

토스뱅크 주식회사(이하 “은행”이라 합니다)는 「개인정보 보호법」 제30조에 따라 정보주체의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립·공개합니다.

 <p>개인정보 수집</p> <p>□ 이름, 주소, 연락처 등 ※ 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인</p>	 <p>1개의 민감정보 수집</p> <p>☺ 얼굴 특징점 정보(셀피 인증 목적) ※ 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인</p>	 <p>보유기간 및 파기</p> <p>□ 금융거래 종료일 이후 5년 × 회원 탈퇴일 까지</p>
 <p>개인정보 처리목적</p> <p>□ 금융거래 관계 설정·유지·이행·관리 □ 회원가입 및 관리, 법령상 의무이행 등 ※ 세부내용은 개인정보 처리방침 본문 확인</p>	 <p>개인정보의 제공</p> <p>□ 위탁: 본인확인, 채권추심업무 등 □ 제휴: 간편결제 서비스 이용, 신용조회 등 ※ 세부내용은 위탁/제휴현황 본문 확인</p>	 <p>개인정보보호책임자 및 담당부서</p> <p>□ 개인정보보호책임자: 이정하 □ 담당부서: 개인정보보호팀 ☎ 연락처: 1661-7654</p>

제1조(개인정보의 처리 목적)

은행은 다음 각 호의 목적을 위하여 필요한 최소한의 개인정보를 처리합니다. 개인정보는 다음의 목적 외의 용도로는 사용되지 아니하며 이용 목적이 변경될 시에는 사전동의를 구할 예정입니다.

1. (금융)거래* 관계 관련

(금융)거래와 관련하여 신용정보회사 또는 신용정보집중기관에 대한 개인신용정보의 조회, (금융)거래 관계의 설정 여부의 판단, (금융)거래 관계의 설정·유지·이행·관리, 금융사고 조사, 분쟁 해결, 법령상 의무이행 등의 목적으로 개인정보를 처리합니다.

* (금융)거래라 함은 은행업무(수신, 여신, 외국환), 경영업무(신용카드, 신탁, 펀드, 방카슈랑스 등), 부수업무(보증, 팩토링)와 관련된 거래를 의미합니다.

2. 상품 및 서비스 홍보 및 판매 권유

고객 만족도 조사를 통한 신규 서비스 개발 및 맞춤 서비스 제공, 인구통계학적 특성에 따른 서비스 제공 및 광고의 게재, 서비스의 유효성 확인, 경품지급, 사은행사 등 고객의 편의 및 참여기회 제공, 접속빈도 파악, 회원의 서비스 이용에 대한 통계 등의 목적으로 개인정보를 처리합니다.

3. 회원 가입 및 관리

회원가입, 회원제 서비스 이용, 제한적 본인확인제에 따른 본인확인, 개인식별, 부정이용방지, 비인가 사용방지, 가입의사 확인, 만 14 세 미만 아동 개인정보 수집 시 법정대리인 동의여부 확인, 추후 법정 대리인 본인확인, 사고조사, 분쟁해결, 민원처리 및 고지사항 전달 등의 목적으로 개인정보를 처리합니다.

4. 온라인 거래 관련 목적

전자금융거래법 제21조 및 제22조에 의하여 전자금융거래의 내용 추적 및 검색, 보안정책 수립용 통계 자료로 활용 등을 목적으로 개인정보를 처리합니다.

5. 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 목적

개인정보보호법 제28조2에 의하여 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 등을 위하여 개인정보를 가명처리 할 수 있습니다.

6. 민원 처리, 피해 사건 신고, 안심보장제도 업무 처리 목적

민원 접수, 안심보장제도 관련 접수, 대상여부 및 보상금액 검토, 보상금액 지급 등 안심보장제도 업무 처리 등을 위하여 개인정보를 처리할 수 있습니다.

