금융위원회

의결 제2026-284호

1. 조치대상자의 인적사항

제재대상	내용(회사명, 성명 등)
기 관	토스뱅크
임 원	-
직 원	OOO

2. 조치내용

□ 기관에 대한 조치

○ **(금감원 원안)** 「금융소비자보호법」 제20조 제1항상 '구속행위 금지의무 위반'으로 과징금 40,022,250원 부과

- 「통신사기피해환급법」 제5조제1항, 제7조제2항상 '사기이용계좌 채권소멸절차 개시 공고 요청의무 등 위반', 「신용정보법」 제35조 제1항상 '신용정보 이용 및 제공에 대한 고객 조회시스템 구축 지연', 「은행법」 제35조의2제6항상 '대주주 신용공여 공시 의무 위반', 「은행법」 제52조의4제1항상 '고객응대직원에 대한 보호조치 의무 위반', 「전자금융거래법」 제21조제2항상 '프로그램 변경통제 위반 등 전자금융거래 안전성 확보의무 위반', 「금융소비자보호법」 제20조 제1항상 '구속행위 금지의무 위반'으로 과태료 12억 1,400만원 부과

○ **(수정의결)** '구속행위 금지의무 위반' 사유는 조치 대상에서 제외하여 과태료 2억 1,400만원 부과

제재대상	금전제재	
	원안	수정안
토스뱅크	과징금 40,022,250원 부과 과태료 12억 1,400만원 부과	과태료 2억 1,400만원 부과

□ 임직원에 대한 조치

○ 「금융실명법」 제4조의2제1항, 제4조의3제1항상 ‘금융거래정보등 제공사실의 명의인 통보의무 및 기록·관리의무 위반’으로 금융소비자보호총괄책임자 OOO에 대하여 ‘주의’ 조치

3. 조치이유

가. 지적사항

□ 기 관

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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 고객 대면센터에서 근무하는 고객응대직원을 위한 상시적 고충처리기구를 마련하지 않았으며, 고충처리위원도 선임 또는 위촉하지 않은 사실이 있음

5. 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 중요 작업 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

6. 구속행위 금지의무 위반

○ **(금감원 원안)** 「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 상품 계약을 취급하면서 계약이 이행된 날 전·후 1개월 이내 총 XX건의 예금성 상품 계약을 체결한 결과를 초래하였음

○ **(수정의결 사유)** 인터넷은행에서 비대면으로 진행된 금융상품 가입은 거래의 특성상 소비자 의사에 반하거나 강요가 있었다고 보기 어려우므로「금소법 감독규정」제14조제5항제6호를 적용하여 '구속행위 금지의무 위반' 사유는 조치 대상에서 제외

□ 임직원

1. 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 통보유예기간이 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

나. 근거법규

□ 기관에 대한 조치

○ 「통신사기피해환급법」 제5조제1항, 제7조제2항
○ 「신용정보법」 제35조제1항
○ 「은행법」 제35조의2제6항
○ 「은행법」 제52조의4제1항
○ 「전자금융거래법」 제21조제2항
○ 「금융소비자보호법」 제20조제1항

□ 임직원에 대한 조치

○ 「금융실명법」 제4조의2제1항, 제4조의3제1항