 비교적 가벼운 경우 <개정 2020. 5. 13.>

5. 주의

제4호에 해당되나 위법 · 부당행위의 동기, 목적, 방법, 수단, 사후수습 노력 등을 고려할 때 정상참작의 사유가 크거나 위법·부당행위의 정도가 제4호의 제재에 해당되는 경우보다 경미한 경우< 신설 2005. 8. 26., 2020. 5. 13.>

② 감독원장은 검사결과 금융기관의 직원(이사·감사 등과 사실상 동등한 지위에 있는 미등기 임원 등을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 제1항제4호 또는 제5호에 따른 제재사유에 해당되는 위법·부당행위를 한 사실을 발견한 경우에는 규정 제19조에 따라 당해 기관의 장에게 자율처리 필요사항을 통보할 수 있다. 다만, 이사·감사 또는 사실상 이와 동등한 지위에 있는 미등기 임원 등(이하 "임원등"이라 한다. 이하 이조에서 같다)과 관련된 위법·부당행위로서 직원이 주된 행위자인 경우에는 임원등을 조치(함께 조치하는 경우를 포함한다)한 후에 직원에 대해 자율처리 필요사항으로 통보할 수 있다. <개정 2004. 2. 27., 2005. 8. 26., 2006. 8. 31., 2008. 12. 31., 2014. 7. 23., 2014. 10. 31., 2015. 6. 24., 2016. 3. 15., 2020. 5. 13.>

1. 삭제 <2014. 10. 31.>

2. 삭제 <2014. 10. 31.>

3. 삭제 <2014. 10. 31.>

③ 감독원장은 제2항에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제재대상자와 제재의 종류를 지정하여 조치를 요구할 수 있다. 다만, 제2호 또는 제3호에 해당하는 위법·부당행위를 한 금융기관 직원에 대한 양정결과가 주의요구 이하로 예상되는 경우에는 제2항에 따라 자율처리 필요사항을 통보할 수 있다.<개정 2004. 2. 27., 2008. 12. 31., 2014. 7. 23., 2014. 10. 31.2015. 6. 24., 2016. 3. 15., 2020. 5. 13.>

1. 삭제 <2016. 3. 15.>

2. 금융관련법규상 신용공여 금지위반 또는 한도초과 행위, 금융투자업자의 증권 임의매매·불공정거래행위, 보험회사의 특별이익제공·무자격모집위탁 등으로 금융기관의 건전성 또는 금융소비자 권익을 크게 훼손한 행위 <개정 2006. 8. 31., 2008. 9. 1., 2008. 12. 31., 2010. 8. 31., 2014. 7. 23., 2014. 10. 31.>
3. 금융사고, 금융실명제 위반, 회계분식, 감독 및 검사 방해·거부·기피 등으로 금융질서를 문란하게 한 행위 <개정 2006. 8. 31., 2010. 8. 31., 2014. 7. 23., 2014. 10. 31.>
4. 당해 금융기관의 내부통제체제가 취약하거나 제2항에 따라 자율처리 필요사항으로 통보한 사항에 대해 부적정하게 처리하는 등 자율적인 제재가 곤란할 것으로 판단되는 경우 <개정 2010. 8. 31., 2014. 7. 23., 2014. 10. 31., 2015. 6. 24.>

제46조(임직원 등에 대한 제재기준) ① 위법·부당행위 관련 임직원 등을 제재함에 있어서는 별표 2의 제재양정기준과 다음 각 호의 사유를 참작한다. <개정 2010. 1. 5., 2014. 7. 23.>

1. 제재대상자의 평소의 근무태도, 근무성적, 개전의 정 및 동일·유사한 위반행위에 대한 제재 등 과거 제재사실의 유무 <개정 2010. 1. 5., 2015. 6. 24.>
2. 위법·부당행위의 동기, 정도, 손실액규모 및 금융질서 문란·사회적 물의야기 등 주위에 미친 영향 <개정 2010. 1. 5.>
3. 제재대상자의 고의, 중과실, 경과실 여부
4. 사고금액의 규모 및 손실에 대한 시정·변상 여부 <개정 2010. 1. 5., 2014. 7. 23.>
5. 검사업무에의 협조정도 등 사후수습 및 손실경감을 위한 노력 여부 <개정 2010. 1. 5., 2020. 5. 13.>
6. 경영방침, 경영시스템의 오류, 금융·경제여건 등 내·외적 요인과 귀책판정과의 관계 <개정 2010. 1. 5.>
7. 금융거래자의 피해에 대한 충분한 배상 등 피해회복 노력 여부 <신설 2020. 5. 13.>
8. 그 밖의 정상참작 사유 <신설 2020. 5. 13.>

② 금융실명법을 위반한 행위 등 특정 위법·부당행위에 대한 제재는 별표 3의 금융업종별·위반유형별 제재양정기준에 의한다. 다만, 제1항 등 여타 제재기준을 참작하여 제재를 가중하거나 감경하는 등 제재수준을 정할 수 있다. <개정 2010. 1. 5., 2010. 8. 31. 2014. 7. 23.>

제46조의3(미등기 임원에 대한 제재) 이사·감사와 사실상 동등한 지위에 있는 미등기 임원에 대하여는 임원에 대한 제재기준을 준용하여 제재양정을 결정하며, 직원에 대한 제재조치를 부과한다.