제2조 (개인정보의 처리 및 보유 기간)

- ① (금융)거래와 관련한 개인(신용)정보는 수집·이용에 관한 동의일로부터 금융거래 종료일 이후 5년까지 제1조의 이용목적에 위하여 보유·이용됩니다. 단, (금융)거래 종료일 이후에는 금융사고 조사, 분쟁 해결, 민원처리, 법령상 의무이행 및 은행의 리스크 관리업무만을 위하여 보유·이용됩니다.
- ② 개인(신용)정보의 조회를 목적으로 수집된 개인(신용)정보는 수집·이용에 대한 동의일로부터 고객에 대한 개인(신용)정보 제공·조회 동의의 효력 기간까지 보유·이용됩니다. 단, 개인(신용)정보 제공·조회 효력 기간 종료 후에는 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리 및 법령상 의무이행만을 위하여 보유·이용됩니다.
- ③ 상품 및 서비스 홍보 및 판매 권유 등과 관련한 개인(신용)정보는 수집·이용에 관한 동의일로부터 금융거래종료일 또는 동의 철회시까지 보유·이용됩니다. 단, 동의 철회일 후에는 제1조의 목적과 관련된 사고 조사, 분쟁 해결, 민원처리, 법령상 의무이행만을 위하여 보유·이용됩니다.
- ④ 회원 가입 및 관리 목적으로 수집된 개인(신용)정보는 고객의 회원 가입일로부터 회원 탈퇴일까지 보유·이용됩니다. 단, 회원 탈퇴일 후에는 제1조의 목적과 관련된 사고 조사, 분쟁 해결, 민원처리, 법령상 의무이행만을 위하여 보유·이용됩니다.
- ⑤ 온라인 거래 관련한 개인(신용)정보는 전자금융거래법 시행령 제12조에서 정하는 기간까지 보유·이용됩니다.
- ⑥ 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 목적에 활용하기 위하여 '가명처리한 개인정보'(이하 "가명정보"라 합니다)는 가명처리 계획 수립 시 정한 목적을 달성하는 기간(시점)까지만 보유·이용됩니다.

제3조 (개인정보의 제3자 제공)

① 은행은 원칙적으로 고객의 개인정보를 제1조에서 명시한 목적 범위 내에서 처리하며, 고객의 사전 동의 없이는 본래의 범위를 초과하여 처리하거나 제3자에게 제공하지 아니합니다. 단, 다음의 각 호의 경우에는 고객 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있습니다.

1. 고객이 사전에 제3자 제공에 동의한 경우

2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

3. 고객 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 고객 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

② 개인정보보호법 제17조에 따라 해당 (금융)거래의 설정·유지·이행·관리 등에 필요한 제휴업무 수행을 목적으로 하는 개인정보 제공에 관한 사항을 다음 각 호와 같이 게시합니다.

1. 제공받는 자

가. 신용정보집중기관 및 신용정보회사

- 신용정보집중기관[한국신용정보원]

- 신용정보회사[NICE평가정보(주), 코리아크레딧뷰로(주), 한국기업데이터(주)]

나. 제휴업체

- 홈페이지 > 고객센터 > 고객정보보호정책 > 위탁/제휴업체 현황

2. 제공받는 자의 이용목적

가. 신용정보집중기관 및 신용정보회사에 대한 제공

- 본인의 신용을 판단하기 위한 자료로 활용하거나 공공기관에서 정책자료로 활용

나. 제휴업체에 대한 제공

- 홈페이지 > 고객센터 > 고객정보보호정책 > 위탁/제휴업체 현황

3. 개인정보 제공항목

가. 신용정보집중기관 및 신용정보회사에 대한 제공

- 고유식별정보, 일반개인정보, 신용거래정보, 신용도판단정보, 신용능력정보, 공공정보 등

나. 제휴업체에 대한 제공

- 홈페이지 > 고객센터 > 고객정보보호정책 > 위탁/제휴업체 현황

4. 개인정보 보유기간

개인(신용)정보는 제공된 날로부터 동의 철회 시 또는 제공된 목적을 달성할 때까지 보유·이용됩니다. 동의 철회 또는 제공된 목적 달성 후에는 위에 기재된 이용목적과 관련된 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리, 법령상 의무이행을 위하여 필요한 범위 내에서만 보유·이용됩니다.

제4조 (개인정보처리 위탁)

① 은행은 서비스 향상 및 원활한 계약사항의 이행을 위하여 개인정보 처리업무를 외부 전문업체에 일부 위탁하고 있으며, 개인정보 처리위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁사를 교육하고, 현황점검 등을 통하여 수탁사가 개인정보를 안전하게 처리하는 지를 감독하고 있습니다.

