


 금융위원회	<h1 style="text-align: center;">보 도 참 고 자 료</h1>				
 금융감독원	보도	배포 후 즉시	배포	2022.1.12.(수)	

책 임 자	금융위 은행과장 김 연 준(02-2100-2950)	담 당 자	송 용 민 사무관 (02-2100-2951)
	금융위 금융정책과장 이 동 훈(02-2100-2830)		김 나 혜 사무관 (02-2100-2836)
	금융위 금융소비자정책과장 이 한 진(02-2100-2630)		허 성 사무관 (02-2100-2632)
	금감원 은행감독국장 강 선 남(02-3145-8020)		김 욱 배 부국장 (02-3145-8022)

제 목 : 한국씨티은행의 소매금융 단계적 폐지 관련 이용자 보호계획 점검결과

1 그 간의 경과

□ 금융위원회는 '21.10.27일 정례회의에서 소매금융부문 단계적 폐지를 결정한 한국씨티은행(이하 “씨티은행”)에 대하여 금융소비자보호법(제49조 제1항)에 따라 조치명령을 의결하였습니다.

※ 「씨티은행에 대한 조치명령」 주요 내용 및 근거

- (내용) 씨티은행은 소매금융부문 단계적 폐지에 따른 고객 불편 최소화, 소비자 권익 보호 및 건전한 거래 질서 유지를 위한 상세한 계획을 충실히 마련하여 이행할 것
 - 씨티은행은 소매금융부문 단계적 폐지 절차 개시 전에 이용자 보호 기본원칙, 상품·서비스별 이용자 보호방안, 영업채널 운영계획, 개인정보 유출 등 방지 계획, 내부 조직·인력 운영계획 등을 포함한 상세한 계획을 금감원장에게 제출할 것
- (근거) 금융소비자보호법 제49조제1항(금융위원회의 명령권)

□ 이후 씨티은행은 소매금융 단계적 폐지 관련 이용자보호계획을 마련하여 금융감독원에 최종 제출('22.1.10일)하였으며,

- 금융감독원은 해당 계획을 점검하여 오늘('22.1.12일) 금융위원회 정례회의에 보고하였습니다.

2 씨티은행의 이용자보호계획 주요내용

가 이용자 보호 기본원칙

□ 씨티은행은 씨티은행 및 소속 임·직원이 준수해야 할 이용자보호를 위한 10대 기본원칙을 제시하였습니다.

【이용자보호 기본원칙】

1. 당 행은 소매금융업무 단계적 폐지에 따른 고객의 불편과 피해가 발생하지 않도록 소비자보호에 최선을 다해 나가겠습니다.
2. 당 행은 단계적 폐지 전 과정에 걸쳐 대한민국 법규를 철저히 준수하며, 금융감독당국의 지도를 충실히 이행하겠습니다.
3. 당 행은 상품 및 서비스를 이용하는 고객에 대하여 안내 및 설명의무를 게을리하거나 소홀히 하는 일이 없도록 하겠습니다.
4. 당 행은 고객이 상품 및 서비스를 이용함에 있어 언제나 고객의 이익을 최우선으로 책임과 의무를 다하겠습니다.
5. 당 행은 기한이익 상실 등 정당한 사유 없이 대출 등 상품 및 서비스의 계속적 제공을 거부하거나, 소비자의 명시적인 사전동의 없이 이용조건을 변경 또는 강요하거나 불이익을 주는 등의 행위를 일체하지 않겠습니다.
6. 당 행은 고객이 대출 등 상품 및 서비스를 이용 또는 해지하거나, 다른 금융회사로 자산을 이전하는 경우 금리·한도·수수료 등에 대해 명확하게 설명하고, 고객에게 불리한 사항이 있는 경우 이를 반드시 알리도록 하겠습니다.
7. 당 행은 장애인, 노약자 등 취약계층의 불편함이 없도록 인력과 설비를 지속적으로 유지해 나갈 것입니다.
8. 당 행은 소매금융 폐지 과정에서 고객의 불편을 최소화할 수 있도록 「점포 폐쇄 공동절차」 등 관련 법규를 철저히 준수하고, 점포를 폐쇄하는 경우 그에 상응하는 대체 수단을 제공토록 하겠습니다.
9. 당 행은 소매금융업무 단계적 폐지 전 과정에 걸쳐 고객정보가 유출되거나 금융사고가 발생하지 않도록 최선을 다하겠습니다.
10. 당 행은 소매금융업무 단계적 폐지 전 과정을 체계적으로 관리하기 위한 내부조직 및 인력을 충분히 유지해 나가도록 하겠습니다.

