

보도	2024.12.4.(수) 조간	배포	2024.12.3.(화)		
담당부서	기획조정국 디지털전환혁신팀	책임자	국장	김성욱	(02-3145-5900)
		담당자	팀장	채영현	(02-3145-5890)

## 2024년 금융감독원 적극행정 우수사례 선정

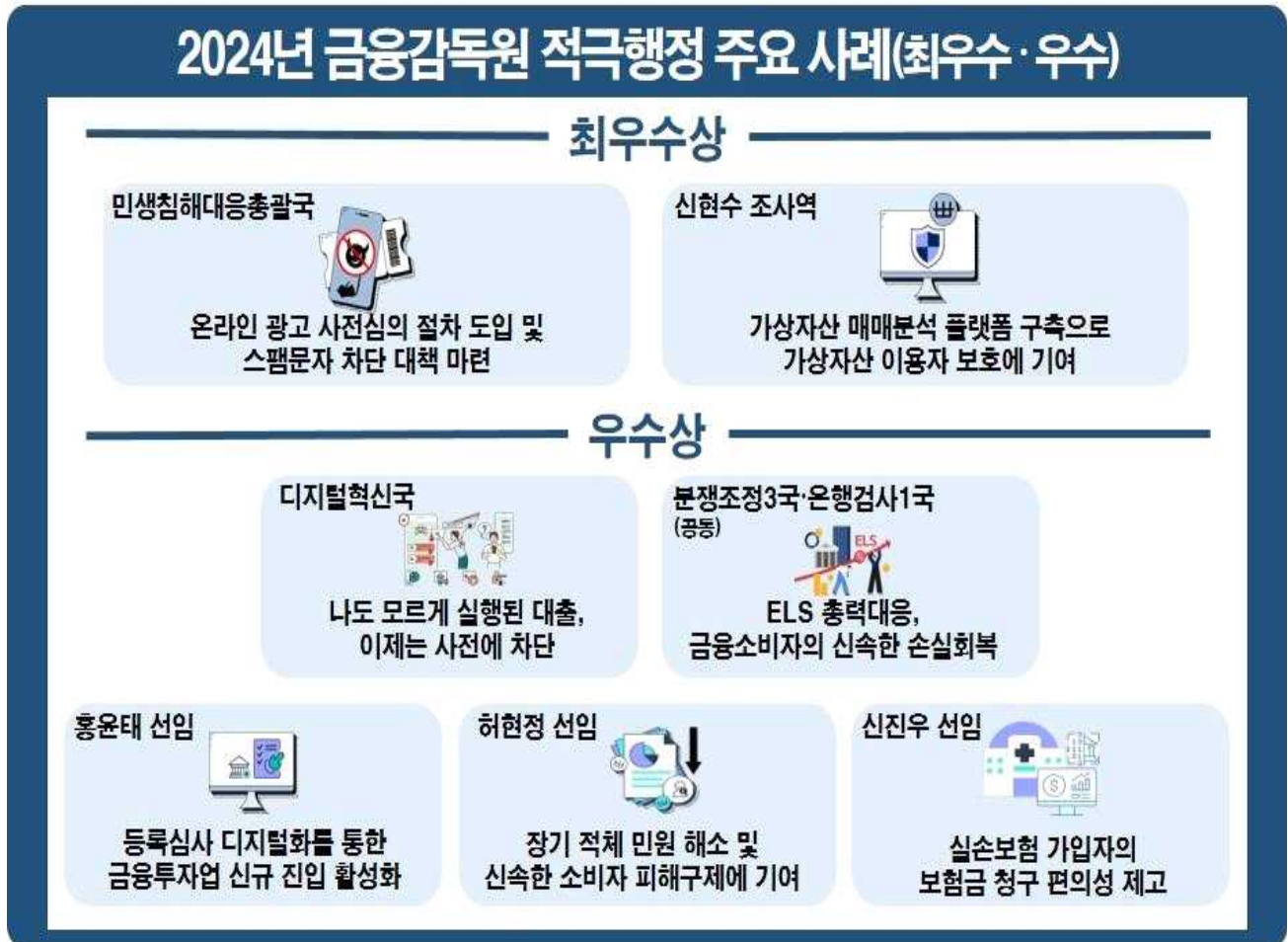
- 금융범죄 유인수단 차단 방안 마련한 민생침해대응총괄국 최우수상 수상 -

- 금감원은 **적극적**으로 일하는 **조직문화**를 **조성**하여 **국민**이 **체감**할 수 있는 **확실한 변화**를 이끌어내기 위해 **적극행정 우수사례 경진대회** 개최
- **총 65건**의 사례가 접수되는 등 직원들의 열띤 참여 속에 **외부전문가** 중심으로 **심층적 심사평가**를 거쳐 **우수부서 3개, 우수직원 11명** 선정\*
  - \* (최우수) 부서 1개·직원 1명, (우수) 부서 2개·직원 3명, (장려) 직원 7명
- ☞ 『**금융범죄 유인수단 차단 방안**』\*을 수립·시행한 **민생침해대응총괄국**과 『**가상자산 조사 플랫폼**』을 직접 개발한 **신현수 조사역**을 **최우수 사례**로 선정
  - \* 금융광고주 사전인증 절차 도입 및 스팸문자 차단 대책 마련

