

옴부즈만 제도 설명회
(2016.7.8)

금융권의 **자율**과 **책임** 문화 정착을 위한

「옴부즈만 제도 설명회」

2016. 7. 8



금융위원회

목 차

I. 추진 배경

II. 의 의

III. 주요 내용

IV. 처리 절차

V. 향후 계획

I. 추진 배경

1. 금융개혁에 있어 「금융규제 운영규정」의 의미
2. 「금융규제 운영규정」의 주요내용

1. 금융개혁에 있어 「금융규제 운영규정」의 의미

- 금융개혁은 『경쟁』과 『혁신』을 통해 금융업의 판을 흔들어 혁신적인 상품과 서비스를 출현시킴으로써 국민의 편익 제고
- ➔ “코치→심판”으로 법령규제 및 그림자규제 개선, 검사·제재 개선 추진

그간의 규제 관행

- ▶ 법적 근거 없는 공문·구두지도가 가격·상품규제로 작용
- ▶ 포괄적인 행정지도로 광범위한 범위로 규제
- ▶ 금융회사의 내규 등에 반영 요구
- ▶ 금융당국의 지시에 의한 협회 자율규정의 제개정

1. 금융개혁에 있어 「금융규제 운영규정」의 의미

「금융규제 운영규정」은 감독당국이 규제·감독 시
준수해야 할 원칙과 절차를 제도화·상시화

- ✓ 「금융규제 운영규정」은 감독당국부터 변화하겠다는 약속
 - ✓ 행정지도 · 감독행정을 투명하고 합리적 절차로 운영하는 책임성 확보장치 마련
-

2. 「금융규제 운영규정」의 주요 내용 - ①

금융행정지도·감독행정의 원칙과 절차

- ✓ (행정지도) 금융당국이 금융회사 등의 자발적 협력에 기초하여 일정한 행위등을 요청하는 행위
- ✓ (감독행정) 금융당국이 금융회사 등이 법령을 준수토록 개별적인 지침을 제시하는 행위

원칙

- 비례의 원칙
- 금융회사 내규, 지침 등への 반영 요구 금지
- 행정지도 불이행 또는 이행에 대한 직간접적 불이익조치 금지
- 법령등 규정 외 인사, 금리, 수수료, 배당 등에 대한 개입금지

절차

① 금융위/금감원
사전 실무협의



② 20일 이상
의견청취



③ 금융위/금감원
각각 내부보고



④ 전산시스템
등록/공개



⑤ 시행 후 매년
1회 사후보고

※ 감독행정은 ③, ④, ⑤ 적용

2. 「금융규제 운영규정」의 주요 내용 - ②

「금융규제 운영규정」 이행력 확보수단

옴부즈만

행정지도, 감독행정, 기타 불합리한 관행 개선

- 신고인의 익명성 보장을 위한 비밀준수의무, 불이익조치 금지 원칙
- 옴부즈만 개선권고에 대해 조치 / 활동결과는 매년 3월 대외 공개

현장점검반

금융규제 애로사항 접수·처리

- 금융회사 등을 방문하여 불합리한 금융규제 발굴

실태평가

금융규제 운영규정 준수여부 점검

- 외부 전문가 규정 준수실태 평가 / 평가결과 매년 12월 공개

Ⅱ. 주요 내용

1. 의의

2. 주요 역할

3. 신분보장 장치

1. 의 의

금융당국의 「금융규제 운영규정」 준수여부에 대한 감시자 및 금융소비자 보호의 최종수호자로서의 옴부즈만

금융위 옴부즈만 이란?

- 제3자의 시각에서 금융당국의 금융규제 운영규정 준수 여부를 점검하고, 민원 / 소비자보호제도 개선을 권고하는 제도

- 국내에서는 ‘부패방지법’에 따라 설치된 국민권익위가 대표적 사례
- 해외에서는 영국의 Complaint commissioner 대표적 사례

금융위 옴부즈만의 구성

- 금융법령에 대한 전문지식, 금융 당국으로부터의 독립성 등을 고려 하여 외부추천을 통해 위촉

- ▶ (위원장) 장용성 現 금융투자자보호재단 이사장
- ▶ (간사) 윤혜선 現 한양대 법학전문대학원 교수
- ▶ (은행) 심인숙 現 중앙대 법학전문대학원 교수
- ▶ (보험) 김현수 現 순천향대 금융보험학과 교수
- ▶ (금투) 윤승한 現 공인회계사회 감리조사위원회 위원장
- ▶ (비은행) 구정한 現 금융연구원 중소서민금융소비자보호실장
- ▶ (소비자) 김소연 現 서울대학교 소비자학과 교수

