



금융감독원

보도자료



금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2023.12.20.(수) 조간	배포	2023.12.19.(화)		
담당 부서	기획조정국 감독업무혁신팀	책임자	국 장	박지선	(02-3145-5900)
		담당자	팀 장	김정훈	(02-3145-5890)

2023년 금융감독원 적극행정 우수사례 선정

- ▶ 적극적으로 일하는 **조직문화 혁신**과 국민이 체감할 수 있는 **규제 개선**을 위해 **2023년 금융감독원 적극행정 우수사례 경진대회** 개최
- ▶ 총 64건의 적극행정 사례가 접수되는 열띤 참여 속에 **감독수요자 관점**에서 **외부전문가** 중심으로 **심층적 심사·평가**를 거쳐 **우수부서* 3개, 우수직원* 10명** 선정
 - * (최우수) 부서 1개·직원 1명, (우수) 부서 2개·직원 2명, (장려) 직원 7명
- ▶ **계좌 일괄 지급정지 서비스**를 확대한 **금융사기전담대응단**을 **최우수부서**로, **국민주택채권 매입비용 환급**을 유도한 **정지하 선임**을 **최우수직원**으로 선정

2023년 금융감독원 적극행정 주요 사례(최우수·우수)

최우수상



보이스피싱 우려시
본인 계좌 일괄 지급정지 서비스 확대



개인사업자 담보대출
국민주택채권 매입비용 환급

우수상



비대면 금융사고
책임 분담기준 도입



글로벌 IB 무차입 공매도 적발
및 공매도 특별조사단 출범



원스톱 인허가
사전협의 포털 구축



민원처리업무의
디지털 전환 추진

2023년 금융감독원 적극행정 우수사례 및 기대효과

제도개선 · 서비스 도입을 통해 금융소비자의 권익을 보호

④ 본인 계좌 일괄 지급정지 서비스 확대 최우수

본인 명의의 모든 계좌를 일괄 지급정지할 수 있는 서비스를 영업점 및 고객센터(24시간 운영)로 확대



④ 국민주택채권 매입비용 환급 최우수

개인사업자들의 매입의무가 없음에도 이미 부담한 국민주택채권의 할인비용(1,796억)을 전액 환급



④ 비대면 금융사고 책임분담 기준 도입 우수

소비자 과실뿐만 아니라 은행의 사고예방노력까지 반영한 '비대면 금융사고 책임분담 기준'을 도입



④ 장애인의 은행 이용 편리성 강화 장려

장애인이 비대면으로 비과세 종합저축을 가입시 발생할 수 있는 불편사항을 해소

④ 펫보험 One-stop 서비스 구축 장려

반려동물 질병예방·진료 및 보험가입 등의 One-stop 서비스를 제공하고 맞춤형 펫보험을 개발하도록 제도 개선



이용자 중심의 시스템을 구축하여 시장참여자의 편의를 향상

④ 인허가 사전협의(START)포털 구축 우수

인허가 사전협의를 One-stop으로 처리할 수 있도록 주요국 감독당국 최초 인허가 사전협의 포털을 구축



④ XBRL 재무공시 체계 마련 장려

기업이 직접 XBRL(국제표준 데이터 기반) 재무제표를 작성할 수 있는 시스템을 세계 최초로 구축



불법행위 엄정 조치 및 선제적 시장대응을 통해 금융시장 안정 도모

④ 글로벌 IB 불법 공매도 적발 우수

공매도 특별조사단 출범, 공매도 전수조사 실시 등을 통해 글로벌 IB(투자은행) 무차입 공매도 사건에 대해 엄정조치



④ 사이버 위험 인텔리전스를 활용한 민생침해 금융범죄 예방 장려

고도화·기능화되고 있는 민생침해 금융범죄에 대응하기 위해 사이버 위험 인텔리전스*를 도입.