[본조신설 2010. 1. 5.]

제52조(관련자의 구분) ① 위법·부당행위를 행한 임직원에 대하여 신분상의 조치를 함에 있어서는 책임의 성질·정도 등에 따라 관련자를 다음 각호와 같이 구분한다. <개정 2004. 2. 27., 2010. 1. 5.>

1. 행위자 : 위법·부당한 업무처리를 실질적으로 주도한 자

2. 보조자 : 행위자의 의사결정을 보조하거나 지시에 따른 자
3. 지시자 : 위법·부당행위를 지시 또는 종용한 자(사실상의 영향력을 행사하는 상위직급자를 포함한다)
4. 감독자 : 위법·부당행위가 발생한 업무를 지도·감독할 지위에 있는 자

② 제1항에서 정한 행위자와 감독자를 판단할 수 있는 세부기준은 다음 각 호와 같다. <신설 2016. 3. 15.>

1. 행위자 : 업무의 성질과 의사결정의 관여정도를 고려하여 실질적인 최종 의사결정권을 가지는 자
2. 감독자 : 당해 금융기관 직제를 기준으로 행위자에 대해 관리·감독할 지위에 있는 자. 직제상 감독자가 아닌 경우라 하더라도 실질적으로 행위자에게 영향력을 미치는 때에도 또한 같다.

③ 제1항에 정한 보조자 및 감독자에 대하여는 다음 각호의 사항을 감안하여 행위자에 대한 제재보다 1단계 내지 3단계 감경할 수 있다. <개정 2016. 3. 15.>

1. 위법·부당행위의 성격과 규모
2. 감독자의 직무와 감독대상 직무와의 관련성 및 관여정도
3. 보조자의 위법·부당행위에의 관여 정도

□ **(舊)「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 시행세칙**(2025.1.8. 금융감독원세칙 개정 (2025.1.8. 시행)되기 전의 것)」

[별표3]

금융업종별·위반유형별 제재양정기준

Ⅰ. 공통부문

Ⅰ-1. 금융실명법 위반행위 <개정 2001.8.17, 2004.2.27., 2008.12.31, 2010.1.5., 2014.7.23., 2016.2.29.>

2. 관련자에 대한 조치기준

③ 법 제4조의2(금융거래정보 제공사실 통보의무) 및 법 제4조의3(금융거래정보 제공내용 기록·관리의무) 위반행위

책임정도	행위자	보조자	감독자
고의	견책~감봉1월	견책 이하	주의
과실	주의	주의	주의

Ⅰ-4. IT관련 법규 위반행위 <신설 2011.12.28., 개정 2014.7.23., 2016.2.29., 2020. 5. 13.>

1. 제재대상

○ 전자금융거래법, 전자금융감독규정 및 동 규정 시행세칙을 위반한 행위

가. IT사고 중 다음 유형에 해당하는 사고가 발생한 경우

- 유형 1 : **(전산자료 또는 프로그램을 조작하여 발생한 중대한 사고: 「전자금융거래법」 제21조 위반)** 금융회사 임직원이 고의로 전산자료 또는 프로그램을 조작하여 발생한 사고로 금융기관 또는 금융거래자에게 손실을 초래하는 등 사회적 물의를 일으키는 경우
- **유형 2 : (접근매체 위변조 등에 의한 금전사고: 「전자금융거래법」 제21조 위반)** 접근매체의 위조, 변조 및 도용으로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적전송이나 처리과정에서 발생한 금전적 사고(단, 금융회사의 부주의에 의하여 발생한 사고에 한함)
- 유형 3 : **(전산시스템 재해복구 지연: 「전자금융거래법」 제21조 위반)**금융회사 핵심업무를 지원하는 전산시스템이 재해복구목표시간을 초과하여 중단된 경우
- 유형 4 : **(해킹에 의한 고객정보 유출: 「전자금융감독규정」 제3장제4절 위반)** 해킹 등으로 인하여 고객정보가 유출된 경우

나. IT사고가 발생하지 않은 경우

- 유형 5 : **(「전자금융거래법」 제21조 위반)** IT관련 법규 위반으로 사고발생 위험이 현저히 높은 경우

다. 기타

- 유형 6 : **(「전자금융감독규정」 제13조제1항제11호 및 제4항 위반)** 정보처리시스템 가동기록을 보존하지 않았거나 기록을 삭제·훼손한 경우

