

금융감독원 ombudsman 운영규정

제정 2016. 6. 1.

개정 2018. 6. 14.

개정 2019. 3. 4.

개정 2020. 4. 14.

개정 2021. 4. 27.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 금융감독원 ombudsman의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 정함으로써 금융감독원의 업무 전반에 대한 개선과 금융소비자의 권익보호를 도모하는 것을 목적으로 한다.

제2조(일반원칙) 금융감독원장은 ombudsman이 객관적이고 중립적인 관점에서 공정하게 그 직무를 수행할 수 있도록 보장한다.

제3조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원등”이라 함은 「민원처리규정」 제2조제4호의 규정에 따른 고충민원 및 금융감독원 업무와 관련하여 발생한 고충사항의 신고를 총칭한다.
2. “소관부서”라 함은 「조직관리규정」 제3장에서 정하는 부서 업무분장에 따라 사무를 처리하는 부서를 말한다.

제 2 장 음부즈만의 구성

제4조(위촉) ① 금융감독원장은 금융 및 관련 분야에 대해 식견과 덕망이 있는 민간 전문가들 중에서 5인 이내로 음부즈만을 위촉한다.

② 음부즈만으로 위촉된 자는 별지 제1호서식의 윤리서약서를 작성하여 금융감독원장에게 제출하여야 한다.

제5조(임기 및 신분보장) ① 음부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

② 음부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉(解囑)되지 아니한다.

1. 금고(禁錮) 이상의 형을 선고받은 경우
2. 질병·장애 등 부득이한 사유로 장기간 직무를 수행할 수 없게 되는 경우
3. 직무 수행과 관련하여 부정한 청탁을 받거나 직무 수행의 대가로 금품 또는 향응을 제공받은 경우
4. 제16조제1항에 따른 비밀준수의무를 위반한 경우

제6조(제척·회피) ① 음부즈만이 그 직무와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인 또는 본인이 속하거나 속했던 회사, 단체 등이 해당 직무와 직접적인 이해관계가 있는 경우
2. 배우자·친족이나 배우자·친족이었던 자가 해당 직무와 직접적인 이해관계가 있는 경우

② 음부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 음부즈만은 스스로 해당 직무의 수행을 회피하여야 한다.

제 3 장 ombudsman제도의 운영

제7조(ombudsman의 직무) ① ombudsman은 다음 각호의 직무를 성실하게 수행하여야 한다.

1. 고충민원 등에 대한 처리의견 제시
2. 금융감독원의 감독·검사·민원·소비자보호 등 업무전반에 대한 제도 개선권고·건의 또는 의견표명(이하 “개선권고 등”이라 한다)
3. 제1호의 의견제시와 제2호의 개선권고 등에 대한 금융감독원의 조치사항 감시 및 평가
4. 금융감독원의 「금융규제 운영규정」 준수 여부에 대한 감시 및 평가
5. 금융회사, 주권상장법인 등의 비리·부정행위에 대한 신고 접수·처리 등 금융감독원의 공익신고제도 운영에 대한 감시 및 평가
6. 고충민원 등을 신청한 자에 대한 제17조에 따른 보호조치 및 제도개선 건의자에 대한 포상추천

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

1. 행정심판, 소송 등 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 감사원 등 다른 국가기관의 감사가 진행 중인 사항
3. 검찰·경찰 등 수사기관의 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 그 밖에 ombudsman의 직무로 하기에 부적절한 사항

제8조(ombudsman회의) ① ombudsman 위원장은 ombudsman 중에서 호선하고, 위원장의 임기는 1년으로 하며, 위원장이 ombudsman 회의를 주재한다.

② ombudsman 위원장은 ombudsman의 직무에 해당하는 안건에 대한 심의·의결을 위하여 ombudsman 과반수가 참석하는 회의를 개최한다.

- ③ ombudsman 회의는 동 회의에 참석한 ombudsman 전원의 합의로 의결한다.
- ④ ombudsman 회의에서 ombudsman이 발언한 내용이나 그 밖에 공개되면 ombudsman 회의의 심리·의결의 공정성을 해칠 우려가 있는 사항은 공개하지 아니한다.

제9조(의결사항) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여는 ombudsman 회의의 의결을 거쳐야 한다.

- 1. 제7조제1항제2호의 규정에 따른 개선권고 등
- 2. 제17조의 규정에 의한 민원인의 신분보장 조치의 권고
- 3. 제18조의 규정에 의한 포상 추천
- 4. 그 밖에 ombudsman이 ombudsman 회의의 의결을 요청한 사항

제10조(보고사항) 금융감독원 소관부서의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 ombudsman 회의에 보고한다.

- 1. 제7조제1항제1호의 규정에 따른 처리의견 제시에 대한 조치내역
- 2. 제7조제1항제2호의 규정에 따른 개선권고 등에 대한 조치사항

제11조(자료의 요청 등) ① ombudsman은 그 직무 수행을 위하여 소관부서의 장에게 관련 자료의 제출·열람을 요청하거나, 소관부서의 직원 등이 ombudsman 회의에 출석하여 의견을 진술하도록 요청할 수 있다.

② ombudsman은 자료 제출의 필요성 등에 관하여 ombudsman보(補)의 의견을 청취한 후 실무협의회 간사를 통해 제1항의 요청을 한다.