### I. 개요

- 금감원은 **적극적**으로 일하는 **조직문화**를 **조성**하여 **국민**이 **체감**할 수 있는 **확실한 변화**를 이끌어내기 위해 매년 **적극행정 경진대회**를 개최
- 금년에도 직원들의 열띤 참여 속에 부서 18건, 직원 47건 등 **총 65건의 사례**가 접수되었으며 내·외부 심사 및 현장발표를 거쳐
  - 12.2(월) 「**2024년도 적극행정위원회**」\*(위원장 : 이세훈 금감원 수석부원장) 의결을 통해 **우수부서 3개 및 우수직원 11명**을 확정
    - \* 【내부위원】이세훈 수석부원장, 김범준 부원장보
    - 【외부위원】안수현(한국외대 법학전문대학원장), 나상용(법무법인 율우 대표변호사), 구정환(금융연구원 선임연구위원), 박소정(서울대 교수), 김정훈(한국거래소 공익대표 사외이사)
- 적극행정 우수사례 수상자들에게는 향후 **특별 승진·승급, 연수 우대** 등 **파격적 인센티브**를 부여할 계획

## II. 우수사례 주요내용



- **(최우수 부서)** 「금융범죄 유인수단 차단 방안」을 수립·시행하여 불법 금융투자 사기 사전 예방에 기여한 민생침해대응총괄국을 선정
- 글로벌 플랫폼사(구글)와의 적극적인 협의를 통해 불법업자의 광고를 제한하는 「금융광고주 사전인증 절차」 도입을 이끌어내는 한편,
    - 한국인터넷진흥원, 이동통신사와 2만여개 이상의 불법 투자 스팸문자 분석을 통해 ①블랙리스트 기반 발송 차단, ②키워드 기반 수신 차단 방안을 마련하여 ③경고문자 발송(경찰청 주관)과 함께 3중 예방책을 구축하였음
  - 특히, 민생침해대응총괄국은 금융 영역 중심의 기존 업무방식에서 벗어나 해외 온라인 플랫폼사, 이동통신사 등 非금융 영역과 적극적으로 공조한 점에서 심사자들의 높은 평가를 받았음

□ **(최우수 직원)** 「가상자산 조사 플랫폼」을 직접 구축하여 가상자산 이용자 보호에 기여한 가상자산조사국 신현수 조사역을 선정

- 가상자산이용자보호법 시행('24.7.19.)에 대비하여 가상자산 시장의 특성에 적합한 불공정거래 조사시스템을 신속히 구축
  - 「가상자산 조사 플랫폼」은 대용량 데이터 처리 및 새로운 유형의 이상거래 분석 등 가상자산 조사 실무에 특화된 업무 시스템으로
  - 법 시행 직후 착수한 7개 사건(33개 종목)의 핵심도구로 즉시 활용되는 등 사건 처리의 신속성 및 정확성을 제고하였음
- 특히, 신현수 조사역은 '23.8월에 입사한 디지털 금융 경력직원으로 짧은 재직 기간에도 불구하고 IT 전문가로서의 역량을 발휘하여 실질적인 업무성과를 창출한 점에서 심사자들의 높은 평가를 받았음
  - 한편, 금감원은 IT 인재 채용을 대폭 확대하고, 디지털 업무혁신을 추진하는 등 금융산업의 디지털화에 적극 대응하고 있음

□ **(우수부서)** 보이스피싱 및 명의도용 예방대책으로 「여신거래 안심차단 서비스」를 시행한 디지털혁신국과 홍콩H지수 ELS 불완전판매 업정 대응 및 신속한 피해구제를 추진한 분쟁조정3국·은행검사1국을 선정

- 디지털혁신국은 소비자의 선택으로 쏜금융권 여신거래를 실시간으로 차단할 수 있는 「여신거래 안심차단 서비스」\* 도입을 통해

\* '24.8.23. 시행 이후 3개월여 만에 총 207,322명이 가입('24.11.30. 기준)

- 최근 지능화·고도화되고 있는 금융범죄 수법에 대응하여 불법대출 피해를 사전에 예방하는데 기여하였음
  - 분쟁조정3국·은행검사1국은 홍콩H지수 ELS 손실사태 관련 '현장 검사-분쟁조정' 등 일련의 대응절차를 체계적으로 진행함으로써
    - 검사·조사 결과(잠정)를 기반으로 한 분쟁조정기준을 조기에 제시하여 신속한 자율배상\* 및 손실회복에 기여하였음
- \* 자율배상 진행률 99.1%, 자율배상 동의율 91.3%(은행권역 투자자, '24.11.15. 기준)

