

증권 앱 장애 보상은 주문 기록과 손해 입증에 따라 달라진다

증권 앱 장애의 보상 기준과 입증 자료

금융감독원이 집계한 전자금융사고는 2021년 356건이고 그 가운데 장애가 350건이다. 업권별로는 금융투자가 95건으로 가장 많았다. 이 정기 집계는 2023년 상반기분 197건 이후로 이어지지 않는다.

증권사 여섯 곳의 보상 기준을 열어 보면 문구가 거의 같다. 보상 대상은 "비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문이 불가능한 경우"다. 보상에서 빼는 첫 번째 항목은 "전산로그 및 전화녹취 등 기록이 없는 주문 건"이다. 그런데 앱이 열리지 않아 주문창까지 가지 못한 사람에게는 그 기록이 남지 않는다.

전자금융거래법상 책임과 민사상 손해배상 여부는 사고 유형, 회사의 과실, 거래 의사와 손해 사이의 인과관계 등 개별 사실에 따라 판단된다. 조사한 증권사 내부 보상 기준은 전산로그나 전화녹취 같은 주문 기록을 요구했다.

발행일	자료 기준일	분량
2026년 8월 13일	2026년 8월 13일	본문 19쪽

넥서스 금융경영연구소

NEXUS Finance and Management Institute

nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사·분석한 자료다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니며, 특정 회사의 잘못을 가리거나 확정되지 않은 제재를 단정하려는 목적도 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이며, 개별 사안에 대한 법률 자문이 아니다.

세 줄 요약

무엇을 물었나

증권 앱이나 프로그램이 멈춰 주문을 넣지 못했을 때, 배상을 받는 사람과 받지 못하는 사람은 무엇으로 갈리는가.

무엇을 알아냈나

조사한 증권사 여섯 곳의 내부 보상 기준은 전산로그·전화녹취 등 주문 기록을 요구했다. 다만 전자금융거래법상 책임이나 민사상 손해배상 여부는 사고 유형, 회사의 과실, 거래 의사와 손해 사이의 인과관계 등 개별 사실에 따라 판단되므로 주문 기록이 없다는 이유만으로 모든 청구가 배제된다고 단정할 수 없다.

읽는 사람은 무엇을 하면 되나

장애가 났을 때 가장 먼저 할 일은 화면을 다시 켜는 것이 아니라 기록을 남기는 것이다. 고객센터에 전화해 종목과 수량과 가격을 말해 두면 녹취가 남는다. 화면 사진도 시각이 함께 찍히게 찍어 둔다.

한눈에

미국은 감독기관이 장애로 생긴 손해액을 521만 달러까지 계산해 지급을 명령했다. 대상자는 회사가 거래 기록으로 찾아냈다. 투자자는 신청하지 않았다.

이 보고서 읽는 법

- 이 보고서는 **특정 증권사의 잘잘못을 가리지 않는다**. 회사 이름은 규정과 기준을 인용할 때만 적었고, 진행 중인 검사나 확정되지 않은 제재는 다루지 않았다.
- 증권사별 장애 건수와 배상 실적은 **국회의원이 금융감독원에서 받아 공개한 자료**를 언론이 보도한 것이다. 정기 공표 통계가 아니라서 요구한 사람마다 기간과 대상이 달라 값이 어긋난다. 그런 항목은 각주에 밝혔다.
- 법 조문과 판결의 취지는 본문에 풀어 쓰고 조문 번호는 각주로 내렸다.
- 외국 제도는 규정 원문과 감독기관 문서에서 확인한 것만 적었다.
- 확인하지 못한 것은 그대로 확인하지 못했다고 적었다.
- 어려운 용어는 처음 나올 때 한 번만 괄호로 원래 이름을 붙였다. 전체 목록은 부록 가에 있다.

차례

1장	앱이 멈추면 무슨 일이 생기는가	3
2장	지금 어떤 기준으로 배상하는가	4
3장	주문 기록과 손해 입증이 필요한 이유	6
4장	누가 얼마나 겪는가	11
5장	현재 기준에서 확인되지 않는 절차	13
6장	무엇을 하면 되는가	15
부록 가	용어 풀이	17
부록 나	자료 출처와 각주	18

1장

앱이 멈추면 무슨 일이 생기는가

장애는 늘 있었다. 그 뒤에 무엇이 남는지를 본다.

350건

2021년 전자금융 장애사고
전자금융사고 356건 중 · 금융감독원

95건

그중 금융투자 업권
업권 가운데 가장 많음

197건

2023년 상반기 전자금융사고
정기 집계는 여기서 확인이 끊긴다

주식을 사고파는 일은 대부분 앱으로 한다. 그 앱이 멈추면 파는 일도 사는 일도 멈춘다. 값이 크게 움직이는 날일수록 접속이 몰리고, 접속이 몰리는 날일수록 멈출 가능성이 커진다.

금융감독원이 집계한 전자금융사고는 2021년 356건이다. 그중 피해를 뺀 장애가 350건이고, 업권별로는 금융투자가 95건으로 가장 많았다. 은행은 81건이었다.¹

이 집계는 반기나 연 단위로 발표되던 자료인데, 확인되는 마지막 발표는 2023년 상반기분 197건이다.² 그 뒤로는 국회의원이나 금융감독원에서 받아 공개한 자료를 언론이 옮기는 방식으로만 숫자가 나온다.

그 방식으로 나온 값 가운데 하나가 2025년 8월 금융감독원 워크숍에서 공개됐다. 2020년부터 2024년까지 5년 동안 증권사 전산사고가 429건이고 피해액이 262억 5,000만 원이다. 같은 기간 금융권 전체 피해액 294억 6,000만 원의 89%다.³

연도별로는 2020년 66건에서 2024년 100건으로 늘었고, 2025년 상반기에만 58건이었다.³ 100건이면 사흘에 한 번꼴이다.

장애가 나면 그다음에 무엇이 남는가

장애가 끝나면 두 가지가 남는다. 하나는 값이 움직인 결과다. 팔려던 주식을 못 팔았으면 그 사이에 떨어진 만큼이 손해다. 다른 하나는 그 손해를 누가 물어 주느냐는 문제다.

