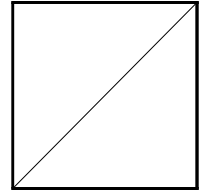


공 개



의안번호	제 4 호	보 고 사 항
보 고 연 월 일	2022. 1. 12. (제 1 차)	

(주)한국씨티은행의 소매금융 단계적 폐지 관련
이용자보호계획에 대한 점검결과 보고

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 고 승 범
제출 연월일	2022. 1. 12.

1. 보고주문

「(주)한국씨티은행의 소매금융부문 단계적 폐지와 관련한 이용자 보호계획에 대한 점검 결과」를 별지와 같이 보고한다.

2. 보고이유

금융위원회의 조치명령권 발동('21.10.27.)에 근거하여 (주)한국씨티은행이 소매금융부문의 단계적 폐지와 관련하여 금융감독원에 제출('22.1.10.)한 은행 이용자보호계획이 금융위원회가 조치명령권을 발동한 취지에 따라 충실하게 마련되었는지 여부를 점검하여 보고하려는 것임

3. 주요 골자

(주)한국씨티은행은 소매금융부문 단계적 폐지 과정에서 발생할 수 있는 고객 불편을 최소화하고 금융소비자 권익을 보호하기 위하여 이행하여야 할 이용자보호계획을 충실하게 마련한 것으로 판단됨

4. 참고사항

가. 관련 법규: <불임>

나. 2022년도 제1차 안건검토 소위원회(2022.1.6.) 심의필

<별 지>

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

(주)한국씨티은행은 소매금융부문 단계적 폐지과정에서 발생할 수 있는 고객 불편 최소화, 금융소비자 권익 보호, 거래질서 유지 등을 위하여 이행해야 할 이용자보호계획을 충실히 마련한 것으로 판단됨

가. 은행 이용자보호계획의 기본 원칙에 관한 사항

은행 이용자보호를 위한 기본 원칙 및 기준을 구체적으로 제시하고, 이용자에 대한 맞춤형 안내 및 상품 및 서비스에 대한 이동 권유시 설명의무를 이행할 계획

나. 상품·서비스별 단계적 폐지 세부 계획 및 이용자 보호방안

채무자의 상환능력 등을 고려하여 대출 만기연장 방안 등을 마련하고, 그 외에 예금·투자·보험·신용카드상품 등도 기존 고객의 불편 최소화, 이용자 권익보호 등을 감안하여 서비스를 지속적으로 유지하거나 점진적으로 줄여 나갈 계획

다. 영업점 등 영업채널 운영계획 및 이용자 보호방안

점포 폐쇄시 관련 법규를 준수하고, 순차적으로 점포를 폐쇄하며, ATM 이용의 편의성을 제고하는 한편, 지방 이용자의 불편을 고려하여 지역 거점점포를 지속 운영할 계획

라. 단계적 폐지과정에서 개인정보 유출 및 금융사고를 방지하기 위한 개인정보보호 및 금융사고 방지 계획

소매금융 단계적 폐지 및 다수 직원 퇴직 등에 대응하여 외부망 사용관리 및 모니터링시스템 강화 등 내부통제를 강화하고 점포 폐쇄 등에 관한 업무절차를 개선하는 한편, 업무위탁 및 제휴업체 관리방안 등을 수립하여 운영할 계획

마. 소매금융부문 단계적 폐지 전 과정을 체계적으로 관리하기 위한 내부조직·인력운영 계획

소비자금융부문 내에 별도 협의체를 운영하여 단계적 폐지의 전 과정을 체계적으로 대응하고, 인력 감소 등에 따른 중장기 인력수급 방안을 마련하는 한편, 희망퇴직 등에 따른 인력구성 변경을 감안한 내부통제 강화방안 등을 마련하여 운영할 계획

바. 기타 이용자보호를 위해 필요한 사항

이용자보호계획에 대한 이행실태를 정기적으로 자체 점검하여 그 결과를 은행 이사회 등에 보고하며, 이용자보호에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항이 발생하는 경우 즉시 감독당국에 보고하고 협의할 계획

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	02-2100-2951	02-3145-8024