2. 주요역할

불합리한 금융행정규제 발굴/정비

- 금융규제 운영규정에 따라 금융당국의 **공문지도, 모범규준, 가이드라인, 협회 자율규제** 등 그림자규제 지속 점검하고 정비

- ✓ 금융당국의 그간의 그림자규제 정비 경과

- 그림자규제 **366**건에 대한 효력·준수·제재여부에 대한 일괄회신('16.1월)
- 모범규준, 가이드라인 등 숨은규제 **680**건 정비('14.12월)
- ➡ 금융규제 운영규정에 따른 재분류 및 비조치의견서 발급('16.7월)

민원제도 및 소비자보호 제도 개선

- 소비자불만, 정책평가, 시장동향 등 다양한 정보를 포함하고 있는 금융민원을 체계적으로 활용하여 **현장수요 중심의 민원제도 및 금융소비자보호체계** 구축

- ✓ 영국은 금융옴부즈만, 금융감독기관(FCA)이 협력하여 민원처리를 **금융감독에 반영** 하는 등 적극적으로 조치

옴부즈만에 접수되는 민원의 **집단분쟁건수, 사안의 중대성, 금융회사의 공통 문제 여부** 등을 고려하여 잠재적 영향을 파악하고 조치

참고 : 옴부즈만 과제 발굴 채널

자체 발굴채널

금융회사 준법감시인, 실무자로부터 직접 소통

- 업권별, 업무분야별 금융회사 실무자로 **인력풀을** 조성
- ➡ **금융회사 실무자로부터** 의견을 수시 청취

전담 채널

금융규제민원포털, 국민신문고

- **금융규제민원포털** (Better.fsc.go.kr) 상 옴부즈만 신청사안
- 일반 민원(국민신문고 포함) 중 옴부즈만 검토 필요사안

현장점검 채널

금융회사 방문을 통한 고충민원 발굴

- 현장점검반의 건의과제 중 관행/제도 개선사항 발굴(현장메신저 포함)

협회채널

그림자 규제 주기별 발굴

- 공문지도, 모범규준, 자율규제 등 잔여그림자규제를 분기별 발굴

3. 신분보장장치

익명 신청

- 각 협회 홈페이지에 **익명게시판을 개설**하여 **익명신청**을 허용
- 최소한의 정보만을 요구하되, 추가자료 요청 등 보완장치 마련

※ ❶ (비밀번호 입력+댓글) 비밀번호를 입력하여 수정, 결과조회를 가능케 하되, 보완이 필요한 경우 보충이 필요한 사항을 댓글로 안내
❷ (이메일 또는 휴대번호) 휴대전화 본인 인증을 완료한 휴대번호만을 보관·관리하여 문자 또는 유선으로 사실관계 확인, 추가자료 요청

익명신청시 최소기재요건

- ▶ [1단계 : 금융회사] ❶ 금융당국의 관련 여부
❷ 공문, 내부분서, 구두지시, 통화요지 등 근거
❸ 구체적 지시내용(입수가능한 범위內)을 기재
- ▶ [2단계 : 금융협회] ❶ 금융당국의 소관부서 확인(회원사, 협회에게 지시한 부서 파악)
❷ 근거, 지시사항 보완

4. 신분보장장치



정보누설금지

- 금융당국, 협회, ombudsman의 신고인의 인적사항, 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등에 대한 공표 또는 누설 금지(금융규제 운영규정 제18조제4항)



신고방해금지

- 금융당국의 소속 공무원 또는 임직원의 신고인에 대한 신고 방해 또는 철회 강요 금지 (금융규제 운영규정 제18조제5항)



불이익조치 금지

- 금융당국의 신고인에 대한 신고와 관련한 불이익 조치 금지 (금융규제 운영규정 제18조제6항)