- **(우수직원)** 디지털 방식의 인허가 프로세스를 구현한 자산운용감독국 홍윤태 선임조사역, 분쟁민원 처리 증대에 기여한 허현정 선임조사역, 실손보험 청구 간소화에 참여한 신진우 선임조사역을 선정
  - 홍윤태 선임조사역은 금융투자업 등록 신청 서류제출, 심사업무, 사후관리 등 인허가 프로세스 전 과정의 디지털화를 구현하여
    - 인허가 신청인의 편의성 및 심사업무의 효율성을 강화하였음
  - 허현정 선임조사역은 분쟁유형별, 보험회사별 집중심리를 통해 다수 분쟁민원을 신속하게 처리하여 소비자 피해 구제에 기여하였음
  - 신진우 선임조사역은 금융위 등 유관기관과 실손보험 청구 전산화에 참여하여 실손 가입자의 보험금 청구 편의성을 제고하였음
- **(장려상)** 국민의 상속 금융재산 인출 편의성 제고에 공헌한 금융 소비자보호총괄국 고윤광 선임조사역 등 7명을 선정

### Ⅲ. 격려 말씀 및 향후 계획

---

- **(격려 말씀)** 이세훈 수석부원장은 “금번 적극행정 경진대회를 통해 발굴된 우수사례가 조직 전반에 전파되어 적극행정 문화를 정착시키는 계기가 될 것으로 기대한다”고 격려하면서
  - “나아가 국민들이 감독업무 혁신 성과를 체감할 수 있도록 부족한 부분은 지속 보완하면서 금융감독의 혁신동력을 이어나가야 한다”고 강조하였음
- **(향후 계획)** 금감원은 앞으로도 적극행정 우수사례를 지속 발굴·전파함으로써 국민들의 편의 증진과 금융시장 안정을 위해 노력할 예정