2. 제재기준

구 분	사고금액 위반건수 초과(중단)시간	제재양정	
		임직원	기관
유형 1	-	해임권고(면직)	기관경고 이상
유형 2	50억원 이상	직무정지(정직)이상	기관경고 이상
	10억원 이상	문책경고(감봉)	기관주의
	1억원 이상	주의적경고(견책)	
유형 3	24시간 이상	직무정지(정직)이상	기관경고 이상
	5시간 이상	문책경고(감봉)	기관주의
	1시간 이상	주의적경고(견책)	
유형 4	1백만건 이상이고 전체고객수의 10% 이상	직무정지(정직) 이상	기관경고 이상
	10만건 이상	문책경고(감봉)	기관주의
	1만건 이상	주의적경고(견책)	
유형 5	-	주의적경고(견책) 이상	기관주의 이상
유형 6	-	주의적경고(견책) 이상	기관주의 이상

주1) 'IT사고'란 전자금융감독규정 제73조(정보기술부문 및 전자금융사고보고) 제1항 제1호 내지 제4호를 말함

주2) '핵심업무'란 「금융기관의업무위탁등에관한규정」 별표1 "인가등을 받은 금융업의 본질적 요소"를 포함하는 업무를 말함

주3) 동일한 위반행위가 여러 제재유형에 해당하는 경우에는 중한 기준에 따라 제재 가능

Ⅱ. 은행부문

Ⅱ-1. 구속행위 금지위반 <신설 2010.1.5., 개정 2014.7.23., 2016.2.29.>

1. 제재대상

○ 여신거래와 관련하여 ①차주 또는 차주의 관계인의 의사에 반하여 은행상품의 가입 또는 매입을 강요하는 행위, ② 차주의 의사에 반하여 은행상품의 해약 또는 인출을 제한하는 행위, ③ 신용 등급이 낮은 개인, 중소기업, 중소기업의 대표자 및 임원에게 여신금액의 100분의 1을 초과하는 예금·적금, 상호부금, 금융투자업규정 제4-82조 제1항 각호에 어느 하나에 해당하는 금전신탁 및 근로자퇴직급여보장법시행령 제25조 제1항 각호의 운용방법으로만 운용하는 금전신탁 및 유가증권을 여신실행일 전후 1월 이내에 판매하는 행위, ④ 신용 등급이 낮은 개인, 중소기업, 중소기업의 대표자 및 임원에게 ③에 해당하지 않는 금전신탁, 공제(소기업·소상공인공제 제외), 보험 및 집합투자증권을 여신실행일 전후 1월 이내에 판매하는 행위 ⑤ 여신거래와 관련하여 제3자 명의를 이용하거나 여신거래 영업소 이외의 다른 영업소 또는 다른 금융회사를 이용하여 이루어지는 거래로서 실질적으로 차주의 자금 사용을 제한하는 행위, 은행이 상환우선주를 배정받은 거래와 관련하여 상환우선주 발행회사(발행회사가 중소기업인 경우 발행회사의 대표자, 임원, 직원 및 그 가족 포함)의 의사에 반하여 은행취급상품의 가입 또는 매입을 강요하는 행위(「은행법」 제52조의2제1항제1호, 「은행법 시행령」제24조의4제1항, 「은행업 감독규정」제88조 및 동 시행세칙 제67조)

2. 제재기준

[임직원 제재]

수취비율	제재양정	
	보험·공제·펀드·원금 비보장 금전신탁 (제재대상④)	기타 은행상품 (제재대상①②③⑤)
월5% 이상	감봉 이상	감봉 이상
월3% 이상		견책
월2% 이상	견책	
월1% 초과		주의
월1% 이하	주의	주의*

* 1.제재대상①②⑤의 경우에 적용한다.

주) 수취비율=월수입금액*/대출금

* 일시에 수취하는 은행상품의 경우 수취금액을 12개월로 나눈 금액

[기관 제재]

수취건수 내지 위반점포비율	제재양정
50건 이상이고 10% 이상	기관경고 이상
30건 이상	기관주의

○ 위반행위에 대해 영업행위 감독 미흡 등 내부통제 책임이 있는 경우 사안의 경중에 따라 임원에 대해서도 제재하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 위반행위가 단순착오에 기인하거나 경미한 과실에 의한 경우에는 제재를 감면할 수 있다.

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	금융감독원
소관부서	은행과 금융안전과 금융데이터정책과 가계금융과	은행검사2국 IT검사국
연 락 처	02-2100-2953 02-2100-2979 02-2100-2696 02-2100-2510	02-3145-7202 02-3145-7416

[참고-수정의결 내용] 제284호
토스뱅크에 대한 정기검사 결과 조치안

※ 참고 : 제12차 안건검토 소위원회(2026.6.25.) 수정심의(안)
: '사. 구속행위 금지의무 위반' 관련

□ **(심의결과)** '구속행위 금지의무 위반' 사유는 **조치 대상**에서 **제외**

□ **(수정의결 사유)** 인터넷은행에서 비대면으로 진행된 금융상품 가입은 **거래의 특성상** 소비자 의사에 반하거나 강요가 있었다고 보기 어려움

○ 「금소법 감독규정」 **제14조제5항제6호***를 **적용**하여 **구속행위**에 **해당하지 않음**

* 그 밖에 해당 계약을 **사회통념상 법 제20조제1항제1호에 따른 행위로 보기 어렵거나 그러한 행위에 해당하지 않는다는 사실이 명백한 경우**