* 사이버 위험 관련 빅데이터를 수집·분석하여 위험 식별·대응

④ 저축은행 PF대출 자율협약 시행 장려

전 금융업권 최초로 '저축은행 PF대출 자율협약'을 제정·시행하고 자율협약 이행에 따른 제도적 인센티브를 부여



디지털 전환 업무혁신을 통해 금융감독의 효율성을 제고

④ 민원처리업무의 디지털 전환 우수

AI 활용 민원자료 집적·제공, 단순반복 민원 업무 자동화 등을 통해 민원처리 기간 단축과 민원 서비스의 질을 향상



④ 금융감독 데이터 플랫폼 구축 장려

데이터 기반 금융감독체계 전환을 위해 데이터 LAKE* 중심 디지털 플랫폼 구축방안을 마련



* 대량의 데이터를 수집·저장하는 중앙 집중형 통합 저장소

④ 회계감독의 디지털 전환 기반 마련 장려

회계감리모형의 투입 데이터·로직 고도화 IT 전문인력 충원 등을 통해 회계감리의 디지털 역량을 강화



1. 개요

□ 금감원은 지난해 적극행정위원회*를 출범하여 적극행정 우수사례 경진대회를 개최한데 이어

* '22.10월 「금융감독 업무혁신 로드맵」(FSS, the F.A.S.T.)에 따라 혁신과제 이행 및 적극행정 문화 정착을 위해 출범

○ 금년에도 적극적으로 일하는 조직문화 혁신과 국민이 느낄수 있는 규제개선을 위해 적극행정 경진대회를 개최

□ '23.12.18.(월) 2023년도 적극행정위원회를 개최하여 내·외부위원의 심사 및 부서·직원의 현장 발표를 통해 우수부서 3개 및 우수직원 10명 선정*

* (최우수) 부서 1개·직원 1명, (우수) 부서 2개·직원 2명, (장려) 직원 7명

○ 직원들의 열띤 참여 속에 부서 18건, 직원 46건 등 총 64건의 사례가 접수*되었으며,

* '22년에도 부서 28건, 직원 39건 등 총 67건 접수

○ 외부전문가 중심의 적극행정위원회가 감독수요자 만족도, 적극성, 창의성 등 엄격한 심사기준 아래 3단계*에 걸쳐 종합적·다각적으로 심사

* (예선) 권역별 내부 심사→(본선) 적극행정위원회 서면 심사→(결선) 적극행정위원회 현장 발표 심사

- 특히, 금년에는 금융감독의 디지털화를 촉진하기 위해 「디지털 전환 부문」을 신설하여 디지털 전환 업무혁신에 공헌이 큰 직원을 포상

< 참고 : 적극행정 우수사례 심사 절차 >

■ 심사절차 : (예선) 권역(부원장보)별 내부 심사위원단의 서면 심사 → (본선) 적극행정위원회(외부위원 5인, 내부위원 3인) 서면 심사 → (결선) 적극행정위원회 현장 발표 심사

*【외부위원】서병호(금융연구원 선임연구위원), 서지용(상명대 경영학부 교수), 김태진(고려대 로스쿨 교수), 박성원(광화 법률사무소 변호사), 최철(숙명여대 교수)
【내부위원】이준수 부원장, 김영주 부원장보, 김범준 부원장보

■ 심사지표 : ①감독수요자 만족도(30%), ②담당자의 적극성·창의성·전문성(30%), ③과제의 중요도·난이도(30%), ④확산 가능성(10%)