이 두 번째 문제에서 사람이 갈린다. 같은 시간에 같은 앱을 쓰다 같은 손해를 본 두 사람이 있어도, 한 사람은 배상을 받고 다른 사람은 받지 못한다. 무엇이 그 둘을 가르는가. 이 보고서가 묻는 것은 이것 하나다.

이 장에서 확인할 것

- 1 쓰고 있는 증권사 앱에서 장애 공지가 어디에 올라오는지 미리 찾아둔다. 장애가 난 뒤에 찾으려면 늦다.

확인하는 곳 · 증권사 홈페이지의 공지사항, 앱 알림 설정

하지 않아도 되는 것 · 지금 쓰는 회사를 바꿀 일은 아니다. 장애는 회사를 가리지 않고 일어난다.

배상 여부를 가르는 것은 손해의 크기가 아니라 기록의 유무다.

전산장애

증권사의 시스템이나 통신망 문제로 앱과 프로그램이 멈추거나 늦어지는 일이다. 접속이 안 되는 경우, 주문이 접수되지 않는 경우, 시세가 뜨지 않는 경우가 모두 여기 든다.

2장

지금 어떤 기준으로 배상하는가

회사들이 홈페이지에 올려 둔 기준을 그대로 읽는다. 왜 그런 기준인지는 3장에서 다룬다.

증권사는 저마다 전산장애 보상 기준을 홈페이지에 올려 둔다. 연구소는 여섯 곳의 기준을 원문으로 확인했다. 회사가 달라도 문구가 거의 같다.

보상 대상이 되는 장애는 하나뿐이다

먼저 무엇을 장애로 볼지부터 좁다. 한 회사는 이렇게 적었다. "당사 전산시스템의 장애로 인해 온라인 주문 및 **비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문이 불가능한 경우**." 나머지 다섯 곳도 같은 뜻이다.⁴

거꾸로 읽으면 이렇다. 앱이 안 되더라도 고객센터 전화나 영업점에서 주문할 수 있었다면 보상 대상이 아니다. 로그인이 안 된 것, 시세가 안 뜬 것, 체결이 늦은 것도 보상 대상이 아니라고 여러 회사가 따로 적어 뒀다.⁵

여섯 회사의 보상 기준은 문구가 거의 같은데, 실제 보상 비율은 크게 갈린다.

비상주문

앱이나 프로그램이 안 될 때 쓰라고 회사가 따로 마련해 둔 주문 방법이다. 고객센터 전화 주문, 자동응답 주문, 영업점 방문이 여기 든다.

<표 1> 증권사 여섯 곳의 보상 기준에서 공통으로 확인된 내용

홈페이지에 공개된 전산장애 보상 기준 원문 (2026년 8월 확인)

항목	내용
보상 대상 장애	비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문을 할 수 없는 경우
보상 대상 주문	가지고 있던 주식을 파는 주문, 파생상품 청산 주문, 정정·취소 주문
필요한 증거	전산 기록 또는 전화 녹취로 매매 의사가 확인되는 주문
손해액 계산	주문을 시도한 시점의 가격에서 장애가 끝난 뒤 실제로 체결한 가격을 뺀 차액
보상에서 빼는 것	기록이 없는 주문. 새로 사려던 주문. 장애가 끝날 때까지 체결될 수 없던 가격의 주문. 아직 팔지 않아 손실이 확정되지 않은 경우. 로그인 실패와 시세 지연, 체결 지연. 거래소나 통신망 등 회사 밖의 원인. 정신적 손해
처리 기한	회사에 따라 접수 후 10영업일 또는 14영업일 안에 결과 통지

주: 1) 표현은 회사마다 조금씩 다르지만 뜻이 같은 것을 묶었다. 여섯 곳 모두에서 확인된 항목만 적었다.

2) 투자자가 보상을 신청할 수 있는 기한을 정해 둔 회사는 확인하지 못했다.

자료: 증권사 여섯 곳(키움·KB·메리츠·미래에셋·한양·다올)이 홈페이지에 공개한 전산장애 보상 기준을 정리.

가장 중요한 줄은 제외 항목의 첫 줄이다

표에서 눈여겨볼 곳은 보상에서 빼는 것의 첫 줄이다. 한 회사는 "전산로그 및 전화녹취 등 기록이 없는 주문 건"이라고 적었다. 다른 회사는 전화기록이나 로그기록이 있는 주문에 한해서만 보상한다고 적었다.⁶

즉 기록이 곧 자격이다. 손해가 아무리 커도 기록이 없으면 심사 자리에 서지 못한다.

손해액은 최고가로 계산하지 않는다

기록이 있어 심사에 올라가도 계산 방식이 정해져 있다. 여섯 곳 모두 주문을 시도한 시점의 가격에서 장애가 끝난 뒤 실제로 체결한 가격을 뺀 차액으로 계산한다. 장애가 이어진 동안의 최고가가 아니다.⁷

법원도 같은 방향으로 판단한 적이 있다. 2022년 8월 한 증권사에서 약 15시간 동안 선물 주문이 되지 않았다. 투자자는 그 사이 최고 지수를 기준으로 5,200만 원가량을 청구했다. 법원은 최고 지수가 아니라 거래량을 가중한 평균 지수로 계산해야 한다고 보고 1,598만여 원을 인정했다. 판결문은 회사가 스스로 적용한 보상 기준을 "완화된 기준"이라고 표현했다.⁸

여기까지가 지금의 기준이다. 그러면 왜 이런 기준이 만들어졌는가.

이 장에서 확인할 것

- 1 쓰고 있는 증권사의 전산장애 보상 기준을 한 번 읽어 둔다. 홈페이지 고객센터 항목에 있다.

확인하는 곳 · 증권사 홈페이지의 고객센터 또는 투자유의사항 항목

- 2 그 회사의 비상주문 방법이 무엇인지 확인하고 전화번호를 미리 저장해 둔다.

