

보도	2026.6.5.(금) 09:00	배포	2026.6.4(목)
----	--------------------	----	-------------

담당부서	금융감독원 소비자보호감독총괄국	책임자	선임국장	노영후	(02-3145-5700)
		담당자	팀장	황기현	(02-3145-5680)
	한국금융연수원 연수운영부	책임자	부장	김숙현	(02-3700-1571)
		담당자	팀장	박정환	(02-3700-1583)

## 금융감독원 · 금융연수원 · 은행연합회 · 금융지주 금융소비자보호 전문가 양성 및 역량 강화를 위한 업무협약 체결

### I. 업무협약(MOU) 개요

- 금융감독원과 한국금융연수원은 '26.6.5.(금) 은행연합회 및 8대 금융지주\*와 함께 「금융소비자보호 전문가 양성 및 역량 강화를 위한 업무협약」을 체결하였음

\* KB, 신한, 우리, 하나, NH, iM, BNK, JB

- 최근 디지털 전환의 가속화와 금융상품의 다양화·복잡화 등에 따라 금융소비자가 직면하는 위협요인이 확대되고 있어, 금융소비자 보호의 중요성이 그 어느 때보다 높아지고 있음
- 이에 각 기관은 금융회사 임직원에 대한 금융소비자보호 교육을 통해 전문성을 제고하고, 금융권 전반에 금융소비자 중심 문화를 확산하기 위한 협력체계를 구축해 나갈 계획

#### 「금융소비자보호 전문가 양성 및 역량 강화를 위한 업무협약 체결식」 개요

- (일시·장소) '26.6.5.(금) 9:00~10:00, 한국금융연수원 (본관 309호 강의실)
- (참석자) 이찬진 금융감독원장, 조용병 은행연합회장, 양종희 KB지주회장, 진옥동 신한지주회장, 임종룡 우리지주회장, 함영주 하나지주회장, 이찬우 NH지주회장, 황병우 iM지주회장, 빈대인 BNK지주회장, 김기홍 JB지주회장, 이준수 금융연수원장

## II. 업무협약(MOU) 관련 주요 내용

- 이번 업무협약은 금융권의 금융소비자보호 역량 강화를 통해 소비자 중심의 책임 있는 영업관행을 정착시키고, 금융소비자 신뢰 제고를 위한 협력체계를 구축하는 데 목적이 있음

### [기관별 주요 협력 사항]

- **(금융감독원)** 소비자보호 교육과정이 실효성 있게 운영될 수 있도록 규제 및 감독 방향 등에 대한 교육내용 자문 및 강의 등 지원
- **(금융연수원)** 양질의 금융소비자보호 교육과정을 개발·운영하여 소비자보호 전문인력을 양성하고, 임직원의 소비자보호 인식을 제고
- **(은행연합회)** 협약기관 간 교육 수요를 파악하고, 기관 간 원활한 소통과 협업을 지원하여 금융권 전반의 교육 참여 확대를 뒷받침
- **(금융지주)** 소속 임직원의 금융소비자보호 교육 참여를 독려함으로써 금융현장의 소비자보호 역량 제고에 노력

## III. 기관별 발언 요지

- 참석자들은 금융소비자보호 역량 강화가 금융권의 신뢰 제고와 지속 가능한 성장을 위한 핵심 과제라는 데 공감하고, 소비자보호 전문인력 양성과 교육과정 운영에 적극 협력하기로 하였음
- 금융감독원 이찬진 원장은 금융소비자보호 관련 제도개선과 함께 금융현장의 인식변화와 실천이 더해질 때 진정한 소비자보호가 완성될 수 있다는 점을 강조하면서,
  - 금융소비자보호 노력이 금융현장에서 가시적 성과를 맺을 수 있도록 제도적 지원을 아끼지 않을 것임을 밝힘
- 은행연합회 조용병 회장은 금융당국의 정책 방향과 금융권 현장의 교육 수요가 유기적으로 연계되어 실효성 있는 교육프로그램이 운영될 수 있도록 가교 역할을 수행하겠다고 언급