# 2024년 금융감독원 적극행정 우수사례

## 제도개선·서비스 도입을 통해 금융 안전망 확보

### 온라인 광고 사전심의 도입 및 스팸문자 차단 대책 마련

온라인 플랫폼 광고 불법 스팸문자를 차단하여 민생침해금융범죄 유인수단 억제

최우수



### 나도 모르게 실행된 대출, 이제는 사전에 차단

대출형 보이스피싱 사전 예방대책으로 '여신거래 안심차단 서비스'를 최초로 도입

우수



### 자동차보험사기 피해자 구제 체계 마련 및 피해자 구제 강화 추진

장기 미환급된 부당 할증보험료를 소비자에게 돌려주고 보험사기방지특별법 등 개정을 통해 관련 제도 법제화

장려

### 국민의 상속 금융재산 인출 편의성 제고

상속인 제출서류 표준화, 안내 강화, 소액 인출 절차 간소화 한도 상향 등 개선방안 마련

장려

## 적극적인 금융분쟁 조정을 통해 금융소비자의 권익을 보호

### ELS 총력대응, 금융소비자의 신속한 손실회복

실태조사-현장검사-분쟁조정 일련의 대응절차를 신속하게 진행하여 소비자 피해구제에 총력

우수



### 장기 적체 민원 해소 및 신속한 소비자 피해구제에 기여

분쟁 유형별 집중처리, 현장 집중처리를 통해 분쟁민원 보유건수 및 처리기간의 획기적 단축

우수



### 신규 실손 분쟁 유형에 대한 선제 대응 및 효율적인 분쟁민원 감축

줄기세포 무료주사 관련 소비자경보를 발령하고, 선제적 집중처리 통해 분쟁확산 조기차단

장려

## 불법행위 엄정 조치 및 선제적 시장대응을 통해 금융시장 안정 도모

### 가상자산 조사 플랫폼 구축으로 가상자산 이용자 보호에 기여

매매분석 플랫폼을 자체 개발하여, 시세조종 입증에 활용함으로써 가상자산 이용자 보호

최우수



### 전체 고객의 개인신용정보 국외 유출 사례 적발·차단

역대 최대 규모의 전체 고객의 개인신용정보 제공 사실을 적발하고 추가 국외 유출 중단 조치

장려

### 공매도 전산화 TF, 불법 공매도 방지에 적극 기여

불법 공매도 방지를 위한 공매도 전산 시스템을 구축하여 자본시장 신뢰도 제고

장려

## 이용자 중심의 시스템을 구축하여 시장참여자의 편의를 향상

### 실손보험 가입자의 보험금 청구 편의성 제고

실손보험 청구 간소화 시행 위해 관계기관과 하위 법규 개정 및 전산시스템 구축

우수



### 등록심사 디지털화를 통한 금융투자업 신규 진입 활성화

안허가 프로세스 전 과정의 디지털화를 구현하여 안허가 신청인의 편의성 제고

우수



### 차세대 금융감독 플랫폼 구축 등 금융감독 업무 디지털 전환 추진

수시보고 등 기존 업무시스템을 디지털화하고, 인공지능(RPA)을 도입하여 CPC 기능 개선 및 차세대 금융감독 플랫폼 구축

장려

### 상대방의 입장에서 생각하는 감사인 지정 업무처리

감사인 지정과 지정이월 사실을 즉시 조회할 수 있는 시스템을 구축하고, 제도 속지 부족으로 감사인 지정 받은 회사 지정 해제

장려

구분		부서명·성명	제목 및 주요 내용
부 서 (3건)	최 우 수	민생침해대응 총괄국	온라인 광고 사전심의 절차 도입 및 스팸문자 차단 대책 마련
			민생침해금융범죄 유인수단 원천 차단을 위해 민간사업자(플랫폼사, 이동통신사)와 협력하여 주된 범죄 유인 수단인 온라인 플랫폼 광고, 불법 스팸문자 차단 방안을 마련
	우 수	디지털혁신국	「여신거래 안심차단 서비스」 도입 대출형 보이스피싱 피해가 증가하는 상황에서 기존의 사후적 구제방안에 그치지 않고 최초로 사전 예방대책인 「여신거래 안심차단」 서비스를 도입하고 쉐 여신취급기관에 적용
		분쟁조정3국 은행검사1국	홍콩H지수 ELS 손실사태에 총력 대응 홍콩H지수 ELS 관련 대규모 손실사태에 대해 ‘실태조사-현장 검사-분쟁조정’ 등 일련의 대응절차를 신속하면서도 체계적으로 진행하여 소비자 피해구제에 총력 대응
직 원 (4명)	최 우 수	신현수 조사역 (가상자산조사국)	「가상자산 매매분석 플랫폼」 구축 대용량 매매 데이터 분석이 가능한 「가상자산 조사 플랫폼」을 제안하고 자체 개발 완료하였으며, 법시행 이후 7건(33개 종목)의 시세조종 혐의 입증에 활용, 가상자산 이용자 보호에 기여
	우 수	홍윤태 선임 (자산운용감독국)	인허가 프로세스 디지털화를 통한 금융투자업 신규 진입 활성화 최초로 서류제출, 심사업무, 사후관리 등 인허가 프로세스 쉐 과정의 디지털화를 구현하여 업무효율성을 제고하였으며 인허가 신청인의 편의성 제고
		허현정 선임 (분쟁조정1국)	신속한 소비자 피해구제에 기여 유형별 집중처리, 현장 집중처리 등 분쟁업무 효율화를 통하여 분쟁민원 보유건수 및 처리기간을 획기적으로 단축
		신진우 선임 (보험감독국)	실손보험 가입자의 보험금 청구 편의성 제고 실손보험 청구 간소화 시행을 위해 금융·보건당국·의료계·보험업계 및 관계기관이 함께 하위 법규 개정, 전산시스템 구축 및 운영 등을 추진하여 실손보험금 청구 편의성 제고에 기여

구분		부서명·성명	제목 및 주요 내용
직 원 (7명)	장 려	김현부 수석 (정보화전략국)	차세대 금융감독 플랫폼 구축 등 금융감독 업무 디지털 전환 추진  디지털 기반의 금융감독 업무혁신을 위해 수시보고 등 기존 업무 프로세스를 시스템화하고 신기술(RPA 등)을 도입하여 CPC 기능 개선 및 차세대 금융감독 플랫폼을 구축
		손성기 팀장 (외환감독국)	“전체 고객의 개인신용정보”를 국외 유출한 사례 적발·차단  검사과정에서 국내 빅테크사가 해외 IT 기업에 “전체고객의 개인신용정보”를 역대 최대 규모로 제공해온 사실을 적발하고, 추가적인 국외유출 중단 조치를 실시
		김성중 선임 (자본시장감독국)	공매도 전산화 TF, 불법 공매도 방지에 적극 기여  불법 공매도를 방지하기 위해 전세계 최초로 공매도 전산 시스템 구축 방안을 마련
		최석원 수석 (회계감독국)	상대방의 입장에서 생각하는 감사인 지정 업무처리  회사가 인터넷을 통해 감사인 지정과 지정이월사실을 즉시 조회할 수 있는 시스템을 구축하여 1,000개 이상 회사의 편의를 제고
		고윤광 선임 (금융소비자보호 총괄국)	국민의 상속 금융재산 인출 편의성 재고  상속 금융재산 인출 과정에서 겪을 수 있는 불편을 해소하기 위해 ①상속인 제출서류 표준화, ②상속인 제출서류 등 홈페이지 안내 강화, ③소액 인출 절차 간소화 한도 상향, ④가까운 동일 상호금융 단위조합을 통한 인출 허용 등 개선방안을 마련·시행
		안현준 수석 (분쟁조정2국)	신규 실손 분쟁유형에 대한 선제적 대응 및 효율적인 분쟁민원 감축  ①줄기세포 무릎주사 관련 소비자경보 발령(‘24.3월) 및 관련 분쟁의 선제적 집중처리(6월, 607건)를 통해 분쟁확산을 조기차단하고, ②비급여 영양제 분쟁 관련하여 16개 보험사와 수차례 상호협의를 거쳐 최종 328건 일괄수용(54.7%), 총 600건 일괄처리(‘24.5월) 등
		양길남 선임 (보험사기대응단)	자동차 보험사기 피해자 구제 체계 마련 및 피해자 구제 강화 추진  자동차 보험사기 피해자에 대한 부당 할증보험료 환급업무 수행, 보험사기방지특별법 개정 및 업무 표준내규 설정, 장기미환급 부당 할증보험료 찾아주기 캠페인 시행 및 벌점 등 행정적 불이익 해소를 위한 피해사실 확인방안 마련