확인하는 곳 · 같은 화면. 회사마다 전화 주문 번호가 따로 있다

하지 않아도 되는 것 · 기준을 외울 필요는 없다. 기록을 남겨야 한다는 것 하나만 기억하면 된다.

3장

주문 기록과 손해 입증이 필요한 이유

법정 책임과 증권사 내부 보상 기준을 구분한다.

3가지

법이 곧바로 배상하게 한 사고 유형
전자금융거래법

6곳

보상 기준 문구가 거의 같은 증권사
연구소가 원문 확인

521만 달러

미국 감독기관이 장애 배상으로
명령한 금액
2021년 · 한 증권사 한 건

전자금융거래법이 정한 책임 유형

전자금융거래법에는 금융회사가 손해를 배상해야 하는 사고가 적혀 있다. 세 가지다. 첫째는 접근수단이 위조되거나 변조돼 생긴 사고다. 둘째는 **계약을 맺거나 거래지시를 전자적으로 보내고 처리하는 과정에서 생긴 사고**다. 셋째는 정보통신망에 침입해 부정하게 얻은 접근수단을 써서 생긴 사고다.⁹

이 세 가지에 들면 회사는 잘못이 있었는지를 따지기 전에 먼저 배상한다. 이용자에게 고의나 큰 잘못이 있었을 때만 책임을 나눈다.¹⁰

법 조문에는 ‘전산장애’라는 용어가 별도 항목으로 적혀 있지 않다. 앱 장애가 전자적 전송·처리 과정의 사고에 해당하는지는 장애 시점과 범위, 이용자가 주문을 보냈는지, 회사 시스템이 이를 수신했는지 등 구체적 사실을 확인해야 한다.

대법원 판결에서 확인한 사고 유형

대법원은 이 조항의 ‘사고’가 무엇인지 밝힌 적이 있다. 권한 없는 제3자가 거래를 한 경우와 이용자의 거래지시가 없었는데 거래가 된 경우를 들었다. 그리고 **거래지시가 있었는데 이행되지 않은 경우**를 들었다.¹¹

주문이 회사에 전달됐으나 처리되지 않은 경우에는 거래지시와 처리 장애를 기록으로 확인하기 쉽다. 앱이 열리지 않아 주문이 전송되지 않은 경우에는 의도한 주문의 내용과 손해 사이의 인과관계를 입증하기가 상대적으로 어렵다.

다만 후자의 경우도 개별 장애의 원인과 회사의 과실, 다른 주문수단의 이용 가능성, 손해 발생 경위를 종합해 판단해야 한다. 이 보고서는 주문 미전송 사례가 전자금융거래법상 책임에서 언제나 제외된다고 단정하지 않는다.

약관에도 전산장애 조항이 따로 없다

금융투자협회가 만든 표준약관에도 회사의 책임 조항이 있다. 내용을 보면 법에 적힌 세 가지를 그대로 옮겨 놓았다.¹² 전산장애로 거래를 못 한 손해를 따로 다루는 조항은 확인되지 않는다.

업계 공통의 보상 기준도 없다. 금융투자협회는 앱과 프로그램에 관해서는 모범규준이 마련된 것이 없고 증권사가 각자의 기준으로 보상한다고 밝힌 바 있다.¹³

증권사 내부 보상 기준은 주문 기록을 공통으로 요구한다. 이는 주문 내용과 주문 시각, 장애와 손해의 인과관계를 확인하기 위한 자료다. 내부 기준과 법원의 최종 책임 판단은 구분해야 한다.

주문 기록은 거래 의사와 손해를 입증하는 중요한 자료지만, 기록이 없다는 사실만으로 모든 법적 청구가 배제되는 것은 아니다.

거래지시

이용자가 금융회사에 전자적인 방법으로 거래를 하라고 지시하는 것이다. 주문 버튼을 눌러 주문이 회사 쪽으로 넘어간 상태를 가리킨다.

그런데 심한 장애일수록 기록이 덜 남는다

여기서 이 구조의 문제가 드러난다. 기록은 회사 서버에 남는다. 주문이 회사 쪽으로 넘어가야 남는다. 그런데 장애가 가벼우면 주문은 넘어가고 처리만 늦는다. 기록이 남는다. 장애가 심해 앱이 아예 열리지 않으면 주문이 넘어가지 않는다. 기록이 남지 않는다.

장애가 심할수록 기록이 덜 남고, 기록이 없으면 배상 자리에 서지 못한다.

피해가 큰 쪽이 규제에서 먼저 떨어진다.

남은 길은 하나다. 장애가 난 그 순간 고객센터에 전화해 종목과 수량과 가격을 말하고 녹취를 남기는 것이다. 그런데 그 순간은 같은 생각을 한 사람들이 한꺼번에 전화를 거는 순간이기도 하다.

다른 나라는 누가 손해액을 계산하는가

같은 문제를 다른 나라도 겪었다. 답은 같았다. 갈린 자리는 **손해액을 누가 계산하느냐**다.

미국에서는 2020년 3월 한 온라인 증권사의 앱과 누리집이 멈춰 계좌를 가진 사람들이 주문을 넣지도 고치지도 취소하지도 못했다. 자율규제기관은 2021년 6월 이 회사에 벌금 5,700만 달러와 배상 약 1,260만 달러를 명령했다. 그 가운데 장애로 생긴 손해에 대한 배상액은 **521만 3,557.98달러**였다.¹⁴

이 금액을 누가 계산했는지가 중요하다. 감독기관이 계산했다. 그리고 회사가 자기 거래 기록으로 피해자를 찾아 이미 지급했다고 확인했다. **투자자가 신청서를 낸 절차는 없었다.**¹⁵

근거도 규정에 적혀 있다. 배상은 "특정할 수 있는 사람이 계량할 수 있는 손해를 입었을 때" 명령하며, 금액은 "증거로 드러난 실제 손해액"에 따라 계산한다는 것이다.¹⁶

