

■ 금융위원회 고시 제2016-11호

「금융위원회 ombudsman 운영규칙 제정」을 다음과 같이 고시한다.

2016년 3월 2일

금융위원회

1. 제정사유

금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 금융회사 등에 하는 감독 행정작용이나 금융행정지도 등에 대한 상시 감시·개선과 민원제도 및 금융 소비자보호제도의 개선을 기능으로 하는 ombudsman의 구성, 운영 및 직무수행에 필요한 사항을 규정하려는 것임

2. 주요 제정내용

가. ombudsman 구성, 임기 및 신분보장 등(제2조부터 제4조까지 신설)

ombudsman은 금융 및 관련 분야에 대한 식견과 덕망을 갖춘 전문가 중에서 7명 이내로 금융위원회 위원장이 위촉하여 구성하고 임기는 2년, 1회에 한해 연임이 허용되며, 금고이상 형선고 등이 아닌 한 신분이 보장되고, 정치활동 겸직 등이 제한됨

나. ombudsman의 직무범위(제5조 신설)

ombudsman의 직무는 첫째, 금융당국의 불합리한 금융행정지도·감독행정작용 등으로 인한 금융회사등의 고충민원 처리이고, 둘째, 불합리한 금융행정지도·감독행정작용 등에 대한 개선권고·건의·의견표명이며, 셋째, 개선권고·건의 또는 의견표명에 대해 금융당국, 그 밖의 금융유관기관이 하는 조치사항에 대한 감시·평가이고, 넷째, 금융소비자 민원처리·제도 개선이며, 다섯째, 금융

당국의 금융규제 운영규정 준수여부 점검임

다. 고충민원 신청 및 처리절차(제6조 및 제8조 신설)

신청인은 금융규제민원포털시스템, 금융현장지원단, 금융협회를 통해 고충민원을 신청하고, 해당 민원은 자료 제출·열람, 의견청취 등을 거쳐 ombudsman 회의에 회부됨

라. ombudsman 회의 및 실무협의회(제7조 및 제9조 신설)

고충민원의 심의 및 의결 등을 위해 ombudsman 회의를 개최하고, 심의결과 개선이 필요하다고 판단되는 경우 개선권고·건의·의견표명을 의결할 수 있음. 또한 자료요청, 의견청취, 회의개최 및 안건회부 등 ombudsman의 원활한 직무수행을 위해 실무협의회를 둠

3. 세부 제정내용

규칙 제정 내용 등 자세한 사항은 금융위원회 홈페이지 참조

○ 금융위원회(www.fsc.go.kr) → 지식마당 → 법령정보 → 고시·공고·훈령