- 금융연수원 이준수 원장은 금융소비자보호 관련 금융당국 정책과 최신 이슈를 교육 프로그램에 접목하여 금융회사 임직원의 금융 소비자보호 역량 강화를 위해 최선의 노력을 하겠다고 밝힘
- 8대 지주회장들은 전 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위해 금융연수원이 준비한 연수 프로그램에 적극 참여하는 한편,
  - 금융소비자보호는 선택이 아닌 금융회사가 반드시 실천해야 할 기본 가치이자 원칙임을 인식하고, 전 임직원이 금융소비자보호를 실천할 수 있는 기업문화를 만들어 가겠다고 밝힘

---

## IV. 향후 계획

---

- 각 기관은 이번 협약을 계기로 금융소비자보호 교육 프로그램이 금융현장에 실질적으로 정착될 수 있도록 협력을 지속하는 한편,
- 교육 운영 성과와 현장 의견을 점검하고, 금융환경 변화와 주요 소비자보호 이슈를 반영하는 등 교육의 실효성을 높여갈 예정



## 금융소비자보호 전문가 양성 및 역량 강화를 위한 업무협약서

KB금융지주, 신한금융지주, 우리금융지주, 하나금융지주, NH농협금융지주, iM금융지주, BNK금융지주, JB금융지주(이하 각 금융지주), 전국은행연합회(이하 은행연합회), 한국금융연수원(이하 금융연수원) 및 금융감독원은 다음과 같이 업무협약(이하 협약)을 체결한다.

### 제 1 조 (목적)

본 협약은 각 금융지주, 은행연합회 등 은행권이 금융소비자보호 역량 강화를 통해 소비자 중심의 책임 있는 영업관행을 정착하여 금융소비자들의 두터운 신뢰를 얻을 수 있도록, 금융연수원 및 금융감독원과 함께 금융소비자보호 교육과정 운영 및 참여, 소비자 중심 문화 확산을 위한 협력 체계를 구축하는 것을 목적으로 한다.

### 제 2 조 (기본원칙)

각 기관은 금융소비자보호 강화를 공동의 목표로 삼아 상호 신뢰와 성실의 원칙에 따라 협력한다.

### 제 3 조 (업무협력의 범위)

- ① 각 금융지주는 소속 임직원들의 금융소비자보호 역량 강화를 위하여 임원, CCO, 소비자보호부서 직원 및 영업점 직원 등이 금융연수원의 금융소비자보호 교육 과정에 참여할 수 있도록 노력한다.
- ② 은행연합회는 전체 은행권을 포함한 협약 기관 간 원활한 소통 및 협업, 간담회를 통한 협약 기관의 교육 니즈 파악을 위해 노력한다.
- ③ 금융연수원은 금융소비자보호 전문인력 양성과 각 금융지주 임직원의 금융소비자 보호에 관한 인식 제고를 위해 양질의 교육과정을 개발·운영한다.
- ④ 금융감독원은 교육과정이 금융소비자보호 감독 방향 및 가이드라인을 반영하여 실효성 있게 이루어질 수 있도록 교육내용 자문 및 강의 등을 지원한다.

### 제 4 조 (협약의 기간·해지 및 내용변경)

- ① 본 협약의 효력은 협약체결일로부터 발생하며, 협약기간은 2026년 말까지로 한다.
- ② 서면을 통한 별도의 자발적 해지통지가 없는 한 익년도 1월 1일부터 1년씩 최대 5년까지 자동연장 되는 것으로 하며, 필요한 경우에는 합의로 추가 연장할 수 있다.
- ③ 협약 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1개월 전에 금융연수원에게 해당 사유를 서면으로 통지하여 본 협약을 해지할 수 있다. 해지로 인한 제반 사항은 상호 협의하여 별도로 정한다.
  1. 기관 사정상 협약을 유지하는 것이 곤란한 경우
  2. 기타 본 협약의 목적을 달성하기 어려운 사정이 발생한 경우
- ④ 이 협약의 내용을 변경하고자 하는 경우에는 협약 기관 간 서면합의하여야 한다.