다만 미국에도 빈 곳이 있다. 이 명령을 넘는 손해는 투자자가 중재를 걸어 스스로 입증해야 한다. 2026년 6월까지 판정까지 간 고객 사건 가운데 고객이 이긴 비율은 18%다.¹⁷ 중재 분쟁 유형 열다섯 가지 목록에 '시스템 장애'라는 항목 자체가 없다.¹⁷

영국은 다르다. 감독당국에 배상을 명령할 권한이 있지만 시스템 장애 사건에서 쓴 사례는 확인되지 않는다.¹⁸ 개별 구제는 금융옴부즈만이 맡는데, 최근 결정문 두 건이 이 자리를 보여 준다. 한 건은 은행 기록에 실패한 결제 시도가 남아 있지 않다는 이유로 기각됐다. 다른 한 건은 거래 플랫폼을 닷새 못 쓴 사건인데 "얻었을 이익은 추측일 뿐"이라며 배상을 인정하지 않았다.¹⁹

호주는 세 번째 길이다. 감독당국은 배상을 명령하는 대신 회사에 지침을 준다. "소비자가 민원을 낼 때까지 기다리지 말고 잘못을 알게 된 즉시 회사가 먼저 보상을 시작하라"는 것이다. 이유도 적어 뒀다. 소비자는 자기가 손해를 봤다는 사실 자체를 모르는 경우가 아주 많다는 것이다.²⁰

<표 2> 손해액을 누가 계산하는지에 따라 결과가 갈린다

증권 거래 시스템 장애에 대한 나라별 대응

나라	손해액을 계산하는 쪽	내용	장애 통계 공표
미국	감독기관	감독기관이 금액을 확정해 지급을 명령하고, 회사가 거래 기록으로 대상자를 찾아 지급한다. 그 밖의 손해는 투자자가 중재에서 입증한다.	확인되지 않음
영국	소비자	당국은 벌금을 매기고 배상은 회사가 스스로 한다. 옴부즈만에 가면 주문을 시도한 기록과 손해를 소비자가 보여야 한다.	당국은 사이버 사고만. 은행 장애 통계는 의회가 공개
호주	회사	민원을 기다리지 말고 회사가 먼저 찾아 보상하라는 지침을 둔다. 배상 명령이 아니라 인가 조건으로 묶는다.	있음. 산업 전체 집계
일본	—	당국의 배상 명령 제도는 확인되지 않는다. 개별 분쟁은 별도 기구가 다룬다.	있음. 해마다 공표(2025년도 약 1,600건)
한국	회사	회사가 각자 만든 내부 기준으로 계산한다. 업계 공통 기준이 없다. 기록이 없으면 계산 자리에 서지 못한다.	정기 공표는 2023년 상반기분에서 확인이 끊긴다

주: 각 나라의 규정 원문과 감독기관 문서에서 확인한 내용만 적었다. 확인하지 못한 항목은 그대로 적었다.

자료: 미국 자율규제기관 제재 문서와 제재양정지침, 영국 감독당국 규정과 옴부즈만 결정문, 호주 감독당국 지침, 일본 금융청 연간 보고서, 한국 전자금융거래법과 증권사 보상 기준을 정리.

미국이 문제 삼은 것은 장애가 아니라 계획이었다

2021년 제재에서 감독기관이 든 위반 가운데 하나가 업무연속성계획이다. 회사가 계획을 세워 두기는 했는데, 그 계획이 "직원이 회사 건물에서 일하지 못하게 되는 상황"만 상정하고 있었다.

시스템 자체가 멈추는 상황은 계획에 없었다. 감독기관은 이 점을 "합리적으로 설계되지 않았다"고 판단했다.

계획을 요구하는 규정은 열 가지를 담게 한다. 그 마지막 항목이 **고객이 자기 돈과 증권에 접근할 수 있게 하는 절차**다. 장애가 나도 고객이 자기 자산에 닿을 수 있어야 한다는 뜻이다.

즉 미국이 물은 것은 "왜 멈췄는가"가 아니라 "멈출 때를 대비해 무엇을 마련해 뒀는가"였다.

이 장에서 확인할 것

- 1 앱이 멈췄을 때 주문이 회사로 넘어갔는지 아닌지를 구분해 본다. 주문 접수 알림이 왔다면 넘어간 것이다.

확인하는 곳 · 앱의 주문 내역, 문자 알림, 알림함

- 2 넘어가지 않았다면 그 자리에서 고객센터에 전화해 종목·수량·가격을 말한다. 통화가 녹음되면 그것이 기록이 된다.

확인하는 곳 · 미리 저장해 둔 증권사 전화 주문 번호

하지 않아도 되는 것 · 통화 연결이 안 됐다고 포기할 일은 아니다. 통화 시도 기록과 화면 사진도 자료가 된다.

누가 얼마나 겪는가

평균이 아니라 처지로 본다. 같은 장애에서도 결과가 갈린다.

장애 열 건 가운데 배상이 이뤄진 것은 여섯 건 안팎이다

국회의원이 금융감독원에서 받아 공개한 자료가 있다. 2018년부터 2024년까지 증권사 전산장애 274건 가운데 배상이 이뤄진 것은 164건이다. 열 건에 여섯 건꼴이다. 배상 금액은 215억 원이고 배상을 받은 사람은 87,911명이다.²¹

기간과 대상을 달리한 다른 자료도 있다. 상위 열 개 회사의 2021년부터 2025년까지 201건 가운데 보상이 이뤄지지 않은 것이 103건, 절반이 넘는다.²²

회사별로 보면 편차가 크다. 같은 기간 한 회사는 31건 가운데 22건을 보상했고, 다른 회사는 9건 가운데 1건을 보상했다.²² 2장에서 본 대로 문구는 거의 같은데 결과는 이렇게 갈린다.