□ 금번 적극행정 경진대회를 통해 국민이 체감할 수 있는 성과를 위해 적극적으로 일하는 문화가 정착될 것으로 기대

○ 적극행정 우수사례 수상자들에게는 특별 승진·승급, 연수 우대 등 파격적 인센티브를 부여할 계획

II. 우수사례 주요내용

- (최우수 부서·직원) 본인 계좌 일괄 지급정지 서비스를 확대한 금융사기 전담대응단과 개인사업자 담보대출의 국민주택채권 誤매입비용 환급을 유도한 상호금융국 정지하 선임조사역을 최우수 부서·직원으로 선정
 - 금융사기전담대응단은 온라인으로만 신청이 가능한 본인 계좌 일괄 지급 정지 서비스의 신청 채널을 확대*하고, 24시간 이용 가능한 시스템을 구축하여
 - * 금융결제원 홈페이지 및 모바일 앱 → 영업점 및 고객센터(콜센터)로 확대
 - 고령층 등 사기·디지털 취약계층의 서비스 접근성 향상 및 신속한 피해 예방에 기여*하였음
 - * 오프라인 채널로 서비스 확대 이후 일괄지급 정지서비스 이용이 약 11배 증가
 - 정지하 선임은 단위조합 검사과정에서 발견된 국민주택채권 誤매입으로 인해 발생한 개인사업자의 불필요한 채권 할인비용 부담*과 관련하여
 - * 금융회사 내규상 채권 매입 면제대상 여부를 안내하는 절차 및 전산통제가 미흡한데 기인
 - 전 업권·전수 조사를 진행하여 최근 5년간 誤매입 국민주택채권 72.3만건(2.6조원)에 대한 환급액 1,796억원을 산정하고
 - 대국민 홍보, 차주 개별 안내를 통해 환급을 적극 유도하였음
- (우수부서) 공매도 특별조사단을 출범하고 불법 공매도를 엄단한 조사2국 외 1개 부서(공매도특별조사단)와 '비대면 금융사고 책임 분담 기준'을 도입한 자금세탁방지실 외 4개 부서*를 선정
 - * 분쟁조정3국, 디지털금융혁신국, 법무실, 금융사기전담대응단
 - 조사2국 외 1개 부서는 악재성 정보 공개 전 무차입 공매도 등 위법행위 공매도 거래에 대해 엄정조치(33건 적발, 105억 과징금 부과)
 - ※ 글로벌 IB의 고의적 불법공매도, 공매도 연계 불공정거래 등 그간 위반사례와 확연히 차별되는 공매도 위반행위 대거 적발

- 자금세탁방지실 외 4개 부서는 19개 국내은행 및 은행연합회와 9차례의 실무협의를 거쳐 비대면 금융사고 책임분담기준을 마련하여

- 대부분 소비자 책임으로 귀결되는 비대면 금융사고의 피해보상을 확대하고 은행의 사고예방 노력을 강화하는데 기여

□ (우수직원) '인허가 사전협의 포털'을 구축한 감독총괄국 김동균 선임조사역과 민원처리 효율화를 위한 디지털전환 방안을 수립한 금융민원총괄국 김은아 선임조사역을 선정

- 김동균 선임은 주요국 감독당국* 중 최초로 인허가 사전협의를 위한 절차를 원스톱으로 처리하는 인허가 사전협의(START) 포털을 구축하여

* 美FRB, 英PRA, 獨Bafin, 日금융청

- 인허가 사전협의 시 업무처리의 예측가능성을 높이고 편의성·신속성을 제고하였음

- 김은아 선임(디지털 전환 부문)은 디지털 전환 아이디어로 반복업무 자동화, 민원인에 대한 맞춤형 정보 제공 등 민원 시스템 고도화 방안을 마련하여

- 금융감독원 디지털 전환 업무혁신 로드맵 마련에 공헌하였음

□ (장려상) 펫보험을 통해 반려동물 건강권 확보 및 양육·의료비 경감에 공헌한 보험감독국 최영석 수석조사역 등 7명을 선정

III. 향후 계획

□ 금감원은 앞으로도 적극행정 우수사례를 지속 발굴·전파함으로써 국민들의 편익 증진과 금융시장 안정을 위해 노력할 예정

- 금감원 내 적극적으로 일하는 환경을 조성하기 위해 제도적으로 부족한 부분은 지속 보완하여 금융감독의 혁신 동력을 이어나갈 계획

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

< 최우수 부서 : 본인 계좌 일괄 지급정지 서비스 확대 >

□ **(추진배경)** 사기범이 메신저피싱 등을 통해 탈취한 개인정보로 피해자의 다수 계좌에서 자금을 한 번에 편취하는 보이스피싱 피해가 지속 발생*

