

 금융위원회	<div>보도자료</div>				<div>• 미래청조 금융 • 따뜻한 금융 • 튼튼한 금융</div>
보도	2016.7.8.(금) 14:00 이후		배포	2016.7.8(금)	
책 임 자	금융위 현장지원팀장 윤 병 원(02-2100-2530)			담 당 자	김 종 식 사무관 (02-2100-2523)

제 목 : 금융회사 대상 「금융위 옴부즈만 제도 설명회」 및 「옴부즈만 회의」 개최

- “금융당국의 불합리한 금융규제관행, 이제 익명으로 불이익 걱정없이 신고해도 됩니다.”
- “이제부터 옴부즈만이 그림자규제 885건을 「금융규제 운영규정」에 따라 철저히 관리해나겠습니다”

1. 「금융위 음부즈만 제도 설명회」 개요

- **임종룡 금융위원장과 금융위 음부즈만은 전체 금융회사를 대상으로 「음부즈만 제도 설명회」를 개최**
 - 각 금융협회가 구축한 익명게시판 등 고충민원 처리절차를 안내하고, 금융위원장이 제보자의 신분보장을 직접 약속하기 위해 오늘 설명회를 마련
 - 특히, 금융회사 직원 등 금융당국의 불합리한 금융규제로 인해 고충이 있는 이해관계자는 “누구나, 언제든지, 그리고 불이익 없이” 익명으로 음부즈만에게 신고가 가능함을 안내

< 「옴부즈만 제도 설명회」 개요 >

- **일시/장소:** 2016.7.8.(금) 14:00 은행연합회 14층 세미나실
- **주요 참석자**
- 금융위원장, 금융위 옴부즈만
 - 금융위 현장점검팀장, 현장지원팀장
 - 협회 옴부즈만 담당자, 금융회사 옴부즈만 담당자 등 100명 내외
- **주요 내용 :** 옴부즈만 개요, 고충민원 신청방법, 신분보장장치 등 안내

2. 주요 발언내용

- **임종룡 금융위원장은 음부즈만이 제3자적 시각과 전문성을 바탕으로 금융당국의 「금융규제 운영규정」 준수여부에 대한 감시자와 금융소비자보호의 수호자 역할을 적극 수행하길 부탁하면서,**
 - 음부즈만 제도가 성공하기 위해서는 **제보자에 대한 신분보장 장치에 대한 금융업권의 신뢰가 무엇보다 중요함**을 강조
 - ※ 각 협회의 익명게시판 구축·운영에 대해서도 적극 협조 예정
 - 특히, 금융당국등이 **제보를 방해하거나 제보자에 대해 불이익 조치를 할 경우 책임지고 강하게 단속할 것**을 약속하고,
 - 불미스러운 일이 발생한다면 **직접 보고받고 직접 챙길 수 있도록 핫라인***을 구축
- * 음부즈만 대표메일 : fscombudsman@korea.kr

- **장용성 위원장** **옴부즈만은 옴부즈만이 금융당국의 규제·감독 관행의 실질적인 변화를 이끌어 낼 수 있도록 금융당국과 금융업권의 가교 역할을 충실히 할 것을 약속**
- 특히, **옴부즈만 제도가 성공적으로 정착하기 위해 금융당국, 금융회사, 금융협회 및 옴부즈만에게 다음과 같은 사항을 당부**
 - ① **금융회사 및 임직원은 뒤에 숨어 있을 것이 아니라 금융질서 수호 차원에서 그림자 규제 등의 발굴에 적극적 역할을 당부**
 - ② **각 금융협회는 먼저 나서서 지원하고 금융업권의 의견을 옴부즈만에게 가감 없이 전달하기 위한 시스템 구축에 노력**
 - ③ **옴부즈만은 금융에 대한 전문성을 바탕으로 온/오프라인에서 주도적으로 활동이 필요**
 - ④ **금융당국의 제보자에 대한 강력한 신분 보장 장치의 구축**