- 씨티은행은 소매금융의 단계적 폐지를 개시*할 때 사전에 다양한 채널(영업점, 이메일, 휴대폰 메시지, 모바일앱·홈페이지 등)로 공지·안내하고,

* 단계적 폐지 개시 이후에는 신규고객 유치, 기존 이용자의 신규상품 가입 등 중단 예정

- 고객별로 현재 이용 중인 금융상품 및 서비스의 변동사항 등을 지속적으로 안내할 계획입니다.

나 상품·서비스별 이용자 보호방안

- (대출상품) 씨티은행은 만기일시상환 대출 등 만기연장 대상 대출에 대해 고객이 원하는 경우 '26년말(5년)까지 기존과 같이 만기일시상환 방식 등으로 만기를 연장할 계획입니다.

* 단, 해당 기간 중이라도 차주의 신용등급 하락, 부채과다 등 씨티은행의 심사기준에 따라 채무상환능력이 저하된 경우 만기연장이 거절될 수 있음(현행과 동일)

- '27년 이후에는 분할상환 방식으로 전환하되 상환기간을 최대 7년까지 부여하고 구체적인 분할상환 방식(원리금분할상환 또는 원금균등분할상환)을 고객이 선택할 수 있도록 하겠습니다.

* 분할상환 전환시 차주의 상환 부담을 고려하여 보완방안을 마련할 예정

- (분할상환 전후) 차주와 채무상담을 거쳐 원금상환 유예, 추가 만기연장, 원리금상환기간 연장 등 실시
- (분할상환 후 연체발생시) 채무상담을 거쳐 이자납입이 가능한 경우 원금상환 유예, 상환기간 연장 등 실시

- (신용카드) '22.9월까지 카드 유효기간이 만료되는 회원, 유효기간이 남았더라도 '22.9월까지 갱신을 신청하는 회원은 기존과 같이 유효기간 5년으로 갱신하고,

- '22.9월 이후 카드 갱신을 신청할 경우에는 신청시기와 관계없이 유효기간은 '27.9월말까지로 갱신 발급할 계획입니다.

- 카드 포인트는 카드해지시 6개월간 기존과 같이 사용 가능하며, 그 이후에도 포인트를 사용하지 않을 경우 카드 결제계좌로 일괄 입금(항공사 마일리지는 일괄 적립)하겠습니다.

□ (예금상품) 만기가 없는 보통예금 가입 고객에 대해 지속적으로 서비스를 제공하고, 만기가 있는 예·적금 가입 고객에 대해서는 만기시까지 기존과 동일한 서비스를 제공할 계획입니다.

□ (투자상품) 펀드 및 신탁상품은 만기가 없거나 장기 상품이므로 환매시까지 상품별 손익 안내, 환매 등 서비스를 지속할 계획입니다.

※ 인원 감축, 점포폐쇄 등에 따라 대면서비스 제공이 제한되는 점을 감안하여 일부 투자상품에 대해서는 수수료를 인하할 예정

□ (보험상품) 영업점당 1~2명씩 전담 직원을 배치하여 보험상품에 대한 관리서비스*를 지속 제공할 계획입니다.

* 상품 내용안내 · 계약기간 및 누적 납입 보험료 안내 · 보험금 청구절차 등 안내

다 영업채널 운영 계획

□ 영업점 폐쇄는 사전영향평가 등을 거쳐 '22년 하반기 이후 점진적·순차적으로 진행하고, 고객들의 편의를 위해 '25년 이후까지 수도권 및 지방 점포를 지속 운영*할 계획입니다.