* 가족·지인을 사칭하여 피해자에게 신분증 사본, 계좌 비밀번호 등을 보낼 것을 요구하여 개인정보를 탈취하는 메신저피싱 비중이 크게 증가('20년 15.9% → '22년 63.9%)

- 이에 본인 명의 모든 계좌를 신속히 지급정지할 수 있는 '본인계좌 일괄지급정지' 서비스를 온라인으로 출시('22.12.27.)하였으나,
- 고령층 등 사기 및 디지털 취약계층의 서비스 접근성이 제약되는 한계

□ **(추진내용)** 보이스피싱 우려시 '본인계좌 일괄지급정지' 서비스 이용이 언제 어디서든 가능하도록 신청 채널을 오프라인*(영업점·고객센터)까지 확대('23.7.5.)하고

- 고객센터를 통해 주말 및 공휴일을 포함하여 영업시간 외에도 24시간 서비스 이용이 가능하도록 개선
- 피해 우려가 종료되었다고 판단시 거래 금융회사 영업점을 방문하여 지급정지한 본인의 모든 계좌 해제가 가능*

* (기존) 영업점 방문을 통해 해당 영업점 소속 금융회사 계좌만 해제 가능

□ **(주요성과)** 오프라인까지 서비스가 확대된 이후 '본인계좌 일괄 지급정지' 서비스 이용이 약 11배 증가*

* 온라인 채널만 가능했던 6개월('23.1~6월)간 월평균 신청 건수 0.5만건 → 오프라인 채널 확대 이후인 4개월('23.7~10월)간 월평균 신청 건수는 5.4만건

- 취약계층 외에도 일반 국민의 접근 편의성 향상, 직원 응대를 통한 심리적 불안감 해소 등 오프라인 서비스의 잠재 수요가 큰 것으로 평가

* 4개월('23.7~10월)간 월평균 신청건수 5.4만건 중 오프라인 신청건수는 5.0만건, 온라인 0.4만건

< 관련 보도자료 >

- 12.27.(화)부터 보이스피싱 피해 방지를 위해 본인 명의의 모든 계좌에 대해 일괄(one-stop) 지급정지를 신청할 수 있습니다.('22.12.26.)
- 오프라인에서도, 금융회사 영업시간 외에도, 본인계좌 일괄지급정지를 신청할 수 있습니다.('23.7.4.)

