

## 금융위원회 ombudsman 운영규칙 제정안

제1조(목적) 이 규칙은 「금융규제 운영규정」 제18조에 따른 금융규제의 감시·개선과 민원제도 및 금융소비자보호 제도의 개선을 위하여 ombudsman의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(구성) ① ombudsman은 7명 이내로 한다.

② ombudsman은 금융 및 관련 분야에 대한 식견과 덕망을 갖춘 사람 중에서 업권별로 금융위원회 위원장이 위촉한다. 이 경우 위촉된 ombudsman에게 별지 제1호 서식에 따른 위촉장을 수여한다.

③ 금융위원회 위원장은 ombudsman 제도의 효율적인 운영을 위하여 위원장 ombudsman과 간사 ombudsman 등을 지명할 수 있다.

제3조(임기 및 신분보장) ① ombudsman의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

② ombudsman은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 금고 이상의 형의 선고를 받은 경우
2. 심신상의 장애로 직무수행이 곤란하게 된 경우
3. 직무 수행과 관련하여 청탁을 받거나 금품 또는 향응을 제공받은 경우
4. 겸직금지·비밀엄수의무·금융법령 위반 등 그 밖에 금융 분야의 발전에 저해행위를 한 경우

제4조(겸직금지) 읍부즈만은 다음 각 호에 해당하는 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원·지방의회 의원
2. 국가기관 또는 지방자치단체의 공무원
3. 정당의 당원이나 정치 활동을 주된 목적으로 하는 단체의 구성원
4. 그밖에 읍부즈만의 공정한 직무수행이 곤란하다고 인정되는 직

제5조(직무범위) ① 읍부즈만은 다음 각 호의 직무를 성실하게 수행하여야 한다.

1. 금융위원회 및 금융감독원의 불합리한 「금융규제 운영규정」 제2조제4호 및 제5호에 따른 금융행정지도나 감독행정작용 등(이하 “금융행정지도나 감독행정작용 등”이라 한다)으로 인한 금융회사등의 고충민원의 처리
2. 직무수행 과정에서 발견된 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등에 대한 개선 권고나 관련 금융규제의 개선 건의 또는 의견표명
3. 제2호에 따른 개선 권고·건의 또는 의견표명에 대하여 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 「금융규제 운영규정」 제2조제2호에 따른 금융유관기관(금융감독원을 제외한다. 이하 “금융유관기관”이라 한다)이 하는 조치사항에 대한 감시 및 평가
4. 그밖에 금융위원회, 금융감독원 및 금융유관기관의 「금융규제 운영규정」 준수 여부에 대한 감시 및 평가
5. 금융위원회, 금융감독원 및 금융유관기관의 민원제도, 금융소비자(금융자금의 수요자인 법인 및 단체를 포함한다) 보호제도 등에 대한 개선 건의 또는 의견표명

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는  
옴부즈만의 직무로 하지 아니한다.

1. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 불복·구제절차가 진행 중인 사항
2. 감사원 등 다른 국가기관의 감사가 진행 중인 사항
3. 검찰·경찰 또는 그 밖에 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
4. 법령의 규정에 따라 화해·알선·조정 또는 중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

제6조(고충민원 신청 등) ① 제5조제1항제1호에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 자는 다음 각 호의 사항을 별지 제2호 서식에 따른 신청서에 구체적으로 기재하여 신청하여야 한다.

1. 고충민원의 요지
2. 심의대상이 되는 구체적 사실관계
3. 신청인의 의견 및 요구사항 등

② 제1항의 신청서는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 제출하여야 한다.

1. 금융규제민원포털(금융위원회와 금융감독원이 금융규제 민원과 관련하여 공동으로 구축하여 운영하는 정보처리시스템을 말한다. 이하 같다)
2. 금융현장점검반(「금융규제 운영규정」 제19조에 따른 금융현장점검반을 말한다. 이하 같다)
3. 「금융규제 운영규정」 제18조제3항에 따른 신고 접수기관인 금융협회(금융관계법령에 따라 금융회사를 회원으로 하여 설립된 사업자단체를

말한다. 이하 같다)

③ 제2항에 따라 제출된 민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제8조의 옴부즈만 회의에 회부되지 아니한다. 이 경우 금융현장지원단의 장(이하 “금융현장지원단장”이라 한다)은 그 사실을 신청인에게 통지하여야 한다.

1. 제5조의 직무범위에 포함되지 아니한 경우

2. 사실관계가 불명확하거나 파악이 곤란한 경우

3. 그 밖에 단순 민원 등 옴부즈만이 심의하기에 부적합하다고 판단되는 경우

④ 제2항에 따라 제출된 민원이 금융감독원 또는 금융유관기관의 소관업무인 경우에는 해당 금융감독원 또는 금융유관기관이 처리하도록 한다. 이 경우 해당 금융감독원 또는 금융유관기관은 그 처리결과를 제9조제4항에 따른 실무협의회 의장에게 분기별로 통보하여야 한다. 이 경우 실무협의회 의장은 그 처리결과를 옴부즈만 회의에 보고하여야 한다.