< **최우수 부서** : 민생침해 금융범죄 피해 예방을 위한 유인수단 차단방안 마련 >

□ **(추진배경)** 최근 포털·SNS 등 온라인 플랫폼 영향력 증가와 투자유인 불법 스팸 문자가 급증함에 따라 온라인 광고와 스팸이 불법 사금융·투자사기의 주요 유통경로로 악용되는 상황

○ 특히, 최근 금융투자 사기는 해외 거점을 두고 온라인·스팸 등 비대면 채널을 통해 불특정 다수를 대상으로 이뤄지는 특징이 있어 사후 감시·적발만으로는 피해예방에 한계

□ **(추진내용)** 불법사금융·투자사기 피해예방을 위해 온라인 플랫폼 광고 및 스팸문자를 통한 불법 업자의 주요 유인수단을 사전에 차단

① **(온라인 불법 금융광고 차단)** 금감원과 협의를 통해 불법 금융광고 차단을 위해 해외 플랫폼사 최초로 구글은 금융서비스 인증절차\*를 도입(24.11.7. 시행)

\* 금융광고 게재전 광고주의 사명, 주소, 이메일 등, 금융당국의 인허가 여부 등 확인

② **(투자 유인 스팸문자 차단)** ①KISA 블랙리스트 제도를 통한 불법 대량 스팸문자 발송 차단, ②이동통신사의 문자스팸 필터링 서비스 정교화를 통한 불법 스팸문자 수신 차단 방안을 마련

\* ① 일반 스팸문자와는 달리 블랙리스트 대상 선정 기준(스팸 중복신고 건수 기반)에 불법 개연성이 높은 키워드 기준을 추가하여, KISA 블랙리스트 포함 대상을 확대하고 해당 문자의 발신번호로는 6개월간 대량문자 발신이 차단

② 금감원과 KISA가 투자 유인 스팸문자를 분석하여 선정한 키워드를 이동통신사의 문자 스팸 분석·차단 시스템에 반영하여 투자 유인 스팸문자를 더욱 정교하게 차단

□ **(주요성과)** 온라인상 불법광고로 인한 불법사금융·투자사기 피해 예방에 크게 기여할 것으로 예상되며, 해외 플랫폼사 최초 광고주 사전 인증 절차 도입인 만큼 타 해외 플랫폼사로도 확산될 수 있을 것으로 기대

○ 투자유인 스팸 문자 차단으로 既 도입한 불법 금융투자 스팸문자에 대한 경고문자 발송\*과 함께 문자발송-수신-확인 전 단계에 걸쳐 투자사기 피해예방을 위한 3중 보호체계를 구축

\* '24.4월부터 불법 금융투자 스팸문자 신고시 스팸 수신자에게 범죄피해를 알리는 경고문자 발송(경찰청(주관), 금감원, KISA 공동



## < 최우수 직원 : 금융감독원 '가상자산 조사 플랫폼' 구축 >

□ **(추진배경)** '가상자산이용자보호법'이 시행('24.7.19)됨에 따라 가상자산 시세조종 등의 불공정거래에 대응할 수 있는 새로운 조사·분석 시스템이 필요

- 특히, 가상자산은 불공정거래 빈도가 높고, 유형이 다양하며, 데이터 축적량\*이 많아 조사·분석 시스템의 대응량 데이터 처리 기능 및 확장성이 매우 중요

\* 복수 거래소에서 24시간 거래되며, API기반 고빈도 매매의 비중이 높아 매매 데이터 축적량이 매우 많음(예. A거래소의 B가상자산 3개월치 주문 건수는 약 5,869만 건, 용량은 36Gb 이상)

□ **(추진내용)** 가상자산 불공정거래 조사에 특화된 매매분석 플랫폼을 금감원 자체 인력과 기술로 조기에 구축 완료하여 핵심 조사 도구로 활용

- 자체 개발한 알고리즘으로 이상거래 적출 및 분석 프로세스를 자동화 하였으며, 매매 양태 분석 및 자금 추적을 위한 시각화 기능을 다수 구현

- 불공정거래의 유형 및 조사원의 전문가적 판단에 따라 다양한 분석 기법 적용과 신규 기능 개발·추가가 용이한 플랫폼\* 형태로 개발

\* 분석 기능을 모듈 형식으로 플랫폼에 반영하여 新유형의 불공정거래 조사에 효과적

- 웹 기반의 데이터 분석 및 시각화 기능을 구현하여, 별도의 데이터 분석 프로그램 없이 사용자 화면에서 상세한 매매분석이 가능

□ **(주요성과)** '가상자산이용자보호법' 시행 이후, '가상자산 조사 플랫폼'을 기반으로 다수의 불공정거래를 조사하여 가상자산 이용자 보호에 기여