< 최우수 직원 : 개인사업자 담보대출의 국민주택채권 誤매입비용 환급 >

- (추진배경) 단위조합 검사과정(23.10월)에서 소상공인 차주가 매입의무 없는* 국민주택채권을 착오로 매입하여 불필요한 비용을 부담한 사실 발견
 - * 중소기업(개인사업자)이 부동산 담보로 대출시 저당권 설정관련 국민주택채권 매입의무 면제
 - 다른 업권에서도 동일한 사례가 다수 있을 것으로 추정되어 은행 등 전 금융권 실태를 전수조사하여 국민주택채권 誤매입 규모를 파악하고 환급*토록 하여 소상공인·자영업자의 정당한 권리행사를 지원
 - * 착오로 국민주택채권을 매입한 경우 중도상환을 통해 환급 가능(주택도시기금법 시행령§10)
- (추진내용) 재발방지를 위해 즉시 내부절차를 개선하였으며, 전 업권 규모를 파악하고 국토부 및 금융권 협의를 거쳐 전액·원스톱·신속 환급체계 마련
 - ① 사례 인지 즉시 재발방지를 위해 전 금융업권 내부절차* 개선 완료(11월)
 - * 고객 설명 절차 마련, 약정서 및 상품설명서 서식 개정, 전산통제 구축 등
 - ② 전 금융권 전체 중소기업 대출자료(130만건)와 채권 발행자료(950만건)를 징구·대사하여 국민주택채권 誤매입 규모 파악
 - ③ 3차례 간담회를 통해 금융회사 비용부담 방안*, 환급절차 간소화 방안** 및 환급대응 종합 매뉴얼을 마련하여 차질없는 환급 대응 준비
 - * 주택도시기금 중도상환액이 당초 고객 부담액에 미달할 경우 그 차액 등을 금융회사가 보전
 - ** 실물 중도상환 없이 차액만 정산하는 방식을 적용하기로 국토부와 협의(주택도시기금 유동성 확보, 국채시장 안정 및 법무사 비용 절감 측면에서 유리)
- (주요성과) '23.12.18.부터 중소기업 및 개인사업자가 국민주택채권 72.3만건(2.6조원)을 매입하면서 부담한 비용 등 총 1,796억원을 환급*
 - * 금융회사가 대상 고객에게 개별 안내하고, 고객은 환급 신청시 5영업일 이내에 환급금을 수령
 - 국토부(차액정산 방안) 및 전 금융권(비용부담 방안)과 긴밀히 협의하여 기금 유동성 및 채권시장 등에 미치는 영향을 최소화하면서도, 고객이 신청하면 당초 부담비용 전액을 편리하게 환급받도록 조치

< 관련 보도자료 >

- 금융권은 12.18.부터 약 72만명의 소상공인이 부동산 담보대출을 받으면서 부담한 국민주택채권 매입 할인비용 총 1,796억원(건당 평균 25만원)을 돌려드립니다.(23.12.18.)

<우수 부서: 글로벌 IB 불법 공매도 적발 등 불법 공매도 척결을 위한 대응>

- **(추진배경)** 투자자들의 불법공매도에 대한 의구심 및 공매도 제도에 대한 불신(기울어진 운동장) 확대
 - 투자자들의 신뢰회복을 위해 발표한 국정과제 「불법공매도 적발·처벌 강화」 이행
- **(추진내용)** 글로벌 IB 무차입 공매도 적발 등 공매도 위반행위를 엄정 제재하고 간담회 및 홍보를 통한 사전 예방 실시
 - 무차입 공매도 사건 33건을 적발하고 총 105억원의 과징금을 부과
 - 글로벌 IB(2사)의 불법 공매도행위* 및 악재성 정보 공개 전 무차입 공매도 등 불법거래** 최초 적발
 - * 글로벌 IB 주식거래내역, 대차내역 등을 면밀히 분석하여 불법행위 확인
 - ** 주가 하락을 위해 매도스왑거래를 이용하거나 무차입상태에서 고의로 매도주문을 제출하여 매매차익 극대화 등 불공정거래의 수단으로 공매도를 이용하는 행위
 - 외국계 증권사(23사)를 대상으로 간담회를 개최하고, 공매도 과징금 부과, 글로벌 IB 불법 공매도 적발 등 국민적 관심사항 발표
- **(주요성과)** 33건의 무차입 공매도 적발 및 총 105억원의 과징금 부과 사실을 공개하여 시장참여자들의 경각심을 제고
 - 정부 공약사항 및 국정과제의 적극적 수행으로 조기 성과를 도출하고 그간 사례와 차별되는 위반행위 적발
 - 전담부서(공매도 특별조사단)를 신설하여 기존 팀단위(8명)에서 부서단위(20명)로 확대하고 글로벌 IB 전수조사 실시

< 관련 보도자료 >

- 관계기관 합동 “불법공매도 적발·처벌 강화 및 공매도 관련 제도 보완방안” 발표(22.7.28.)
- 공매도 규제 위반행위에 대한 ‘과징금’ 최초 부과(23.3.8.)
- 불법 공매도 방지를 위한 외국계 증권사 준법감시인 간담회 개최(23.9.7.)
- 글로벌 IB의 대규모 불법 공매도 적발 및 향후계획(23.10.16.)
- 불법 공매도 특별조사단 신설 및 주요 글로벌 IB에 대한 전수조사 실시(23.11.1.)