* 수도권 점포 2개, 지방 점포 7개 이상

□ 영업점을 폐쇄하더라도 자행 ATM를 일정기간(최소 '25년말까지) 유지하는 한편, 고객이 수수료 없이 이용가능한 타기관 ATM 범위를 확대*할 계획입니다.

* 우체국·롯데·나이스 등 제휴 ATM의 현금 입출금 및 계좌이체 수수료 지속 면제, 시중은행 ATM 이용(수수료 면제, 최소 3년간)이 가능토록 시중은행과 제휴 확대

라**개인정보 유출 등 방지 계획**

- 직원퇴직, 점포폐쇄 등에 따른 고객정보 유출 또는 금융사고 발생 예방을 위해 내부통제를 강화할 계획입니다.
- “의심활동 모니터링 시스템*”을 개선하고 점포 통폐합 표준 체크리스트 점검을 통해 사고 개연성을 사전에 차단할 예정입니다.
- * 직원 거래/조회내역·소속 영업점 활동정보 등을 토대로 이상징후를 추출하여 경고하는 시스템

마**내부 인력 운영 계획**

- 소매금융부문 인력은 '21년말부터 매년 점진적으로 축소해 나가되,
 - 전산·콜센터 및 내부통제·리스크·소비자보호부문의 인력감축은 최소화하고, 금융소비자보호 총괄조직인 소비자보호부서는 인력을 축소하지 않고 일정 기간 유지할 계획입니다.

바**기타 사항**

- 위의 이용자보호계획을 준수하기 위해 은행 자체적으로 이행상황 관리체계를 구축·운영할 계획입니다.
- 이용자보호계획 항목별로 체크리스트를 마련하여 매월 이행상황 자체 점검을 실시하고, 그 결과는 이사회에 보고하겠습니다.

※ 씨티은행의 이용자보호계획의 상세사항은 씨티은행의 보도자료 및 홈페이지(www.citibank.co.kr) 내용을 참고하시기 바랍니다.

3 향후 계획

- 향후 금융위원회와 금융감독원은 씨티은행의 이용자보호계획 이행 상황을 면밀하게 점검*하는 한편, 필요한 사항은 보완하도록 지도해 나가겠습니다.

* '21.10.17일 씨티은행에 대한 조치명령에 따라 씨티은행은 금융당국에 제출한 이용자보호계획을 충실히 이행할 의무가 있음

- 또한, 씨티은행의 신용대출 고객이 이용 불편 등을 이유로 다른 금융회사로의 대환을 희망하는 경우
- 대출금액 증액이 없는 경우에 한하여 다음 가계대출 규제에 대해 예외를 인정하겠습니다.(’22.7.1일 시행)

< 예외대상 가계대출 규제 >

구 분	내용	조치계획
① 차주별 DSR 규제	연소득 대비 총 가계대출 원리금 상환액 비율을 일정비율 이내로 제한	<ul style="list-style-type: none"> • 씨티은행에 대해 비조치의견서 발급 • 차주별 DSR 비조치 의견서 발급과 함께 업권별 안내
② 가계대출 총량관리	금융회사별 가계대출을 연간 관리계획 이내로 제한	
③ 신용대출 한도규제	금융회사별 신용대출 한도를 연소득 1배 이내로 제한	

Q. 씨티은행에서 신용대출을 이용하고 있는데, 영업점 폐쇄 등으로 이용이 불편하여 타행으로 대환하고자 합니다.

○ 이 경우 차주별 DSR 등 가계부채 규제 적용대상인가요?

☐ 씨티은행의 신용대출 고객이 타 금융회사(은행, 저축은행 등)에서 대환대출을 희망하는 경우

○ 대출금 증액이 없는 경우에는 가계대출 규제(차주별 DSR, 가계대출 총량관리, 신용대출 한도규제)의 예외를 인정할 계획입니다.

☐ 다만, 예외 인정은 '22년 하반기(7.1)부터* 이루어질 예정입니다.

* 씨티은행이 내부 준비(예: 제휴 협의, 전산개발 등)를 하는데 시간이 필요하며, 영업점 폐쇄는 '22년 하반기부터 시작될 예정인 점 등을 고려