3. ombudsman 고충민원 처리절차 및 신분보장장치

- (처리절차) 각 협회 홈페이지內 ombudsman 게시판, 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr) 등을 통해 **익명**으로 고충민원 신청이 가능
(☞ 별첨 '고충민원 신청방법' 참조)

※ 이외에도 ombudsman 자체 발굴채널(업권별, 업무분야별 실무자 온/오프라인채널)
금융개혁 현장점검반(건의과제 中 관행·제도 개선사항)을 통해서도 직접 발굴

- ombudsman은 금융당국의 불합리한 금융행정지도 또는 감독행정에 대해 개선권고·건의 또는 의사표명을 통해 고충민원을 해소

【 고충민원 처리절차 】



- (신분보장장치) 금융당국은 ombudsman 제도가 금융업계로부터 신뢰를 확보하기 위하여 강력한 신분보장장치를 마련

- ① 금융규제민원포털, 협회 익명게시판을 통해 익명신청을 허용
- ② 「금융규제 운영규정」에 정보누설금지, 신고방해금지, 불이익 조치 금지 등 신분보장장치 근거조문이 既마련*

* 「금융규제 운영규정」 제18조 제4항부터 제6항

➔ 위반 시 금융위원장이 직접 단속할 것을 약속

4. ombudsman 회의 결과

- '행정지도 등 그림자규제 개선방안('15.9월)'의 일환으로서 그림자규제 366건에 대한 효력·준수·제재 여부를 비조치의견서로 既회신('16.2월)

- 「금융규제 운영규정」에 따라 행정지도 30건(등록예정 4건 포함), 감독행정 71건, 非금융규제 219건, 추가검토 46건으로 분류

【 「금융규제 운영규정」상 그림자규제 분류기준 】

- (행정지도) 금융회사의 자발적 협력에 기초하여 '해야할 것'과 하지 말아야 할 것'을 요청하는 행위
 - (등록예정) 향후 행정지도로 등록·공개할 예정인 경우
 - (감독행정) 금융회사가 법령 준수에 필요한 지침을 구체적으로 제시하는 경우 (상위 법령에 근거가 있는 경우 위반시 제재 가능)
 - (非금융규제) 금융회사에 권리를 제한하거나 의무를 부과하지 않는 경우 (무효 또는 협회 자율규제)
- ➔ 행정지도(등록예정), 非금융규제에 대해서는 비조치의견서를 발급

- 금일 설명회 직후 장용성 위원장 ombudsman 주제로 ombudsman 회의를 개최하여 그림자규제 정비결과를 의결*

* (참석자) 장용성 위원장, 윤혜선 간사, 심인숙 은행업권 위원, 김현수 보험업권 위원, 윤승한 금투업권 위원, 구정환 비은행업권 위원, 김소연 소비자 위원

- ① '16년 그림자규제 정비작업 중 '추가검토' 46건의 효력·준수·제재여부 명확화

* '16.2월 정비된 366건 중 행정지도, 감독행정, 非금융규제 등 유형분류에 대해 제3자 입장에서 추가적인 판단이 필요한 사안

- 검토대상 46건 중 42건은 非금융규제, 4건은 행정지도 등록 예정으로 분류

② '14년 숨은규제 519건*의 금융규제 운영규정에 따른 재분류

* '14.12월 '금융권 가이드라인·매뉴얼 정비방안'에 의해 정비된 680건 중 중복 건의 등을 제외한 건 (→ 업권에서 법적 불확실성 해소를 위해 비조치의견서 회신을 요청하였고, 「금융규제 운영규정」에 따른 일관된 관리·감독 필요)

- 검토대상 519건 중 514건은 비금융규제, 4건은 행정지도, 1건은 감독행정으로 분류

→ 두차례의 그림자규제 정비결과 쏠그림자규제 885건을 비금융규제 775건, 행정지도 38건(등록예정 8건 포함), 감독행정 72건으로 분류
※ 금번 비조치의견서는 금융규제민원포털, 협회를 통해 전달 예정