처리에 걸린 기간도 다르다. 평균 7.9일인 회사가 있고 26일인 회사가 있다. 가장 오래 걸린 건은 장애가 난 지 185일 만에 지급됐다.²³

기록이 있어도 기록만큼만 인정된다

기록이 남았다고 끝이 아니다. 2025년 4월 한 증권사에서 이를 동안 여섯 차례 주문이 마비된 일이 있었다. 한 투자자는 일곱 번에 걸쳐 나눠 팔려고 했으나 대부분 접수되지 않았으며 6,400만 원 손해를 주장했다. 회사는 전산 기록으로 확인되는 **한 건**에 대해서만 보상할 수 있다고 답했다.²⁴

이 사례가 보여 주는 것은 두 가지다. 하나는 기록이 자격이면서 동시에 한도라는 점이다. 다른 하나는 접수되지 않은 주문일수록 기록이 남지 않는다는 점이다. 여러 번 시도할수록 실패한 시도는 흔적 없이 사라진다.

같은 장애에서 회사는 민원 약 1만 8,000건을 받았고 석 달 뒤 그 가운데 97%를 보상했다고 밝혔다.²⁵ 다만 **신청한 사람이 몇 명이고 그중 몇 명이 인정받았는지를 연도별로 집계한 자료는 어디에도 공표되지 않는다**. 국회에 제출되는 자료조차 장애 건수와 배상 건수까지만 담고 있다.

기록을 남길 유일한 길은 장애가 난 그 순간에 전화를 거는 것이다. 그 순간은 전화가 가장 물리는 순간이다.

업무연속성계획 (BCP)

사고나 재해로 정상 업무가 어려워졌을 때 무엇을 어떻게 이어 갈지 미리 정해 둔 계획이다. 국내 증권업계도 2026년부터 통합 계획을 순차로 적용한다.

분쟁조정으로 가는 길도 좁다

회사와 이야기가 되지 않으면 분쟁조정이나 소송으로 간다. 그런데 이 길도 넓지 않다. 자본시장연구원이 집계한 바로는 금융투자 분야에서 분쟁조정으로 배상 결정이 난 것이 2010년부터 2024년 6월까지 **70건**이다.²⁶ 15년 동안 70건이면 한 해 다섯 건이 되지 않는다.

이 가운데 전산장애 건이 몇 건인지는 확인하지 못했다. 전산장애를 다룬 분쟁조정 결정 사례도 확인하지 못했다. 금융감독원은 전산장애 피해에 대해 증권사가 **각자의 내부 규정을 적용해 보상하도록** 하고 있다고 밝힌 바 있다.²²

제재는 배상과 이어지지 않는다

장애가 나면 감독당국이 제재를 하기도 한다. 다만 제재와 배상은 다른 길이다. 2021년부터 2025년 9월까지 전산장애 431건 가운데 제재로 이어진 것은 6건이고 과태료는 모두 합쳐 약 3억 9,000만 원이다.²⁷

제재는 회사가 시스템을 안전하게 관리할 의무를 지켰는지를 묻는 것이지, 투자자에게 얼마를 물어 주라는 것이 아니다. 미국에서 배상이 제재 안에 들어가 있는 것과 이 지점이 다르다.

회사가 들어야 하는 보험은 10억 원이다

배상 재원과 이어진 규정도 하나 있다. 법에 따른 배상 책임을 지키기 위해 회사는 보험에 들거나 준비금을 쌓아야 한다. 자산 2조 원이 넘는 금융투자업자의 최저 보상 한도는 10억 원이다. 5억 원에서 오른 값이고 2026년 2월 5일부터 적용됐다.²⁸

2025년 4월 장애를 겪은 한 회사는 배상책임보험 한도가 5억 3,800만 원인데 보상 예산을 최대 30억 원으로 잡았다고 알려졌다.²⁵ 한도가 실제 피해 규모에 미치지 못한다는 뜻이다.

이 장에서 확인할 것

- 1 장애를 겪었다면 그날 안에 손실을 확정할지 정한다. 회사 기준은 대체로 그날 안에 확정된 손실만 본다.
확인하는 곳 · 해당 증권사 보상 기준의 손해액 산정 항목
- 2 보상 신청 결과를 받기까지 걸리는 기간을 미리 물어 둔다. 회사에 따라 10영업일에서 반년 넘게까지 걸린다.
확인하는 곳 · 증권사 고객센터, 보상 기준의 통지 기한 항목

하지 않아도 되는 것 · 손실이 나지 않았거나 이익이 났다면 신청할 일이 없다.
회사 기준은 확정된 손실만 본다.

5장

현재 기준에서 확인되지 않는 절차

2025년과 2026년에 무엇이 바뀌었고 무엇이 그대로인지 나눠 적는다.

움직임이 없었던 것은 아니다. 2023년 11월 감독당국과 금융협회들이 함께 「금융IT 안전성 강화 가이드라인」을 냈고, 2025년 2월 전자금융감독규정이 크게 바뀌었다. 사고 보고 조항이 옮겨지고 보험 한도가 올랐다. 2026년 1분기부터는 증권업계 통합 업무연속성계획이 순차로 적용된다.²⁹ 그 뒤로 다섯 가지가 그대로 남아 있다.

하나. 주문 미전송 사례의 표준 입증 절차가 없다

접속 기록과 보유내역만으로 의도한 주문을 어느 범위까지 인정할지 정한 업계 공통 절차는 확인되지 않았다. 회사가 장애 시간대 접속자를 확인해 먼저 알리는 표준 절차도 확인되지 않았다.

둘. 업계 공통 기준이 없다

보상 기준의 문구는 서로 닮았지만 어느 것도 공식 기준이 아니다. 표준약관에도 전산장애 배상 조항이 없고 모범규준도 확인되지 않는다. 같은 문구를 적용하는 주체가 회사 자신이고, 그 결과가 4장에서 본 편차다.

장애 건수는 국회를 거쳐야만 나오고, 배상 신청 건수는 어디에도 나오지 않는다.

셋. 신청과 인용 통계가 없다

장애 건수와 배상 건수는 국회의원들이 요구할 때만 나온다. 요구한 사람마다 기간과 대상이 달라 값이 서로 맞지 않는다. **몇 명이 신청해 몇 명이 받았는지**는 어느 자료에도 없다. 이 숫자가 없으면 기준이 좁은지 넓은지 판단할 근거가 없다.