위반시 금융위원장이 책임지고 강하게 단속을 약속

✓ 금융위원장 핫라인 : fscombudsman@korea.kr

Ⅲ. 고충민원 신청방법

1. 신청대상민원

2. 고충민원 처리절차

1. 신청대상 민원

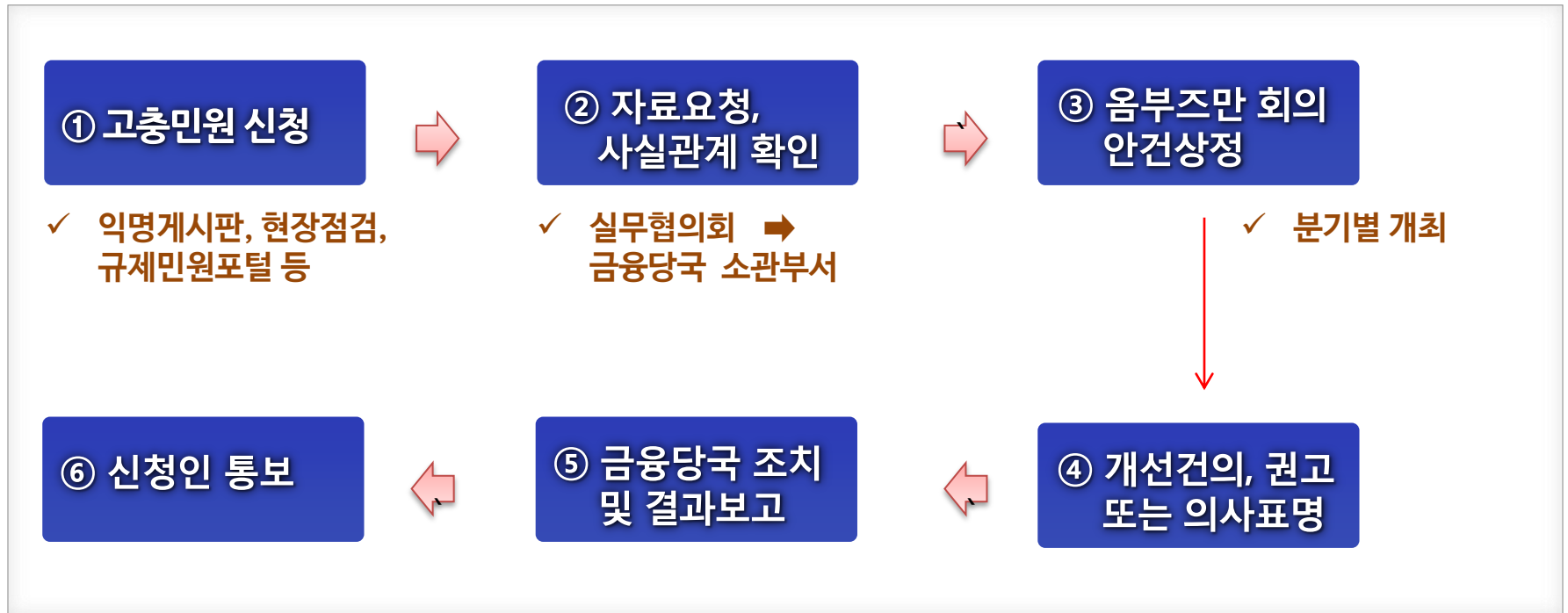


- 규제 주체 : 금융위원회 또는 금융감독원
- 대상 행위 : 구두지도, 공문지도, 모범규준, 가이드라인, 금융당국의 개입에 의해 제정된 협회 자율규제 등
- ✓ “불합리한”의 의미 : 「금융규제 운영규정」이 정한 금융행정지도 또는 감독행정의 원칙과 절차를 따르지 아니한 경우

제외 대상

- ▶ 단순 민원, 정책제언 등 기존 창구(금융민원센터 등) 활용이 가능한 사항
- ▶ 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 불복·구제절차가 진행 중인 사항
- ▶ 감사원 등 다른 국가기관의 감사가 진행 중인 사항
- ▶ 검찰·경찰 또는 그 밖에 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
- ▶ 화해·알선·조정 또는 중재 등 절차가 진행 중인 사항