5. 향후 계획

- ☐ (홍보강화) 음부즈만 안내서 영업점 배포, 금융회사 홈페이지에 음부즈만 링크 추가, 금융위·협회 보도자료 하단에 홈페이지 주소 등 안내 등을 통해 고충민원 신청채널을 활성화
- ☐ (그림자규제 관리) 쏠그림자규제에 대한 「금융규제 운영규정」 및 금융규제민원포털을 통한 상시 관리·점검 시스템의 기반 마련
 - ➔ 정비된 그림자규제가 더이상 되살아나는 일이 없도록 철저히 관리하고 새롭게 발굴되는 그림자규제는 음부즈만이 지속 정비
- ☐ (자율규제 정비) 음부즈만의 현장점검 결과 협회 자율규제가 규제개혁의 사각지대임을 금융당국에 전달하여 현재 협회 자율규제 개선 및 통제절차 마련 중('16.8월중 마무리 예정)
 - 법령규제, 그림자규제가 정비된 만큼 규제개혁 완수차원에서 음부즈만-업권별 협회와 협력하여 자율규제 정비 실시

* 자율규제 정비가 마무리된 이후 무효화된 그림자규제가 각 금융회사의 내규에 남아있는지를 협회-음부즈만-현장점검반이 같이 파악하여 추가정비 추진

[붙임 1] 협회 익명게시판 세부운영방안

[붙임 2] 고충민원 신청방법(예시)

[별 첨] 음부즈만 제도 설명회 자료

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대변인 prfsc@korea.kr	 넓게 들었습니다 바르게 알려겠습니다
--	---	--	-----------------------------	---

붙임1

협회 익명게시판 세부 운영방안

- [공개여부]** 공개 또는 비공개 여부는 신청인이 직접 선택
(비공개를 선택시 하는 경우 대외 뿐만이 아니라 금융당국에도 비공개)
 - [익명보장 방식]** 신청인의 인적사항이 드러나지 않도록 최소한의 정보만을 요구하되, 추가자료 요청·보완이 가능하도록 장치* 마련

* (예시) ① (비밀번호 입력+댓글) 비밀번호를 입력하여 수정, 결과조치를 가능케 하되, 보완이 필요한 경우 보충이 필요한 사항을 댓글로 안내
② (이메일 또는 휴대번호) 휴대전화 본인 인증을 완료한 휴대번호만을 보관·관리하여 문자 또는 유선으로 사실관계 확인, 추가자료 요청
- < 익명 접수 시 최소 기재요건 >**

[1단계 : 금융회사] ①금융당국 관련 여부 ②공문, 내부문서, 구두지시, 통화요지 등 근거 ③구체적 지시내용(입수가 가능한 범위內)을 기재

[2단계 : 금융협회] ①금융위, 금감원의 소관부서 확인(회원사, 협회에게 지시한 부서를 파악) ②근거, 지시사항 보완
- [제도 설명]** 각 협회별 신고 홈페이지 內 **옴부즈만의 개요**, 고충 민원의 범위, 처리절차, 담당자 등 안내페이지를 배치
 - [민원과 구별]** 별도의 옴부즈만 고충민원 접수 게시판 개설* 등 금융소비자의 일반 민원과 구분하기 위한 장치 마련

* (예시) 민원접수 전에 ‘금융회사 임직원’ 또는 ‘소비자’를 클릭하도록 하고, ‘소비자’를 클릭할 경우 ‘협회 일반 민원상담실’로 자동이동
 - [진행상황 파악]** 신청인이 **진행상황**을 알도록 시스템 구축
(검토중, 자료보완 요청, 옴부즈만 접수, 옴부즈만 회신 완료, 반려 등)

붙임2

고충민원 신청방법(예시)

◆ 아래의 고충민원 신청방법은 예시이며, 업권별 특성에 따라 익명보장방식·익명게시판 운영방법에 차이가 있을 수 있습니다.
(⇒ 아래는 손해보험협회 홈페이지 예시)

※ [고충민원 신청이 가능한 곳]