넷. 신청 기한이 정해져 있지 않다

회사가 결과를 통지해야 하는 기한은 대체로 적혀 있다. 그런데 투자자가 언제까지 신청해야 하는지를 정해 둔 회사는 확인하지 못했다. 기한이 없으면 늦게 알게 된 사람이 어떻게 되는지도 정해져 있지 않다.

다섯. 제재와 배상이 따로 간다

제재는 안전성 확보 의무를 지켰는지를 묻고, 배상은 회사와 투자자 사이의 일로 남는다. 감독당국이 손해액을 계산해 지급을 명령하는 장치는 없다.

이 다섯의 공통점이 있다. 넷은 **절차와 기록**에 관한 것이고, 다섯째만 **누가 계산하느냐**에 관한 것이다. 그리고 다섯째가 바뀌지 않으면 앞의 넷을 고쳐도 기록이 없는 사람은 여전히 남는다.

이 장에서 확인할 것

- 1 장애가 났던 날 자신이 접속을 시도했다는 사실을 남겨 둔다. 통신사 데이터 사용 내역이나 화면 사진이 자료가 된다.

확인하는 곳 · 휴대전화의 데이터 사용 기록, 사진첩의 촬영 시각

하지 않아도 되는 것 · 통합 업무연속성계획은 아직 적용되는 중이다. 지금 무엇을 준비할 필요는 없다.

무엇을 하면 되는가

읽는 사람 / 금융회사 / 당국으로 나눈다. 이 보고서는 특정 회사를 권하거나 말리지 않는다.

읽는 사람이 할 일

오늘 할 수 있는 것

- 1 쓰고 있는 증권사의 전화 주문 번호를 지금 저장한다. 장애가 난 뒤에 찾으면 그 시간이 손해가 된다.

확인하는 곳 · 증권사 홈페이지 고객센터, 앱의 고객센터 항목

- 2 장애가 나면 화면을 다시 켜기 전에 기록부터 남긴다. 전화해서 종목·수량·가격을 말하면 녹취가 남는다.

확인하는 곳 · 저장해 둔 전화 주문 번호

- 3 화면 사진을 찍는다. 시각이 함께 나오게 찍고, 통화 시도 기록도 지우지 않는다.

확인하는 곳 · 휴대전화 사진첩과 통화 기록

- 4 장애가 끝나면 그날 안에 팔지 정한다. 회사 기준은 대체로 그날 확정된 손실만 본다.

확인하는 곳 · 해당 증권사 보상 기준

하지 않아도 되는 것 · 기록이 없다고 해서 신청을 포기할 일은 아니다. 접속 시도를 보여 주는 자료가 있으면 함께 낸다. 다만 지금 기준으로 인정되기 어렵다는 점을 알고 시작하는 편이 낫다.

손해액을 누가 계산하느냐가
배상 여부를 가른다.

비상주문 번호

앱이 안 될 때 쓰는 전화
주문 번호다. 회사마다 따로
있고 일반 고객센터 번호와
다른 경우가 있다. 장애가
나기 전에 저장해 두는 편이
낫다.

금융회사가 할 일

첫째, 장애 시간대에 접속을 시도한 사람에게 먼저 알린다. 접속 시도는 서버에 남는다. 주문까지 가지 못했더라도 그 시간에 앱을 열려고 한 사람이 누구인지는 회사가 안다. 그 사람들에게 장애 사실과 신청 방법을 먼저 보내면 된다.

둘째, 전화 주문 통로의 수용량을 장애 규모에 맞춰 둔다. 지금 기준에서 기록을 남길 유일한 길이 전화다. 그 통로가 막히면 기준 자체가 작동하지 않는다.

셋째, 신청 기한을 정해 공개한다. 결과를 통지하는 기한만 있고 신청하는 기한이 없으면 늦게 안 사람이 어떻게 되는지 알 수 없다.

당국이 할 일

첫째, 장애 통계를 정기적으로 공표한다. 확인되는 마지막 정기 발표가 2023년 상반기분이다. 일본은 해마다 건수와 원인을 공표하고, 호주도 산업 전체 집계를 공개한다. 회사별 건수와 배상 실적을 국회를 거쳐야만 볼 수 있는 상태는 시민이 스스로 판단할 근거를 주지 않는다.

둘째, 신청 건수와 인용 건수를 함께 집계한다. 장애가 몇 건이었는지보다 신청한 사람 가운데 몇 명이 받았는지가 기준의 넓이를 보여 준다. 지금은 그 숫자가 없다.

셋째, 기록이 없는 사람을 어떻게 다룰지 정한다. 접속 기록만으로 주문 의사를 어디까지 인정할지, 아니면 아예 인정하지 않을지를 정해 두면 회사도 투자자도 다투지 않는다. 지금은 정해져 있지 않아 회사마다 다르게 판단한다.

아직 정해지지 않은 것

전산장애로 인한 투자자 손해 배상을 직접 다루는 법 개정안은 확인되지 않았다. 국회에 나와 있는 전자금융거래법 개정안은 사고를 예방하고 제재를 강화하는 쪽에 있다.³⁰

무엇을 보면 알 수 있는가. 두 가지다. 하나는 금융감독원의 전자금융사고 정기 공표가 다시 이어지는지다. 다른 하나는 업계 공통의 보상 기준이 협회 규약이나 감독 지침으로 나오는지다. 둘 중 하나라도 생기면 기준이 회사 안에만 있던 상태가 바뀐다.

부록 가 · 용어 풀이

전산장애

증권사의 시스템이나 통신망 문제로 앱과 프로그램이 멈추거나 늦어지는 일이다. 접속 불가, 주문 미접수, 시세 미표시가 모두 여기 든다.

거래지시

이용자가 금융회사에 전자적인 방법으로 거래를 하라고 지시하는 것이다. 주문이 회사 쪽으로 넘어간 상태를 가리킨다.

주문장애

증권사 보상 기준에서 쓰는 말이다. 비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문을 할 수 없는 상태를 가리킨다.