- 이상매매 자동분석 기능을 통해 혐의 여부를 신속히 판단하여 수사기관 이첩을 적시에 완료\*하는 등, 법시행 이후 단기간 내에 조사 성과 달성

\* 거래소 통보 사건에 대해 금감원 조사 착수 3주 만에 불공정 거래 혐의 조사 완료

- 금감원의 '데이터 기반 불공정거래 조사\* 역량'이 크게 제고 되면서, 가상자산 조사 유관기관간(금융위, 금감원, 서울남부지검) 협업 체계도 강화\*\*

\* 자본시장 불공정거래 조사에도 '조사 플랫폼'의 알고리즘 및 분석 기능 활용이 가능

\*\* 금융위-금감원 공동 조사 진행 및 서울남부지검 패스트트랙 이첩 등

## < 우수 부서 : 나도 모르게 실행된 대출, 이제는 사전에 차단 >

- (추진배경) 그간 금감원을 포함한 범정부 차원에서 명의도용 및 보이스피싱 피해 방지 등을 위한 다양한 방안\*을 추진해왔으나,

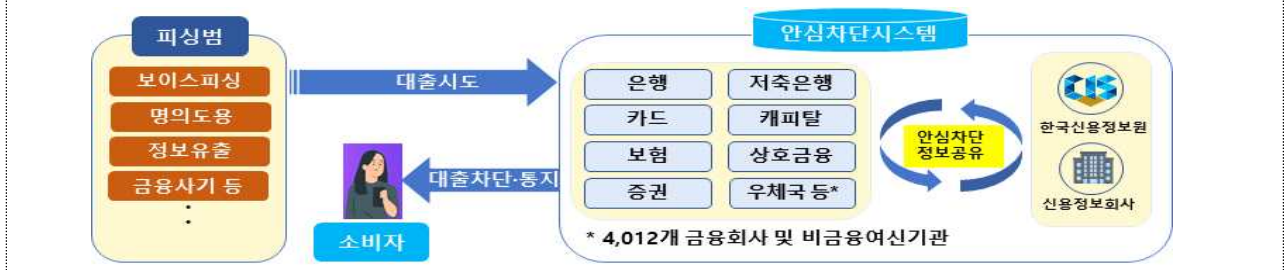
\* 본인계좌 일괄지급정지('22.12월), 비대면 금융사고 책임분담기준('24.1월) 등

- 개인정보 탈취 및 원격제어 앱을 통한 명의도용 등 범죄수법이 지능화·고도화됨에 따라 불법대출 피해액은 지속 증가세

⇒ 명의도용 대출 등을 사전 예방할 수 있는 대책 마련 필요성 대두

- (추진내용) 소비자가 금융사 영업점 및 인터넷은행 등을 통해 본인의 여신거래 일체를 실시간으로 차단·해제할 수 있는 시스템 구축

### < 여신거래 안심차단 시스템 개요 >



- (대상회사) 은행, 증권, 보험, 여신전문, 저축은행, 상호금융(단위 조합 포함) 및 우정사업본부, 한국장학재단 등 총 4,012개 기관
- (차단거래) 신용카드 발급, 신용대출, 담보대출, 보험계약대출 등 개인의 여신성 금융거래가 실시간 차단
- (신청방법) 현재 거래 중인 금융회사 영업점을 한 번만 방문하거나, 인터넷은행 등을 통해 비대면으로 신청 가능
- (통지·조회) 금융회사는 안심차단 신청정보를 고객에게 통지하며, 소비자는 신용정보원 포털에서 본인의 안심차단 신청여부 조회 가능
- (주요성과) 최초의 사전 예방적 소비자보호대책으로서, 금융회사 뿐 아니라 우체국, 한국장학재단 등과 긴밀한 공조를 통해 시스템 구축
- 신규 정보교환망 구축 없이 기존 신용정보망을 효율적으로 활용하고, 단계별 시행(대면→비대면)으로 정책 안정성과 향후 확장성을 극대화

## < 우수 부서 : 홍콩H지수 ELS 총력대응을 통한 신속한 소비자 구제 >

□ (추진배경) '24년초 H지수 ELS 관련 대규모 투자자 손실\*이 가시화 되면서 국민적 불안감이 급속히 확산되고 판매사의 경영 불확실성도 증대

\* ELS는 20년 이상 장기간 판매되어온 대중화·정형화된 상품으로 다수의 개인투자자가 반복하여 가입('23년말 H지수 ELS 판매잔액이 18.8조원(39.6만 계좌)에 육박)