- ① 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr)
- ② 은행연합회(www.kfb.or.kr)
- ③ 금융투자협회(www.kofia.or.kr)
- ④ 생보협회(www.klia.or.kr)
- ⑤ 손보협회(www.knia.or.kr)
- ⑥ 여전협회(www.crefia.or.kr)
- ⑦ 저축은행중앙회(www.fsb.or.kr)
- ⑧ 신협(www.cu.co.kr)

[제1단계] 각 협회 홈페이지 방문 - 옴부즈만 메뉴 이동

손해보험협회					
소비자 마당		자료실	협회소개		
보험가입조회	모집종사자	공사실	소비자마당	자료실	협회소개
<ul style="list-style-type: none"> 사망자방문조회결과 생존자방문조회결과 휴면계좌 통합조회 	<ul style="list-style-type: none"> 모집종사자 경력조회 모집종사자 인턴배달소 설계사 자격시험 신청 합격자 조회 직직연금 모집인 조회 대출모집인 조회 보험대리점 조회 	<ul style="list-style-type: none"> 경영공시 지배구조공시 상용비교공시 자동차보험공시 방카모집수수료율공시 법인대리점공시 대출금리비교공시 기타공시 	<ul style="list-style-type: none"> 보험상담 보험상담실 보험 상담 FAQ 보험 상담소 금융분쟁 관련안내 일반안내 손해보험가입안내 가치급보험금지급안내 창기보험안내 한일의료보험 안내 실손의료보험금 청구서 류 표준화 및 통일화 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 공지사항 보도자료실 교육자료실 구분별과 함께하는 손해보험 완전안내 다이어리 알기쉬운보험이야기 모집실서 준수사항 가이드북 기타교육자료 보험법규 보험관련법규 금융업관련법규 금융업외관련법규 협정협약 발간자료실 환급손해보정 	<ul style="list-style-type: none"> 협회장 인사말 협회 개요 설립목적 및 근거 주요기능 협회연혁 CI 소개 일반현황 조직 및 주요업무 회원사 및 유관기관 안내 회원사 유관기관 재정안내 오시는길 본사 수도권 지역본부 중앙 지역본부 지방 지역본부 로남 지역본부
사회공헌	채널러사이트	기타안내			
<ul style="list-style-type: none"> 손해보험 공동 사회공헌 사업 안내 사회공헌활동 통합조회 	<ul style="list-style-type: none"> 중앙자산관리사 행소나/무보험자 보장사업 보험법제방지 	<ul style="list-style-type: none"> 보험금조회단 신고센터 보험회사 임직원 고충처리 신고센터 과장광고 신고센터 보험법제 신고센터 	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">옴부즈만</div>		

[제2단계] 고충민원 신청 메뉴 이동

The screenshot shows the Sonhae Insurance website's main menu. The 'Complaints' (고충민원) menu item is highlighted with a red box. The page also displays the 'Complaints' (고충민원) section with a search bar and a list of complaint types.

- ✓ 비밀번호를 입력하여 수정, 결과조회를 가능
- ✓ 자료 보안을 댓글을 통해 요청

[제3단계] 고충민원 신청서 작성

The screenshot shows the Sonhae Insurance website's 'Complaints' form. A red box highlights the 'Complaints' section, which includes a search bar and a list of complaint types. The form also displays the 'Complaints' (고충민원) section with a search bar and a list of complaint types.

- ✓ 익명신청 허용
- ✓ ① 금융당국의 관련 여부
- ② 공문, 내부문서, 구두지시, 통화요지 등 근거
- ③ 구체적 지시내용 기재

[제4단계] 신청내역 확인 및 수정/보완

The screenshot shows the Sonhae Insurance website's 'Complaints' form. A red box highlights the 'Complaints' section, which includes a search bar and a list of complaint types. The form also displays the 'Complaints' (고충민원) section with a search bar and a list of complaint types.

[제4단계] 신청내역 확인 및 수정/보완

The screenshot shows the Sonhae Insurance website's 'Complaints' form. A red box highlights the 'Complaints' section, which includes a search bar and a list of complaint types. The form also displays the 'Complaints' (고충민원) section with a search bar and a list of complaint types.