< 우수 부서 : 비대면 금융사고 책임분담 기준 도입 >

□ (추진배경) 비대면 금융거래가 증가하면서 비용절감 등으로 금융회사 이익이 증대되고 있으나 금융사고로 인한 소비자 피해*도 확대

* 비대면 본인확인의 취약점을 악용한 금융사고 지속 발생(악성앱 등으로 신분증 사본을 탈취하여 휴대폰 개통과 계좌 개설을 한 후 대출실행 및 예금해지·인출 등)

○ 날로 교묘해지는 금융사기 수법을 고려할 때 사고피해를 전적으로 소비자 책임으로만 보는 것은 불합리

□ (추진내용) 국내은행과 함께 「비대면 금융사고 책임분담기준」을 도출하고 비대면 사고 예방과 합리적 배상을 다짐하는 협약을 체결('23.10월)

○ 그간의 분쟁민원과 판례 분석, 해외사례 조사, 실제 민원사례 시뮬레이션 등을 거쳐 은행권과의 협의를 거쳐 책임분담기준을 마련*

* 최근 국내 법원(판례)과 영국 등 해외 감독당국은 비대면 금융사고 피해에 있어서 금융회사의 사고예방 노력과 책임을 강조하는 추세

○ 동 기준에 따라 은행은 비대면 사고 피해에 대해 ①은행의 사고예방 노력수준과 ②소비자 과실정도를 종합적으로 고려하여 자율배상

① 금융회사 : 이상거래탐지시스템(FDS) 운영의 적절성, 비대면 본인확인 의무 이행 등

② 소비자 : 스미싱 문자 클릭, 계좌 비밀번호 유출 등

□ (주요성과) '24년부터는 소비자에게 귀책이 있는 비대면 금융사고에 대해서도 은행의 사고예방 노력이 충분하지 않았을 경우 배상 가능

○ 이에 은행이 보다 강화된 이상거래 탐지 시스템 운영 등의 노력을 하도록 동기부여함으로써 비대면 금융사고 발생을 줄이는 선순환 효과도 기대

< 관련 보도자료 >

- 「비대면 금융사고 예방 추진을 위한 협약」 체결('23.12.14.)

< 우수 직원 : 「인허가 사전협의(START) 포털」 구축 >

□ (추진배경) 금감원은 금융업 신규 진출 희망자의 원활한 인허가 신청을 지원하기 위해 「사전협의*」 제도를 운영중이나

* 인허가 신청 前 신청인에게 법령상 심사요건·절차 등을 안내하고, 신청인 희망시 필수서류 구비여부 등을 확인하고 피드백 제공

○ 사전협의 신청 과정이 불편하고 처리과정이 불투명하며, 면담일 지정에도 장기간이 소요됨에 따라 민원인들의 불편* 발생

* 법인 설립 후 사전협의를 신청하였으나 면담에 수개월 소요되어 임대료, 인건비 부담 발생

□ (추진내용) 금감원 담당자와의 접근성과 사전협의 신청 절차의 편의성을 제고하고 투명성을 강화하는 한편, 처리기간 단축을 유도할 수 있는 인허가 사전협의(START) 포털을 구축('23.7.17.)