⇒ 금융시장과 금융소비자 혼란을 최소화하기 위해 이해당사자 간 갈등을 신속히 해소할 수 있는 합리적 조정방안이 긴급\*

\* 사회적 파급력이 큰 사안인 만큼 다수 유관부서가 협력하여 신속·일관된 의사결정이 필요

□ (추진내용) 검사-분쟁부서 간 긴밀한 협업 체계를 구축하여 단계별로 신속하게 대응함으로써 소비자 피해구제에 총력

- (선제대응) 대규모 피해가 예상됨에 따라 '23.11월 주요 판매사에 대한 실태조사에 착수하고, '23.12월 ELS 대응 T/F 구성·운영
- (현장검사) '24.1월 5개 은행 등 주요 판매사에 대한 현장검사를 통해 판매정책·소비자보호 관리실태 부실 및 다양한 불완전판매 사례 확인
- (분쟁조정) '24.3.11. 검사결과(잠정)를 토대로 한 분쟁조정기준을 발표하여 은행의 자율배상을 권고하고, 5.13. 대표사례 분조위를 통해 배상 독려  
- '24.5월 이후 은행권은 해당 조정기준에 따라 자율배상을 진행하였으며, 금감원도 기준에 부합하는 배상안이 신속히 제시될 수 있도록 지원

□ (주요성과) '24.11.15. 현재 은행권의 자율배상 안내가 거의 마무리되고 배상동의율도 90%를 상회하는 등 신속하게 다수 소비자의 피해를 구제

▶ [배상 진행률 99.1%] 손실상환 계좌 17.0만건 중 16.9만건 배상 안내 완료

▶ [배상 동의율 91.3%] 배상안내 계좌 16.9만건 중 15.4만건이 동의 완료

\* 배상동의율 추이(%) : ('24.6월) 62.3 → ('7월) 74.0 → ('8월) 82.3 → ('9월) 85.7 → ('10월) 88.4 → ('11.15.) 91.3

- 또한, 법적 다툼의 장기화 등으로 인한 사회경제적 비용을 최소화 하고 금융시장의 불확실성도 조기 해소

### < 관련 보도자료 >

- ELS 관련 금융위원회·금융감독원 합동점검회의 개최('23.12.22.)
- 홍콩 H지수 기초 ELS 주요 판매사 현장점검 실시('24.1.7.)
- 홍콩 H지수 ELS 검사결과(잠정) 및 분쟁조정기준(안)('24.3.11.)
- 금융분쟁조정위원회, 홍콩 H지수 ELS 관련 5개 은행의 대표사례에 대한 분쟁조정 결정('24.5.13.)

## < 우수 직원 : 금융투자업 등록 프로세스의 디지털 전환 >

- **(추진배경)** 그간 신청회사가 수백장에 달하는 실물서류를 직접 준비한 후, 금융위 및 금감원을 각각 방문하여 접수해야 함에 따라,
  - 신청회사의 불편 및 업무부담이 가중되고, 복잡한 등록요건으로 인해 첨부서류가 누락되는 경우도 빈번히 발생
  - 또한, 심사담당자는 실물서류를 일일이 찾아 확인해야 하는 등 수기방식의 업무처리로 인한 처리기간 지연 요인도 상존
- **(추진내용)** ①온라인 등록신청, ②디지털 심사, ③유관기관 시스템 연계 등 등록 프로세스 쏙 과정을 디지털 방식으로 전면 개편
  - ① **(온라인 등록신청)** 그간 서면, 이메일 등을 사용하여 수작업 처리했던 금융투자업 등록신청을 온라인화\*
    - \* 회사별 상이한 신청서 및 증빙서류 양식을 136개 항목으로 표준화한 온라인 신청서 양식 마련
  - ② **(디지털 심사)** 시스템상으로 신청회사 제출자료의 누락·흠결 여부를 자동 탐지\*하는 방식으로 디지털 심사체계 구축
    - \* 신청서 작성과정에서 발생 가능한 오류사항을 유형화하여, 일부 서류 제출을 누락하거나, 정량적 요건을 충족하지 못할 경우 시스템이 이를 자동 탐지
  - ③ **(유관기관 연계)** 금융위·국세청 등 유관기관 시스템 연계를 통해 심사효율성을 제고하고, 심사정보를 사후 감독목적으로도 활용
- **(주요성과)** 비대면 등록신청 및 등록신청서 표준 템플릿 지원 등을 통해 종이 없는(Paperless) 등록심사\*를 구현
  - \* 해당 사례를 모범사례로 선정하여 향후 금감원 전체 인허가 업무에 확산·적용될 예정
  - 디지털화를 통해 등록심사 업무의 효율성을 제고함으로써 예비 금융투자업자의 원활한 신규 진입\*에 공헌
    - \* '24.1~9월중 투자자문일임업 신규등록 건수는 96건으로 전년 동기(73건) 대비 23건(+31.5%) 증가

### < 관련 보도자료 >

- 금융회사 인허가 신청의 시작, 「START 포털」(인허가 사전협의 포털)에서 지원하겠습니다.(‘23.7.17.)
- 「START 포털」운영 2달, 인허가 사전협의가 신속·편리해졌습니다.(‘23.9.20.)