② 수탁업체 현황

홈페이지 > 고객센터 > 고객정보보호정책 > 위탁/제휴업체 현황

③ 수탁의 목적

1. (금융)거래의 설정·유지·이행·관리 등에 필요한 위탁 받은 업무의 수행
2. 상품 및 서비스 홍보 및 판매권유, 경품지급, 사은행사, 고객 만족도 조사 등에 필요한 경우로서 위탁 받은 업무의 수행

④ 개인정보 제공항목

1. 일반개인정보: 성명, 주민등록번호 등 고유식별정보, 국적, 직업, 주소, 전자우편, 연락처, 이메일 등
2. (금융)거래정보: 계좌번호, 계좌잔액, 상품종류, 거래조건(이자율, 만기, 담보 등), 거래일시, 거래금액, 연체금액 등 거래설정 및 내역정보 등
3. 일반개인정보 외에 거래신청서에 기재된 정보 또는 고객이 제공한 정보: 주거 및 가족사항, 거주기간, 세대구성, 결혼여부 등

⑤ 위탁계약 시 개인정보보호 관련 법규의 준수, 개인정보에 관한 제3자 제공 금지 및 책임부담등을 명확하게 규정하고 계약내용을 서면 및 전자보관하고 있습니다. 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 본 개인정보 처리방침을 통하여 고지하겠습니다.

제5조 (고객의 권리·의무 및 그 행사방법)

① 고객은 은행이 처리하는 본인 및 14 세 미만 아동(법정대리인만 해당)의 개인정보의 열람을 요구할 수 있습니다

② 본인의 개인정보를 열람한 고객은 사실과 다르거나 확인할 수 없는 개인정보에 대하여 모바일앱, 전화, 서면 등을 통하여 은행에 정정 또는 삭제를 요구할 수 있습니다. 단, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

③ 고객은 은행에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있습니다. 단, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 은행은 해당 사유를 고객에게 알리고, 처리정지 요구를 거절할 수 있습니다.

1. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 개인정보를 처리하지 아니하면 고객과 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 고객이 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우

④ 고객은 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있습니다. 동의 철회시 은행은 고객의 개인정보에 대해 삭제 또는 분리보관 등의 필요한 조치를 취하고 있습니다.

⑤ 열람, 정정·삭제, 처리정지, 동의 철회 등의 요구 또는 그 결과에 대한 이의제기는 다음의 방법을 통하여 하실 수 있습니다.

1. 전화접수: 1661-7654
2. 서면접수: 토스뱅크 고객센터 방문(서울시 강남구 테헤란로 131, 11층)

⑥ 권리 행사는 고객의 대리인을 통하여 하실 수도 있습니다. 은행은 정보주체 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

제6조 (처리하는 개인정보의 항목)

은행은 (금융)거래의 설정·유지·이행·관리 및 상품서비스의 제공을 위한 필수정보 및 선택정보를 다음 각 호와 같이 수집하고 있습니다.

1. 필수적 정보

가. 일반개인정보: 성명, 국적, 직업군 및 직장정보, 주소, 전자우편주소, 연락처, 연계정보(CI), 토스앱 회원번호 등

나. 주민등록번호 등 고유식별정보: 은행은 법령에 근거가 있는 경우에 한하여(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제3조제1항 및 동법 시행령 제3조제1호에 따른 실명확인, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 시행령」 제37조의2제4항에 따른 금융거래를 위하여 신용정보를 수행하는 업무 등) 주민등록번호를 수집하고 있습니다.

다. 일반기업정보: 업체명, 법인등록번호, 사업자등록번호, 본점 및 사업장 주소, 법인등기부등본 및 법인인감증명서 상 대표자 정보(대표자 성명, 주민등록번호, 대표자 주소 등), 대리인 정보(직장명, 소속 부서명, 직위 등), 기업홈페이지 주소

라. (금융)거래정보: 상품종류, 거래조건(이자율, 만기, 담보 등), 거래일시, 금액 등 거래 설정 및 내역 정보 등

마. 신용평가를 위한 정보(여신거래에 한함)

바. 신용능력정보: 재산·채무·소득의 총액, 매출액, 납세실적 등

사. 신용도판단정보: 연체, 대위변제, 대지급, 부도, 관련인 발생사실 등

아. 기타 (금융)거래의 설정·유지·이행·관리를 위한 상담, 민원내용, 채권관리 등을 통해 생성되는 정보

가. 피해 사건 신고(명의 도용, 보이스피싱, 휴대폰 불법개통, 중고거래 사기 신고)에 필요한 정보: 피해 종류·금액·발생일·발생 시간, 출금 계좌 은행, 출금 계좌번호, 피해 내용