비상주문

앱이나 프로그램이 안 될 때 쓰라고 회사가 따로 마련해 둔 주문 방법이다. 전화 주문, 자동응답 주문, 영업점 방문이 여기 든다.

전산로그

시스템이 처리한 일을 시각과 함께 자동으로 남기는 기록이다. 주문이 회사 서버에 닿아야 남는다.

배상책임보험

금융회사가 이용자에게 손해를 물어 줘야 할 때를 대비해 드는 보험이다. 법이 최저 보상 한도를 정해 둔다.

업무연속성계획 (BCP)

사고나 재해로 정상 업무가 어려워졌을 때 무엇을 어떻게 이어 갈지 미리 정해 둔 계획이다.

분쟁조정

금융회사와 이용자 사이의 다툼을 소송 대신 감독기관이나 별도 기구가 중재해 푸는 절차다.

과태료

법이 정한 의무를 지키지 않았을 때 물리는 돈이다. 국가에 내는 것이고 피해자에게 가지 않는다.

표준약관

업계가 공통으로 쓰라고 협회가 만들어 둔 약관의 본보기다. 회사는 이를 바탕으로 자기 약관을 만든다.

부록 나 · 자료 출처와 각주

자료 출처

1. 금융감독원, 「2021년도 전자금융사고 발생현황 및 대응방안」, 2022년 4월 25일. KDI 경제정보센터 전재본. eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=225602>) (확인일: 2026년 8월 13일)
2. 금융감독원, 「2023년 상반기 전자금융사고 발생 현황 및 대응방안」, 2023년 9월 6일. KDI 경제정보센터 전재본. eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=242396>) (확인일: 2026년 8월 13일)
3. 전자금융거래법 및 같은 법 시행령. 로앤비 법령 전재본. lawnb.com (<https://www.lawnb.com/info/contentview?sid=l000010199>) (확인일: 2026년 8월 13일)
4. 전자금융감독규정. 로앤비 법령 전재본. lawnb.com (<https://www.lawnb.com/Info/ContentView?sid=L00621828>) (확인일: 2026년 8월 13일)
5. 금융투자협회, 「전자금융거래 이용에 관한 기본약관」. 금융투자협회 법규정보시스템. law.kofia.or.kr (<https://law.kofia.or.kr/service/law/lawFullScreen.do?seq=129&historySeq=0>) (확인일: 2026년 8월 13일)
6. 증권사 전산장애 보상 기준 — 키움증권 kiwoom.com (<https://www.kiwoom.com/m/consumer/complaint/VCompensationStdView>), 메리츠증권 imeritz.com (<https://home.imeritz.com/comm/ctcn/cc060216a.html>), 미래에셋증권 securities.miraeasset.com (<https://securities.miraeasset.com/mw/mki/mki4004/r05.do>), 한양증권 hygood.co.kr (https://m.hygood.co.kr/contents/customer_center/investment-disclaimer), 다올투자증권 daolsecurities.com (https://www.daolsecurities.com/customer/agreement/C_014.html), KB증권 온라인거래 약정서 fdata.kbsec.com (<https://fdata.kbsec.com/agree/online.pdf>) (확인일: 2026년 8월 13일)
7. 자본시장연구원, 이성복, 「투자자 피해구제제도 개선 쟁점과 방향」, 이슈보고서 26-04, 2026년 1월 22일. kcmi.re.kr (<https://www.kcmi.re.kr/common/downloadw?fid=28687&fgu=002002&fty=004003>) (확인일: 2026년 8월 13일)
8. 미국 금융산업규제청(FINRA), Robinhood Financial LLC 제재합의문(AWC), 2021년 6월 30일. finra.org (<https://www.finra.org/sites/default/files/2021-06/robinhood-financial-awc-063021.pdf>) (확인일: 2026년 8월 13일)
9. 미국 금융산업규제청, 제재 보도자료, 2021년 6월 30일. finra.org (<https://www.finra.org/media-center/newsreleases/2021/finra-orders-record-financial-penalties-against-robinhood-financial>) (확인일: 2026년 8월 13일)
10. 미국 금융산업규제청, 「Sanction Guidelines」 (2024년 3월판). finra.org (https://www.finra.org/sites/default/files/Sanctions_Guidelines.pdf) (확인일: 2026년 8월 13일)
11. 미국 금융산업규제청, 규정 4370(업무연속성계획). finra.org (<https://www.finra.org/rules-guidance/rulebooks/finra-rules/4370>) (확인일: 2026년 8월 13일)
12. 미국 금융산업규제청, 분쟁해결 통계. finra.org (<https://www.finra.org/arbitration-mediation/dispute-resolution-statistics>) (확인일: 2026년 8월 13일)
13. 영국 금융행위감독청, 금융서비스시장법 제384조·제404조. legislation.gov.uk (<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/section/384>) (확인일: 2026년 8월 13일)

14. 영국 금융옵부즈만서비스, 결정문 DRN-5824274 및 DRN-5469728. financial-ombudsman.org.uk (<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-5469728.pdf>) (확인일: 2026년 8월 13일)
15. 호주 증권투자위원회, 「RG 277 Consumer remediation」, 2022년 9월 27일. asic.gov.au (<https://download.asic.gov.au/media/fbhm1swm/rg277-published-27-september-2022-20241021.pdf>) (확인일: 2026년 8월 13일)
16. 일본 금융청, 「金融分野におけるITレジリエンスに関する分析レポート」, 2026년 7월. fsa.go.jp (<https://www.fsa.go.jp/news/r8/sonota/20260730/01.pdf>) (확인일: 2026년 8월 13일)
17. 리걸타임즈(2023년 6월 5일) · 서울중앙지방법원 2022가단5281302 판결 내용
18. 이투데이(2025년 8월), 서울경제(2025년 8월) · 금융감독원 워크숍 자료 교차 확인
19. 서울신문(2025년 4월 8일) · 국회 제출 배상 현황 자료
20. 티리브스(2026년 3월 13일), 한국금융신문 계열(2026년 3월 13일) · 회사별 보상 비율과 처리 기간 교차 확인
21. 일요주간(2025년 4월 21일), 서울파이낸스(2025년 4월 25일) · 로그 기록 인정 범위 분쟁 사례 교차 확인
22. 스페셜경제(2025년 7월 15일) · 민원 접수와 보상 진행 현황
23. 아시아투데이(2025년 12월 4일) · 제재 건수와 과태료
24. 김·장 법률사무소 뉴스레터 · 2025년 개정 전자금융감독규정과 금융IT 안전성 강화 가이드라인
25. 보안뉴스(2025년 12월 5일) · 전자금융거래법 개정안 내용