< 우수 직원 : 생명보험 분쟁조정 업무 효율화를 통한 장기 적체 민원 해소 >

□ (추진배경) 분쟁처리 혁신방안\* 시행 이후 생명·손해보험(실손 제외) 분쟁 보유건수는 크게 감축되었으나, 장기미처리 분쟁은 증가\*\*

\* "'FSS, the F.A.S.T.'" 프로젝트 #01 현행 분쟁조정업무의 일하는 방식을 근본적으로 혁신하여 소비자 피해구제가 신속하게 이루어지도록 하겠습니다.('22.10.5.)' 참조

\*\* 분쟁 보유건수 : ('23.6월) 2,875건 → ('23년말) 2,073건  
장기미처리(180일 초과)건 비율 : ('23.6월) 13.4% → ('23년말) 15.9%

○ 분쟁처리 지연으로 분쟁민원 신청인의 권익보호와 피해구제가 적시에 이루어지지 못하는 문제가 상존

□ (추진내용) 분쟁사건 유형별 집중처리를 통한 분쟁조정 업무의 효율화로 처리기간을 획기적으로 단축하는 한편,

○ 보험사의 약관, 업무 프로세스 등 자율 개선을 적극적으로 유도 하여 분쟁 사전 예방을 통한 소비자 피해 발생을 억제

□ (주요성과) 수술비, 재해장해 등 분쟁을 유형별로 분류 및 집중 처리하여 분쟁처리 속도\*를 대폭 개선

\* '24.1.9. ~ '24.10.30. 기간 중 생명보험 분쟁의 1인당 평균처리건수 대비 2.1배 처리

○ 분쟁사안 중 보험회사에 지급권고(인용)한 사례와 관련 판례 등을 정리하여 처리 가이드라인을 마련하고 매뉴얼화하여 원내 전파

\* 약관상 '중대사유로 인한 해지권' 발동이 가능한 고의 사고 기준 등 분쟁처리 기준 마련

○ 보험사 수용 건의 쟁점별 유형화, 새로운 사례의 판단 근거 및 관련 판례 등을 집적, 분쟁처리에 활용하여 분쟁 수용도 개선

○ 선례 정립이 필요한 사안에 대하여 부서장 집중심리제, 분조위 등 전문심의기구에 적극 안건을 상정\*하여 분쟁조정 신뢰성 확보

\* 예) 집중심리 안건 : 추락사고의 고의사고 해당여부, 농작업중 재해 관련 농작업의 범위 분조위(소위) 안건 : 제2형당뇨병 환자의 위소매절제술에 대한 보험금지급 여부

○ 분쟁 예방을 위해 보험사의 불합리한 약관 및 관행 적극 개선\* 추진

\* 사망보험금에서 피상속인(피보험자)의 신용대출원리금을 상계하고자 하는 경우 상속인의 한정승인 대상 여부를 확인하도록 업무개선 지도 등

## < 우수 직원 : 「실손의료보험 청구 전산화」 추진 >

- (추진배경) 실손의료보험 가입자는 보험금 청구를 위해 과거에는 의료기관에서 증빙 서류를 발급받아 보험사에 제출하여야 했으나,
  - '24.10월 보험업법 개정으로 전자적 방식을 통해 의료기관에서 보험회사로 전달할 수 있는 근거가 마련됨에 따라,
    - 차질없는 제도 안착을 위한 관계 법규 정비 및 전산시스템 구축 필요
- (추진내용) 실손의료보험 청구 전산화 TF에 참여하여 유관부처, 의료계, 보험업계 등과의 협의를 통해
  - ▲전송대행기관 지정, ▲청구 전산화 절차 구체화, ▲개인정보 보호 조치 등 제반사항을 마련하고,
  - 30개의 보험회사와 10만여개의 요양기관을 전산으로 연결하는 전산시스템 구축 지원
- (주요성과) '24.10월 병원급 의료기관과 보건소를 대상으로 한 실손의료보험 청구 전산화의 안정적인 출범에 기여
  - ※ 의원급 의료기관 및 약국은 '25.10월부터 시행 예정
  - 그간 청구 절차 불편 등에 따라 미청구하던 소액보험금 등을 보다 편리하게 청구할 수 있게 되는 등 소비자 권익 제고
  - 출범 이후 전송대행기관의 청구 전산화 서비스에 60만명이 가입하였으며, 2.5만건이 청구 접수되었음('24.11.22. 기준)

### < 관련 보도자료 및 보도참고자료 >

- 실손보험 청구 전산화 TF회의 개최('23.11.3.)
- 실손보험 청구 전산시스템을 구축운영할 전송대행기관으로 보험개발원을 지정합니다('24.2.15.)
- '24.10.25일부터 '창구 방문 없는', '복잡한 서류 없는' 실손보험 청구 전산화가 순차적으로 시행됩니다.('24.10.25.)

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)