2. 선택적 정보

일반개인정보 외에 거래신청서에 기재된 정보 또는 고객이 제공한 정보: 주거 및 가족사항, 거주기간, 세대구성, 결혼여부 등

3. 전자금융거래법에 따른 수집 정보

가. 전자금융거래의 내용추적 및 검색: 고객 아이디, 접속일시, IP Address, MAC Address, HDD 장치정보, OS 정보 등

나. 보안정책 수립용 통계자료: 개인방화벽 설정, 운영체제 종류, 운영체제 주요 보안패치 여부, 방화벽 설정, 원격접속 설정, 브라우저 버전, 키보드 타입 등

다. 스마트폰 앱 서비스: 은행 앱 서비스 상에서는 고객이 접근권한을 허용하였다고 하여 단말기정보 등으로부터 허용된 권한관련 정보가 즉시 수집(전송) 되는 것은 아니며, 개인정보 수집·이용 동의를 받은 범위 내에서 단말기 정보 등에 접근한다는 것을 고지·승인 후 수집(전송)

4. 수집방법

가. 모바일 앱, 서면, 팩스, 전화, 상담 게시판, 이메일, 응모내역, 배송요청 등

나. 생성정보 수집 틀을 통한 수집

다. 상담톡 등 고객센터의 문의사항을 통한 수집

제7조 (행태정보의 관리)

① 은행은 상품·서비스 개발 및 고객 분석, 마케팅 등에 활용하기 위하여 행태정보를 수집·이용하고 있습니다. 행태정보란 앱 사용 이력, 구매 및 검색 이력 등 고객 및 회원의 관심, 성향 등을 파악하고 분석할 수 있는 온라인 상의 이용자 활동정보를 말합니다.

② 은행은 다음 각 호와 같이 행태정보를 수집하고 있습니다.

1. 모바일 앱 메뉴 클릭 내역

2. 모바일 앱 내 입력 내용

③ 은행은 앱 내에서 행하여지는 고객의 주요 행동에 대하여 로그를 남기는 방법으로 행태정보를 수집하고 있습니다.

④ 행태정보는 수집일로부터 회원 탈퇴일 또는 행태정보 활용 동의 철회시까지 보유·이용됩니다. 단, 보유기간 경과 후에는 비식별화 조치 후 통계 업무 목적만을 위하여 보유·이용됩니다.

제8조 (개인정보 자동 수집 장치의 설치, 운영 및 거부 관련사항)

① 은행은 고객이 홈페이지에 접속한 상태에서 사용자 인증을 위하여 '쿠키(cookie)*'를 이용하고 있습니다.

* 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 고객의 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 고객 컴퓨터의 하드디스크에 저장되기도 합니다. 웹 브라우저(인터넷 익스플로러의 경우) 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부할 수 있습니다. 단, 쿠키 저장을 거부할 경우 서비스 이용에 불편이 야기될 수 있습니다.

② 은행은 다음 각 호와 같은 목적으로 고객의 휴대폰 기기 종류, OS 타입, IP 주소, 단말기 아이디 등의 기기 정보를 수집합니다. 또한 쿠키, 고유 식별자, 모바일 애플리케이션 아이디 등 기기에서 자동적으로 생성된 정보를 수집합니다.

1. 서비스의 비인가 또는 부정 사용 예방

2. 고객 기기에 최적화된 서비스 제공
3. (금융)거래정보와 연계한 고객 행동 분석
4. 마케팅 프로모션 및 기타 비회원의 토스뱅크 영역 접속 시 사용자 구분과 사용자 기기 구분 목적

제9조 (개인정보의 파기절차 및 파기방법)

① 은행은 개인정보의 보유기간이 경과된 경우, 다음 각 호의 사유가 없는 한 즉시 개인정보를 파기하며, 개인정보의 처리목적 달성, 해당 서비스의 폐지, 사업의 종료 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에 다음 각 호의 사유가 없는 한 개인정보의 처리가 불필요한 것으로 인정되는 날로부터 5영업일 이내에 그 개인정보를 파기합니다.

1. 신용정보집중기관 또는 신용정보회사가 신용정보의 집중관리·활용 또는 개인의 신용도 등을 평가하기 위한 목적으로 개인신용정보를 보유하는 경우(보유기간에 한함)
2. 신용정보회사 등이 민·형사상의 책임 또는 시효가 지속되거나 분쟁의 입증자료로서 개인신용정보를 보유하는 경우
3. 상법 제33조 등 다른 법령*에 따라 보존하여야 하는 경우
4. 기타 이와 유사한 정당한 사유가 있는 경우

* 다른 법령에 따라 보존하고 있는 경우는 아래와 같습니다.