각주

1. 금융감독원 2021년도 집계. 전자금융사고 356건 가운데 침해사고가 6건, 장애사고가 350건이다.
2. 금융감독원 2023년 상반기 집계. 장애 194건과 침해 3건을 더한 값이다. 이후 같은 시리즈의 발표는 확인하지 못했다.
3. 2025년 8월 25일 금융감독원 워크숍 발표 자료를 인용한 언론 보도다. 두 매체에서 교차 확인했다. 발표 기관 원문은 확인하지 못했다.
4. 증권사 여섯 곳의 보상 기준 원문이다. 인용한 문장은 그중 한 곳의 표현이고 나머지도 같은 뜻이다.
5. 로그인 실패와 시세 조회 실패, 체결 지연을 보상 대상에서 뺀다고 여러 회사가 따로 적어 뒀다.
6. 앞의 것은 키움증권, 뒤의 것은 한양증권 보상 기준의 표현이다.
7. 여섯 곳 모두 같은 방식이다. 표현은 조금씩 다르다.
8. 서울중앙지방법원 2023년 5월 1일 선고 2022가단5281302 판결이다. 판결 내용은 법조 전문지 보도로 확인했고 판결문 원문은 확인하지 못했다.
9. 전자금융거래법 제9조 제1항 각 호다.
10. 같은 조 제2항과 제3항, 그리고 시행령 제8조다. 시행령이 정한 고의·중과실은 접근수단을 빌려주거나 노출한 경우 등이다.
11. 대법원 2015년 5월 14일 선고 2013다69989 판결이다. 판시 내용은 법조 매체 보도로 확인했고 판결문 원문은 확인하지 못했다.
12. 금융투자협회 「전자금융거래 이용에 관한 기본약관」 제8조다. 2015년 개정판에서 확인했고 2025년 5월 개정판 원문은 확인하지 못했다.
13. 금융투자협회가 2021년 언론에 밝힌 내용이다. 이후 모범규준이 만들어졌는지는 확인하지 못했다.
14. 미국 금융산업규제청 제재합의문(2021년 6월 30일). 벌금과 배상 총액은 같은 날 보도자료로 확인했다.
15. 제재합의문의 표현은 회사가 해당 금액을 영향받은 고객들에게 이미 지급했다고 확인했다는 것이다.
16. 미국 금융산업규제청 제재양정지침(2024년 3월판)이다.
17. 미국 금융산업규제청 분쟁해결 통계(2026년 6월 기준). 정식 심리까지 간 사건만 보면 30%다. 분쟁 유형 목록에 시스템 장애 항목이 없다.
18. 영국 금융서비스시장법 제384조와 제404조에 배상 요구와 소비자 구제제도 권한이 있다. 제404조는 연금 이전 부적합 권유 사건에서 쓰였다. 시스템 장애 사건에서 쓰인 사례는 확인하지 못했다.

19. 영국 금융감독부즈만서비스 결정문 두 건이다.
20. 호주 증권투자위원회 지침 RG 277이다.
인가받은 사업자의 일반 의무를 근거로 삼는다.
21. 2025년 4월 국회 제출 자료를 인용한 언론 보도다. 발표 기관 원문은 확인하지 못했다.
22. 2026년 3월 국회 제출 자료를 인용한 언론 보도다. 두 매체에서 교차 확인했다. 요구한 의원마다 기간과 대상 회사가 달라 앞의 각주 21과 건수가 맞지 않는다.
23. 같은 자료다. 평균 처리 기간은 회사별 값이고, 185일은 개별 건의 값이다.
24. 2025년 4월 사례를 다룬 언론 보도다. 두 매체에서 교차 확인했다.
25. 같은 사건을 다룬 다른 보도다. 발표 기관 원문은 확인하지 못했다.
26. 자본시장연구원 이슈보고서 26-04. 금융투자 분야 분쟁조정 배상결정 누계다.
27. 2025년 12월 국회 제출 자료를 인용한 언론 보도다. 장애 건수 431건은 집계 기간이 앞의 자료들과 다르다.
28. 전자금융감독규정 제5조다. 자산 2조 원 미만 회사는 5억 원이다. 시행일은 로펌 뉴스레터로 확인했다.
29. 전자금융감독규정 개정 내용과 통합 업무연속성계획 일정은 로펌 뉴스레터와 언론 보도로 확인했다.
30. 2025년 11월 발의된 개정안은 최고경영자 책임 명시, 과징금 상향, 정보보호 공시 의무화를 담고 있다. 의안번호와 배상 조항 포함 여부는 확인하지 못했다.



제목	증권 앱 장애 보상은 주문 기록과 손해 입증에 따라 달라진다
시리즈	넥서스 리서치 2026_05 · NEXUS Research 2026_05
발행	넥서스 금융경영연구소 · 2026년 8월 13일
자료 기준일	2026년 8월 13일
인용 형식	넥서스 금융경영연구소, 「증권 앱 장애 보상은 주문 기록과 손해 입증에 따라 달라진다」, 넥서스 리서치 2026_05, 2026.
수정 이력	2026년 8월 14일 · 법정 책임과 내부 보상 기준의 구분 교정
누리집	nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사·분석한 자료다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니며, 특정 회사의 잘못을 가리거나 확정되지 않은 제재를 단정하려는 목적도 아니다. 개별 사안에 대한 법률 자문이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이고, 개별 분쟁의 판단과 책임은 이용자 본인에게 있다. 인용할 때는 출처를 밝혀 주기 바란다.