**제 5 조 (정보의 유출방지 및 비밀유지)**

협약 기관은 이 협약과 관련한 업무수행 과정에서 취득한 개인정보 등 비밀유지가 필요한 정보를 외부에 공개하거나 제3자에게 제공해서는 아니 된다.

**제 6 조 (법적기속력)**

본 협약은 협약 당사자들의 상호협력 범위와 협력 방법에 관한 것으로 제5조(정보의 유출 방지 및 비밀유지)를 제외하고 법적기속력을 갖지 않는다.

**제 7 조 (기타사항)**

본 협약에서 명시하지 않은 세부사항은 상호 협의하여 결정하고, 관련 법규 및 상관습에 따른다.

**제 8 조 (서명 및 교환)**

본 협약서는 11부를 서면으로 작성하여 협약대상기관 대표자가 서명 또는 날인한 후 협약 대상기관이 각각 원본 1부씩을 보관한다.

2026 년 6 월 5 일

**KB 금융 지 주**  
**회 장 양 종 희** \_\_\_\_\_

**신한금융 지 주**  
**회 장 진 옥 동** \_\_\_\_\_

**우리금융 지 주**  
**회 장 임 종 통** \_\_\_\_\_

**하나금융 지 주**  
**회 장 함 영 주** \_\_\_\_\_

**NH농협금융지주**  
**회 장 이 찬 우** \_\_\_\_\_

**IM 금융 지 주**  
**회 장 황 병 우** \_\_\_\_\_

**BNK 금융 지 주**  
**회 장 빈 대 인** \_\_\_\_\_

**JB 금융 지 주**  
**회 장 김 기 흥** \_\_\_\_\_

**전국은행연합회**  
**회 장 조 용 병** \_\_\_\_\_

**한국금융연수원**  
**원 장 이 준 수** \_\_\_\_\_

**금융감독원**  
**원 장 이 찬 진** \_\_\_\_\_

- 금융회사 임직원의 금융소비자보호 전문성 제고를 위해 금융소비자보호 교육과정을 확대·개편하고, 직급·직무별 맞춤형 교육 프로그램을 강화

**[주요 교육 프로그램]**

- ① **(교육대상별)** 임원, 예비 CCO 및 부서장, 소비자보호 부서 직원 등 교육대상별 특성을 고려하여 금융소비자보호 교육과정을 확대·개편

- **[임원]** 금융소비자보호를 경영의 핵심 가치로 내재화하기 위해 「금융 내부통제 임원 과정」에 소비자보호 관련 주제\*를 강화하여 「금융 내부통제·소비자보호 임원 과정」으로 확대·개편

\* 금융소비자보호 체계 고도화를 위한 거버넌스 전략 등 4개 회차

- **[예비 CCO·부서장]** 「금융소비자보호 리더\*」 과정을 신설하여 소비자보호가 금융 전 직무의 핵심 요소로 자리잡을 수 있도록 인식 제고

\* 금융소비자보호 거버넌스·조직문화, 소비자보호 중심의 KPI 및 성과관리 등

- **[소비자보호부 직원]** 「금융소비자보호 실무자 과정\*」을 신설하여 주요 소비자보호 현안별 대응 전략을 수립하고, 금융회사 간 협력 강화

\* 금융소비자보호 실태평가 모범사례, 민원·분쟁 대응, 소비자보호 최신 이슈 등

- **[판매직원]** 「투자상품 판매직원이 알아야 할 소비자보호 실무\*」 과정과 「금융인을 위한 보이스피싱 예방·대응·사후관리\*\*」 과정을 신설하여 영업점 직원의 사전예방적 금융소비자보호 역량 강화

\* 금융투자상품의 이해, 금융소비자보호 법규·내부통제, 금투상품 불완전판매 사례 등

\*\* 보이스피싱 발생 전·후 및 피해보상 처리 등 전 단계에 걸친 대응 프로세스 교육

- ② **(자격 인증)** 기존 「금융소비자보호 상담역」 자격을 「금융소비자보호 전문역」으로 개편하고 취득요건을 강화하여, 소비자보호 전문인력 양성체계의 실효성 제고