○ 사전협의 신청방법 개선을 통한 신청인 편의성 증대 및 예상 처리기간 안내를 통한 업무 투명성 강화 추진

- (편의성 증대) 사전협의 신청시 불필요한 절차를 줄이고, 심사 요건·구비서류 및 FAQ를 자동생성·제시(검색 불요)

- (투명성 강화) 대기순번 및 진행상황 상시 조회 기능을 도입하고, 신청 직후 면담예정일을 입력·안내

○ 담당자 지정알림 및 통계관리를 통해 처리기간 단축을 도모

□ (주요성과) START 포털 도입 이후 접수 건은 평균 2.2 영업일 이내에 면담일이 지정되었고 이후 약 2~3주 내로 면담이 성사

※ 과거 면담일이 언제 지정될지 알 수 없었고 접수 후 면담까지 수 개월이 소요되었던 것에 비해 「START 포털」 도입으로 인허가 사전협의 절차의 투명성·신속성이 월등히 개선

○ 이용자 대상 ①이용 편의성, ②면담 前 진행과정, ③사전협의에 대한 만족도 조사를 실시한 결과, 업무의 편의성이 증대되었고 면담 前 절차 및 면담에 대해 만족하는 것으로 응답*

* 인허가 사전협의(START) 포털을 통한 업무처리 편리성과 면담 前 절차(신청 대기 번호 부여, 면담일 지정)에 대해 9명 중 8명이 '매우 만족' 또는 '만족'한다고 답변

< 관련 보도자료 >

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

< **우수 직원**: 민원처리업무의 디지털전환을 통한 민원서비스의 질 향상 >

□ **(추진배경)** 금융감독 업무방식 혁신의 일환으로, “민원처리 기간 단축 및 서비스의 질 향상”을 위한 민원처리 디지털 전환 필요성 대두

- 금융상품의 구조가 복잡·다양해지면서 민원 접수 건수*는 지속적으로 증가하는 반면, 인력 확충은 제한적

* 금융민원 접수건수: '22년 상반기 44,333건 → '23년 상반기 48,506건(중반복 민원 제외)

□ **(추진내용)** ①선제적 민원해소 유도, ②AI 등을 활용한 자료 집적·제공, ③단순반복 업무의 완전 자동화 등 혁신과제 마련

- ① 특정 유형의 민원* 급증시 해당 유형 민원에 대한 정보(소비자 행동 요령 등)와 키워드를 담당직원이 직접 설정하여 동 유형의 민원 접수시 설정한 정보를 바로 확인할 수 있도록 시스템 구축

* (예) 증권사 전산장애, 중도금대출 금리 인하, 백내장 보험금 미지급 등

- ② 민원 검토시 AI가 집적한 다양한 자료를 적시에 제공하여 담당 직원이 다각적이고 심도있는 검토에 집중 가능하도록 개선
- ③ 금융회사 자료 일괄요청, 동일한 내용의 집단 민원 회신시 일괄 입력·결재 등 단순반복업무는 자동화하도록 개선

□ **(주요성과)** 민원처리 업무의 디지털화를 통해 업무 효율성을 제고함으로써 민원처리 기간 단축 및 서비스의 질(Quality) 향상 기대

- 또한, 디지털 혁신 기술을 통해 감독행정을 고도화하는 ‘금융감독원 디지털 전환 업무 혁신 로드맵’ 마련에 공헌

구분		부서명·성명	제목 및 주요 내용
부서 (3건)	최우수	금융사기 전담대응단	<p>본인 계좌 일괄 지급정지 서비스 확대</p> <p>본인 명의 모든 계좌를 일괄 지급정지할 수 있는 서비스를 온라인에서 영업점 및 고객센터로 신청채널을 확대하고, 휴일을 포함하여 24시간 이용 가능토록 시스템 구축</p>
	우수	조사2국 외 1개 부서* <small>* 공매도특별조사단</small>	<p>글로벌 IB 불법 공매도 적발 등 불법 공매도 척결을 위한 적극 대응</p> <p>공매도 특별조사단을 출범하여 글로벌 IB 전수 조사를 실시하고, 무차입 공매도 사건에 대해 엄정조치하는 등 불법 공매도 엄단</p>
		자금세탁방지실 외 4개 부서* <small>* 분쟁조정3국, 디지털금융혁신국, 법무실, 금융사기전담대응단</small>	<p>비대면 금융사고 책임분담 기준 도입</p> <p>19개 국내은행 및 은행연합회 간 실무협의를 거쳐 소비자 과실뿐만 아니라 금융회사의 사고 예방노력까지 고려하여 합리적으로 배상하는 비대면 금융사고 책임분담 기준 도출</p>
	직원 (3명)	최우수	정지하 선임 (상호금융국)
우수		김동균 선임 (감독총괄국)	<p>「인허가 사전협의(START) 포털」 구축</p> <p>인허가 사전협의를 위해 신청인이 거쳐야 했던 번거로운 절차를 원스톱으로 처리할 수 있도록 주요국 감독당국 중 최초로 인허가 사전협의(START) 포털 구축</p>
디지털 전환		김은아 선임 (금융민원총괄국)	<p>민원처리업무의 디지털전환을 통한 민원서비스의 질 향상</p> <p>디지털전환 TF 운영을 통해 디지털 전환 아이디어를 도출하여 적극적으로 민원을 처리·감축하고 담당직원의 부담을 경감할 수 있는 방안 마련</p>