제7조(옴부즈만 회의) ① 제5조에 따른 직무범위에 해당하는 안건에 대한 심의 및 의결 등을 위하여 옴부즈만 회의를 분기별로 개최한다.

② 옴부즈만 회의는 의결로써 금융위원회, 금융감독원 또는 금융유관기관에 개선권고·건의 또는 의사표명(이하 “개선권고등”이라 한다)을 할 수 있다.

③ 옴부즈만 회의의 의결은 합의제로 한다.

④ 금융위원회, 금융감독원 또는 금융유관기관은 제2항에 따른 개선권고등에 따른 조치사항의 내용을 실무협의회 의장에게 분기별로 통보하여야 한

다. 이 경우 실무협의회 의장은 그 조치사항의 내용을 옴부즈만 회의에 보고하여야 한다.

제8조(자료의 요청 등) ① 옴부즈만은 그 직무 수행을 위하여 금융현장지원단을 통하여 금융위원회, 금융감독원 및 금융유관기관에게 관련 자료의 제출·열람을 요청하거나 이해관계인으로부터 의견을 청취할 수 있다. 이 경우 해당 금융위원회, 금융감독원 및 금융유관기관은 법령 등에 저촉되지 않는 범위에서 적극 협조하여야 한다.

② 옴부즈만은 제6조제4항 및 제7조제4항과 관련하여 필요하다고 인정되는 때에는 금융위원회, 금융감독원 및 금융유관기관의 임직원 등을 옴부즈만 회의에 배석하게 하여 의견을 청취할 수 있다.

제9조(옴부즈만 실무협의회) ① 금융위원회 위원장은 옴부즈만의 효율적인 직무 수행을 지원하기 위하여 옴부즈만 실무협의회(이하 “실무협의회”라 한다)를 둔다.

② 실무협의회는 자료요청, 의견청취, 옴부즈만 회의 개최 및 안건회부, 그 밖에 심의 및 의결에 필요한 업무를 수행한다.

③ 실무협의회는 금융현장지원단장, 규제개혁법무담당관, 금융소비자과장, 금융감독원 법무실장·소비자보호총괄국장·금융민원실장, 간사 옴부즈만 등으로 구성한다.

④ 실무협의회 의장은 금융현장지원단장으로 한다.

제10조(사무 지원 등) 금융현장지원단장은 옴부즈만의 원활한 직무수행을 위하여 사무를 지원하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

제11조(수당 등) 금융위원회 위원장은 ombudsman의 활동에 대하여 예산의 범위 안에서 수당, 여비, 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제12조(비밀엄수 등) ① 고충민원 신청 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 가지는 금융위원회, 금융감독원, 금융유관기관의 소속 공무원 또는 임직원 및 ombudsman은 신청인의 인적사항, 신청 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 신청인의 동의 없이 공표하거나 다른 사람에게 누설하여서는 아니된다.

② 금융위원회 및 금융감독원의 소속 공무원 또는 임직원은 신청인에게 제6조에 따른 신청을 하지 못하도록 방해하거나 이미 한 신청을 철회하도록 강요하여서는 아니된다.

③ 금융위원회와 금융감독원은 신청인에게 제6조에 따른 신청과 관련하여 직접적으로나 간접적으로 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.

## 부 칙

이 규칙은 고시한 날부터 시행한다.

# 위 축 장

(성 명)

귀하를 금융위원회 (위원장/간사/업권별) 음부즈만으로 위  
촉합니다.

(위촉기간 : 20 . . . ~ 20 . . . )

20 년 월 일

금융위원회 위원장

## 옴부즈만의 고충민원 처리 신청서

신청인	개인	성명				생년월일			
		주소							
		연락처	전화번호						
			이메일						
	법인	상호			대표자			사업자등록번호	
		소재지							
		연락처	소속부서				담당자		
			전화번호				휴대폰		
			팩스번호				이메일		
		고충민원의 요지							
옴부즈만의 검토대상이 되는 구체적 사실관계									
신청인의 의견 및 요구사항									
관련 자료 첨부 등 그 밖의 사항									

<유의사항>

1. 신청서 재작성이나 추가자료 요청이 없도록 가능한 범위 내에서 상세하게 작성하고, 관련 자료도 첨부해 주시기 바랍니다.
2. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 불복·구제절차, 감사원 등 감사, 검찰 등 수사·조사 또는 알선·조정·중재 등 이해조정절차가 진행중인 경우에는 옴부즈만 직무범위에 해당하지 않는다는 점을 유의하시기 바랍니다.
3. 옴부즈만의 직무에 해당하지 않거나, 사실관계가 불명확하거나 파악이 곤란한 경우, 그 밖에 단순 민원 등 옴부즈만이 심의하기에 부적합하다고 판단되는 경우에는 옴부즈만 회의에 회부되지 않는다는 점을 유의하시기 바랍니다.
4. 작성 시 의문사항은 금융위원회 금융현장지원단(02-2156-8005)으로 문의하시기 바랍니다.