③ 제1항의 요청을 받은 소관부서의 장은 성실히 협조하여야 한다.

제12조(실무협의회) ① 금융감독원장은 ombudsman의 효율적인 직무 수행을 지원하기 위하여 ombudsman 실무협의회를 둔다.

② 실무협의회는 자료요청, 의견청취, ombudsman 회의 개최 및 안전회부, 그 밖에 ombudsman회의의 운영에 필요한 업무를 수행한다.

③ 실무협의회는 금융소비자보호총괄국 국장, ombudsman회의 안전 소관부서의 장,

옴부즈만보(補) 및 금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀장으로 구성한다.

④ 실무협의회의 의장은 금융소비자보호총괄국 국장으로 하고, 간사는 금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀장으로 한다.

제13조(운영 및 지원) ① 금융소비자보호총괄국 국장은 옴부즈만제도의 운영 및 지원을 총괄한다.

② 금융감독원장은 옴부즈만을 보좌하기 위하여 금융업권별로 실무경험 및 전문성을 갖춘 금융감독원 직원 중 5인 이내를 옴부즈만보(補)로 선임한다.

제14조(간담회 등) 옴부즈만 위원장은 제8조에 따른 옴부즈만 회의와 별도로 옴부즈만이 참석하는 간담회 등을 수시로 개최할 수 있다.

제15조(수당 등) 금융감독원장은 옴부즈만의 활동에 대하여 수당 등을 지급할 수 있다.

제 4 장 보 칙

제16조(비밀준수 등) ① 옴부즈만 및 금융감독원 임직원은 민원인의 인적사항, 민원 신청사실, 그 밖의 관련 정보 등을 민원인의 동의 없이 공표하거나 다른 사람에게 누설(민원인의 인적사항 등을 유추할 수 있는 정보의 제공 등을 통해 관련 정보의 내용을 암시하는 경우를 포함한다)하여서는 아니 된다.

② 금융감독원 임직원은 민원인에게 고충민원 등의 신청을 하지 못하도록 방해하거나 이미 한 신청을 철회하도록 강요하여서는 아니 된다.

③ 금융감독원 임직원은 민원인에게 고충민원 등의 신청과 관련하여 직접적으로나 간접적으로 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

제17조(불이익 금지) ① 민원인은 이 규정에 따른 고충민원 등의 신청으로 인해 금융감독원 임직원으로부터 직·간접적으로 불이익한 조치를 당하였거나, 당할

것으로 예상되는 때에는 ombudsman에게 해당 불이익 조치의 원상회복과 관련
임직원의 징계 등 민원인 보호에 필요한 조치를 신청할 수 있다.

② 제1항의 신청을 받은 ombudsman은 ombudsman 회의의 심의·의결을 거쳐 민원인
보호에 필요한 조치를 이행할 것을 금융감독원장에게 권고할 수 있으며, 관련
직원의 징계가 필요하다고 인정될 경우 관련 자료를 총무국장에게 송부할
수 있다.

제18조(포상 추천) ombudsman은 이 규정에 따른 고충민원 또는 제도개선 건의
등이 금융감독 제도개선에 크게 기여한 경우에는 ombudsman 회의의 심의·의결을
거쳐 금융감독원장에게 해당 민원인 또는 건의자에 대한 포상을 추천할 수
있다.

제19조(공표) 금융감독원장은 ombudsman제도 운영에 따른 고충민원 등의 처리
실적 및 제도개선 결과를 공표할 수 있다. 다만, 다른 법률의 규정에 따라
공표가 제한되거나 개인의 사생활 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러
하지 아니하다.

제20조(절차) 이 규정의 시행에 필요한 세부사항은 금융소비자보호총괄국 국장이
따로 정하는 바에 의한다.

부 칙(2016. 6. 1.)

제1조(시행일) 이 규정은 2016년 6월 1일부터 시행한다.

제2조(폐지규정) 「금융감독원 ombudsman 세부운영 요령」(이하 “요령”이라 한다)은
이를 폐지한다.

제3조(경과조치) 이 규정 시행일 전에 요령 제5조의 규정에 따라 처리 중인
고충민원은 이 규정에 따라 신청된 고충민원 등으로 본다.

부 칙(2018. 6. 15.)

이 규정은 2018년 6월 15일부터 시행한다.

부 칙(2019. 3. 4.)

이 규정은 2019년 3월 4일부터 시행한다.

부 칙(2020. 4. 14.)

이 규정은 2020년 4월 14일부터 시행한다.

부 칙(2021. 4. 27.)

이 규정은 2021년 4월 27일부터 시행한다.

서약서

금융감독원장 귀하

본인은 금융감독원 옴부즈만으로서 다음사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 직무수행과 관련하여 부정한 청탁에 응하거나, 직무수행의 대가로 금품 또는 향응을 제공받지 않는다.
2. 직무수행 과정에서 지득한 민원인의 인적사항 등을 민원인의 동의 없이 공표하거나, 외부에 누설하지 않는다.
3. 본인 또는 본인이 속하거나 속했던 회사, 단체 등과 직접적인 이해관계가 있는 사항, 본인의 배우자·친족이나 배우자·친족이었던 자와 직접적인 이해관계가 있는 사항에 대해서는 해당 직무의 처리를 회피한다.

년 월 일

성명 (인)