구분	부서명·성명	제목 및 주요 내용
직원 (7명)	장려	<p>이소라 선임 (저축은행감독국)</p> <p>금융권 최초의 「저축은행 PF대출 자율협약」 시행</p> <p>부동산 경기 둔화로 일시적으로 어려움을 겪는 사업장 지원을 위하여 쏘 업권 가운데 최초로 PF대출 자율 협약을 제정 및 시행하였고, 협약 이행 관련 제도적 인센티브 부여</p>
		<p>김은성 팀장 (은행감독국)</p> <p>장애인 등 금융소비자의 은행 이용 편리성 강화</p> <p>거동 불편 예금주의 치료비 목적 예금인출 편리화 및 장애인의 비과세종합저축 비대면 가입 시 불편 해소</p>
		<p>김래환 선임 (디지털금융혁신국)</p> <p>사이버위험 인텔리전스(CI)를 활용한 민생침해 금융범죄 예방 추진</p> <p>지능화되고 있는 사이버 위협 및 민생침해 금융범죄 대응을 위해 CI 시스템의 도입을 추진하고 우수한 기술력을 보유한 핀테크 기업이 성장할 수 있도록 금융회사와의 협업생태계 조성 지원</p>
		<p>김갑제 선임 (기업공시국)</p> <p>XBRL 프로그램 등을 통한 재무공시 체계 성공적 추진</p> <p>상장사·주요 비상장사의 재무정보를 국제표준 데이터 기반 (XBRL)으로 전면 개편하고, 기업이 외부 도움 없이 직접 XBRL 재무제표를 작성할 수 있는 시스템을 세계 최초 개발</p>
		<p>최영석 수석 (보험감독국)</p> <p>펫보험을 통한 반려동물 건강권 확보 및 양육·의료비 경감</p> <p>펫보험이 활성화될 수 있도록 동물의료 인프라를 구축하고, 반려동물 질병예방·진료 뿐 아니라 등록, 보험가입, 기타 부가서비스 등을 One-stop으로 제공하고 소비자 맞춤형 펫보험 개발이 가능하도록 제도개선 추진</p>
		<p>안성원 수석 (정보화전략국)</p> <p>금융감독 데이터 분석 플랫폼 구축 방안 마련</p> <p>금융시장 변화에 선제적으로 대응하고 데이터 기반 감독체계 전환을 위해 데이터 LAKE* 중심의 디지털 플랫폼 구축방안 마련</p> <p>* 대량의 데이터를 수집·저장하는 중앙 집중형 통합 저장소</p>
	디지털 전환	<p>김형민 감사역 (회계감리1국)</p> <p>회계감독업무의 디지털 전환 기반 구축</p> <p>회계 심사·감리업무의 디지털 전환 현황·한계를 분석하여, 금융감독 디지털 혁신과제에 반영하고, 회계감리 인력충원(IT 전문직원), 조직개편(디지털감리팀 신설), 제도 개선(외부감사규정 개정) 추진</p>