

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 **외부 전문가** 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 서비스를 확대한 **금융사기전담대응단**을 **최우수부서**로, 국민주택채권 매입비용 환급을 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 비교세 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 사전협의의 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 위협 인텔리전스를 활용한 민생침해 금융범죄 예방 장려

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

* 사이버 위협 관련 빅데이터를 수집·분석하여 위협 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



I. 개 요

- 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
 全 금융권 실태를 전수조사하여 국민주택채권 誤매입 규모를 파악
 하고 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(주택도시
기금 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 국민
 주택채권 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* * 공매도특별조사단	<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* * 분쟁조정3국, 디지털금융혁신국, 법무실, 금융 사기전담대응단	<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)	<p>개인사업자 담보대출의 국민주택채권 誤매입비용 환급</p> <p>부동산 담보대출 개인사업자들이 매입의무가 없음에도 誤매입으로 부담한 국민주택채권(2.6조원)의 할인비용(1,796억원)을 산정하고 환급받을 수 있도록 유도</p>
	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	이소라 선임 (저축은행감독국)	금융권 최초의 「저축은행 PF대출 자율협약」 시행 부동산 경기 둔화로 일시적으로 어려움을 겪는 사업장 지원을 위하여 중 업권 가운데 최초로 PF대출 자율 협약을 제정 및 시행 하였고, 협약 이행 관련 제도적 인센티브 부여
		김은성 팀장 (은행감독국)	장애인 등 금융소비자의 은행 이용 편리성 강화 거동 불편 예금주의 치료비 목적 예금인출 편리화 및 장애인의 비과세종합저축 비대면 가입 시 불편 해소
		김래환 선임 (디지털금융혁신국)	사이버위협 인텔리전스(CI)를 활용한 민생침해 금융범죄 예방 추진 지능화되고 있는 사이버 위협 및 민생침해 금융범죄 대응을 위해 CI 시스템의 도입을 추진 하고 우수한 기술력을 보유한 핀테크 기업이 성장할 수 있도록 금융회사와의 협업생태계 조성 지원
		김갑제 선임 (기업공시국)	XBRL 프로그램 등을 통한 재무공시 체계 성공적 추진 상장사·주요 비상장사의 재무정보를 국제표준 데이터 기반 (XBRL)으로 전면 개편 하고, 기업이 외부 도움 없이 직접 XBRL 재무제표 를 작성할 수 있는 시스템을 세계 최초 개발
		최영석 수석 (보험감독국)	펫보험을 통한 반려동물 건강권 확보 및 양육·의료비 경감 펫보험이 활성화될 수 있도록 동물의료 인프라를 구축 하고, 반려동물 질병예방·진료 뿐 아니라 등록, 보험가입, 기타 부가서비스 등을 One-stop 으로 제공하고 소비자 맞춤형 펫보험 개발이 가능하도록 제도개선 추진
	디지털 전환	안성원 수석 (정보화전략국)	금융감독 데이터 분석 플랫폼 구축 방안 마련 금융시장 변화에 선제적으로 대응하고 데이터 기반 감독체계 전환을 위해 데이터 LAKE* 중심의 디지털 플랫폼 구축방안 마련 * 대량의 데이터를 수집·저장하는 중앙 집중형 통합 저장소
		김형민 감사역 (회계감리1국)	회계감독업무의 디지털 전환 기반 구축 회계 심사·감리업무의 디지털 전환 현황·한계를 분석 하여, 금융감독 디지털 혁신과제에 반영 하고, 회계감리 인력충원 (IT 전문직원), 조직개편 (디지털감리팀 신설), 제도 개선 (외부감사규정 개정) 추진