보존근거	보존하는 개인정보 항목
상법 제33조	계약서, 거래신청서 등 영업에 관한 중요서류
	전표 등 이와 유사한 서류
신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제20 조의2	계좌 개설 및 거래내역 등 금융거래정보
특정금융거래의 보고 및 이용에 관한 법률 제5조의4	실지명의 확인 및 보고대상이 된 금융거래자료
	송금인 및 수취인에 관한 정보
소득세법 시행령 제201조의10	연도별 납입액, 인출액, 납입전환 금액, 확인과세제외 금액 정보 등 연금확인서 발급을 위한 정보
전자금융거래법 제22조	전자금융거래와 관련한 전자적 장치의 접속기록
	전자금융거래의 신청 및 조건의 변경에 관한 사항 등
금융소비자 보호에 관한 법률 제28조, 동법 시행령 제26조	계약체결 및 이행에 관한 자료, 금융상품 등에 관한 광고 자료, 금융소비자의 권리행사에 관한 자료 등
	보장기간이 10년을 초과하는 보장성 상품에 대한 계약체결 및 이행에 관한 자료
	내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료

② 개인정보가 기록된 출력물, 서면 등은 파쇄 또는 소각의 방법으로 파기하고, 전자적 파일형태의 개인정보는 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제하는 방법으로 파기합니다.

제10조 (개인정보의 안전성 확보 조치)

은행은 개인정보보호법 제29조에 따라 다음 각 호와 같이 안전성 확보에 필요한 관리적·기술적·물리적 조치를 하고 있습니다.

1. 관리적 조치
 - 가. 내부관리계획 수립 및 시행
 - 나. 개인정보 취급 직원의 최소화 및 교육: 개인정보를 취급하는 직원을 지정하고 담당자에 한정시켜 최소화하여 개인정보를 관리하는 대책을 시행하고 있습니다.
2. 기술적 조치

가. 개인정보처리시스템 접근권한 관리: 개인정보를 처리하는 데이터베이스시스템에 대한 접근권한의 부여, 변경, 말소를 통하여 개인정보에 대한 접근 통제를 위하여 필요한 조치를 하고 있으며 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.

나. 개인정보의 암호화: 고객의 개인정보인 비밀번호는 암호화되어 저장 및 관리되고 있어 본인만이 알 수 있으며, 중요한 데이터는 파일 및 전송 데이터를 암호화하거나 파일 잠금 기능을 사용하는 등의 별도 보안기능을 사용하고 있습니다.

다. 해킹 등에 대비한 기술적 대책: 은행은 해킹이나 바이러스 등에 의한 개인정보 유출 및 훼손을 막기 위하여 보안프로그램을 설치하여 주기적인 갱신·점검을 하며 외부로부터의 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하는 등 기술적·물리적으로 감시 및 차단하고 있습니다.

3. 물리적 조치: 전산실, 자료 보관실 등의 접근 통제

제11조 (권익침해 구제방법)

고객은 개인정보침해로 인한 신고나 상담이 필요하신 경우 아래 기관에 문의하시기 바랍니다.

1. 개인정보분쟁조정위원회 : (국번없이) 1833-6972 (www.kopico.go.kr)
2. 개인정보침해신고센터 : (국번없이) 118 (privacy.kisa.or.kr)
3. 대검찰청 : (국번없이) 1301 (www.spo.go.kr)
4. 경찰청 : (국번없이) 182 (cyberbureau.police.go.kr)

제12조 (개인정보 보호 책임자) 개인정보 보호법 제31조 제1항에 따른 은행의 개인정보 보호책임자는 다음과 같으며 개인정보 보호 담당부서에서 개인정보 열람청구 업무를 담당하고 있습니다.

구분	개인정보보호 책임자	개인정보보호 담당부서
담당	이정하	개인정보보호팀
전화번호	1661-7654	
이메일	help@tosssbank.com	
주소	서울특별시 강남구 테헤란로 131 (역삼동) 13층	

제13조 (개인정보 처리방침 변경)

① 이 개인정보 처리방침은 2023년 5월 15일부터 시행됩니다.

② 은행이 개인정보 처리방침을 변경하는 경우에는 변경 및 시행의 시기, 변경된 내용을 지속적으로 공개하며, 변경된 내용은 고객이 쉽게 확인할 수 있도록 변경 전·후를 비교하여 공개합니다.