2. 고충민원 처리절차 - ① 개요



참고사항

- ▶ 금융유관기관의 소관업무인 경우에는 해당 기관이 처리 후 실무협의회에게 분기별로 통보하고, 실무협의회가 옴부즈만에게 보고

2. 고충민원 처리절차 - ② 신청방법

[제1단계] 각 협회 홈페이지 방문 - 옴부즈만 메뉴 이동

<div>  손해보험협회 </div> <div> 홈 공시실 보험용어검색 English </div> <div> 소비자 마당 자료실 협회소개 ☰ 전체메뉴 보기 </div>						
보험가입조회	모집종사자	공시실	소비자마당	자료실	협회소개	
<ul style="list-style-type: none"> · 사망자방문조회결과 · 생존자방문조회결과 · 휴면계좌 통합조회 	<ul style="list-style-type: none"> · 모집종사자 경력조회 · 모집종사자 인터넷알소 · 설계사 자격시험 신청 합격자 조회 · 퇴직연금 모집인 조회 · 대출모집인 조회 · 보험대리점 조회 	<ul style="list-style-type: none"> · 경영공시 · 지배구조공시 · 상품비교공시 · 자동차보험공시 · 방카모집수수료율공시 · 법안대리점공시 · 대출금리비교공시 · 기타공시 	<ul style="list-style-type: none"> · 보험상담 - 보험상담실 - 보험 상담 FAQ - 보험 상담소 - 금융분쟁 관련판례 · 일반안내 - 손해보험가입안내 - 가지급보험금지급안내 · 장기보험안내 - 민영의료보험 안내 - 실손의료보험금 청구서류 표준화 및 통일화 안내 - 실손의료보험 보험금 청구서류 접수대행 서비스 · 자동차보험안내 - 자동차보험 인수센터 안내 	<ul style="list-style-type: none"> · 공지사항 · 보도자료실 · 교육자료실 - 구름행과 함께하는 손해보험 - 완전판매 다이어리 - 알기쉬운보험이야기 - 모집질서 준수사항 가이드북 - 기타교육자료 · 보험법규 - 보험관련법규 - 금융업관련법규 - 금융업외관련법규 - 위원회규정 - 협정협약 · 발간자료실 - 월간손해보험 	<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 · 채용안내 · 오시는길 - 본사 - 수도권 지역본부 - 중앙 지역본부 - 영남 지역본부 - 호남 지역본부 	
사회공헌	태밀리사이트	기타안내				
<ul style="list-style-type: none"> · 손해보험 공동 사회공헌 사업 안내 · 사회공헌활동 통합조회 	<ul style="list-style-type: none"> · 종합자산관리사 · 댕소니/무보험자 보장사업 · 보험범죄방지 	<ul style="list-style-type: none"> · 옴부즈만 - 모집실지문안 신고센터 - 보험회사 암직원 고충처리 신고센터 - 과장광고 신고센터 - 보험범죄 신고센터 				

[제2단계] 고충민원 신청 메뉴 이동


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

[제3단계] 고충민원 신청서 작성

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

2. 고충민원 처리절차 - ② 신청방법

[제4단계] 신청내역 확인 및 수정/보완

 손해보험협회

소비자 마당 자료실 협회소개 ☰ 전체메뉴 보기

기타안내
Information

옴부즈만

옴부즈만 안내

요청하기

회신확인

옴부즈만 > 회신확인

회신일 ~ 진행단계 전체 ▼ 검색

제 목

외국인 대상 국내 의료기관 의료비 담보 상품 개발 및 모집활동 관련

진행단계

검토

✓ 검토/보완요청/회신완료/반료

첨부파일 수정하기

 160317_(손보협회)_법령해석_비조치의견서 요청서.hwp (0.03Mbyte) ✕

세부내용


보험회사가 외국인을 대상으로 국내 의료기관 이용에 따른 의료비용을 담보하는 상해·질병보험상품을 개발하여 외국인을 대상으로 모집활동이 가능한지 여부

판단근거

보험회사가 ① 외국인만을 보험계약자 대상으로 하고 ② 외국인의 국내 의료기관 이용에 따른 비용을 담보하는 상해·질병보험계약의 개발 가능 여부를 확인 필요

2. 고충민원 처리절차 - ② 신청방법

[제4단계] 신청내역 확인 및 수정/보완

 손해보험협회

소비자 마당 자료실 협회소개 [전체메뉴 보기](#)

기타안내
Information

옴부즈만
옴부즈만 안내
요청하기
회신확인

옴부즈만 > 회신확인

회신일 ~ 진행단계 전체 **검색**

검색조건 항목선택

판단근거
보험회사가 ① 외국인만을 보험계약자 대상으로 하고 ② 외국인의 국내 의료기관 이용에 따른 비용을 담보하는 상해·질병보험계약의 개발 가능 여부를 확인 필요

회신
회신담당자 회신

귀 하가 접수한 옴부즈만 요청서를 검토한 결과,
옴부즈만 심의를 요청하기 위해서 다음의 사항이 보완될 필요가 있다고 판단하였습니다.

- 다 음 -

행정지도 내용을 공문 사본 첨부 및 구체적 공문 지시내용
해당 사항의 보완내용을 확인 후 진행하도록 하겠습니다.

회신결과
옴부즈만 회신 결과

IV. 향후 계획

1. 향후 계획

그림자규제 정비

- **그림자규제의 발굴 및 정비 작업 지속 실시**
 - '16년 정비작업 중 '추가검토' 46건의 효력·준수·제재여부 명확화
 - '15년 숨은 규제 519건의 금융규제 운영규정에 따른 재분류

자율규제 정비

- 「금융규제 운영규정」에 따른 **협회 자율규제 체계 정비**(`16년下)
 - 자율규제 실태조사, 정비기준 및 원칙 마련, 정비작업 실시

옴부즈만 회의

- **'16년도 옴부즈만 회의 개최**(분기별 또는 상시개최)
 - 그림자규제 개선 권고 및 고충민원 처리
 - 협회 자율규제 체계 정비