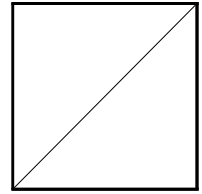


공 개



의안번호	제36호	보 고 사 항
보 고 연 월 일	2022. 6. 22. (제12차)	

‘22년 1분기 (주)한국씨티은행의 은행 이용자  
보호계획 이행실태 점검 결과 보고

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 고 승 범
제출 연월일	2022. 6. 22.

## 1. 보고주문

「(주)한국씨티은행의 소매금융 단계적 폐지 관련 '22년 1분기 이용자 보호계획 이행현황에 대한 은행의 자체점검 결과」를 별지와 같이 보고한다.

## 2. 보고이유

금융위원회의 조치명령권 발동('21.10.27.)에 따라 (주)한국씨티은행이 금융감독원에 제출('22.1.10.)한 이용자보호계획 이행여부를 점검하여 보고하려는 것임

## 3. 주요 골자

(주)한국씨티은행은 이용자보호계획의 체계적인 관리를 위한 체크리스트 마련 등 내부 점검 프로세스를 구축하고 상시적인 이행이 필요한 업무 역시 지속적으로 수행하고 있는 것으로 판단됨

## 4. 참고사항

가. 관련 법규: <붙임>

나. 2022년 제12차 금융위 안전소위('22.6.16.) 심의필

<별 지>

## (주)한국씨티은행의 소매금융부문 단계적 폐지와 관련한 이용자보호계획에 대한 점검 결과

---

(주)한국씨티은행은 이용자보호계획의 체계적인 관리를 위한 체크리스트 마련 등 내부 점검 프로세스를 구축하고 상시적인 이행이 필요한 업무 역시 지속적으로 수행하고 있는 것으로 판단됨

가. '22년 1분기 수행한 주요업무

은행 이용자 보호계획의 종합적 관리를 위한 체크리스트 마련, 콜센터 재구축 및 퇴직직원 재계약 등 업무를 수행

나. 지속적으로 이행하고 있는 업무

신규 계약 중단 관련 고객 안내, 대출상품 만기연장 및 중도상환 수수료 면제, 신용카드 유효기간 연장, ATM 운영 및 정보보호 등 이용자보호계획 관련 상시적 업무를 지속적으로 수행

**제49조(금융위원회의 명령권)** ① 금융위원회는 금융소비자의 권익 보호 및 건전한 거래질서를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 금융상품판매업자등에게 다음 각 호의 사항에 관하여 시정·중지 등 필요한 조치를 명할 수 있다.

1. 금융상품판매업자등의 경영 및 업무개선에 관한 사항
2. 영업의 질서유지에 관한 사항
3. 영업방법에 관한 사항
4. 금융상품에 대하여 투자금 등 금융소비자가 부담하는 급부의 최소 또는 최대한도 설정에 관한 사항
5. 그 밖에 금융소비자의 권익 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 금융위원회는 금융상품으로 인하여 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려가 있다고 명백히 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 그 금융상품을 판매하는 금융상품판매업자에 대하여 해당 금융상품 계약 체결의 권유 금지 또는 계약 체결의 제한·금지를 명할 수 있다.

**제40조(금융위원회의 명령권)** ① 법 제49조제1항제5호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 내부통제기준 및 금융소비자보호기준
  2. 수수료 및 보수
- ② 법 제49조제2항에서 “대통령령으로 정하는 경우”란 투자성 상품, 보장성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약 체결 및 그 이행으로 인해 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려가 있다고 명백히 인정되는 경우를 말한다.

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	금융감독원
소관부서	은행과	은행감독국
연 락 처	02-2100-2954	02-3145-8024