

부패취약분야* 개선을 위한 민원·분쟁 처리절차 혁신

* 소극적 업무태도, 비효율적이고 불투명한 업무처리

1. 추진배경

- 우리원에 대한 권익위 등 외부의 평가결과를 분석한 결과 실제 부패를 경험했다는 의견은 없으나, 업무투명 및 소극행정 부문이 저조하고 민원·분쟁 업무만족도가 낮음



- 언론 및 민원인도 업무투명·소극행정 등 업무태도·방식과 분쟁처리 지연, 소비자피해에 대한 우리원의 대응 부문에 대한 불만 제기

< 관련 언론기사 >

- (MTN뉴스, '22.9.7.) 보험금 분쟁심사 1년 기다려라..금감원 느장처리 논란
- (매일경제, '23.6.28.) 민원 접수한게 언제데 분통터진다..금감원 분쟁조정 하세월

⇒ 청렴체감도 및 업무만족도가 저조한 분쟁·민원 업무절차 혁신 강력 추진

2. 주요 추진내용

① 업무투명성 분쟁유형별 집중처리 및 표준회신문 마련

(추진배경) 민원 및 분쟁유형이 다양하여 담당자별로 자료 요구, 조사 절차, 회신 내용 등의 업무처리에 편차가 발생하는 것이 투명성 저하의 원인으로 지적

- 민원유형을 상품종류, 분쟁원인, 쟁점사항 등으로 세분화하고 이에 맞는 전담인력을 지정하여 동일·유사민원을 일괄 처리
- 기존 분쟁조정례, 판례 등을 적용한 분쟁유형에 대한 표준회신문을 마련하여 분쟁처리의 일관성 제고

2 업무 공정성 집중심리제 운영 및 민원부서 특화 윤리교육 강화

(추진배경) 민원·분쟁처리 지연, 불친절 및 업무태도 관련 추가민원이 발생하거나 처리결과의 공정성에 대해 민원인이 수용하지 못하는 사례 다수

- 법률적 쟁점 및 소비자 피해 우려가 큰 사안은 부서장 주관 집중 심리제*를 운영하여 처리 신속성 및 결과의 공정성 제고
 - * 법률적 쟁점 등이 많은 분쟁사안에 대해 부서장 책임하에 담당자, 변호사 등이 참여하여 집중 심의
- 소민원부서 대상 '찾아가는 청렴·윤리교육'을 통해 민원처리 전담직원 등 인적구성을 고려한 특화교육을 실시함으로써 공정한 업무처리 강조

3 적극행정 인센티브 부여를 통한 민원업무 적극행정 확대 등

(추진배경) 외부체감도 중 소극행정 부문 평가 저조, 소극행정 관련 접수민원 증가

- '24년부터 적극행정 우수사례 경진대회 포상 항목에 '분쟁조정' 부문을 별도 신설하여 분쟁처리 실적이 우수한 직원(2명)에 포상 및 인센티브 부여
 - 또한 경진대회를 통해 '민원처리업무의 디지털 전환' 등 추가적인 업무개선 아이디어* 발굴(금융감독 업무 디지털전환 계획에 포함하여 진행중)

* 맞춤형 정보제공을 통한 즉각적 민원 해결, 시민원 배정 자동화, 금융회사의 일괄 자료체출 등 14개 혁신과제

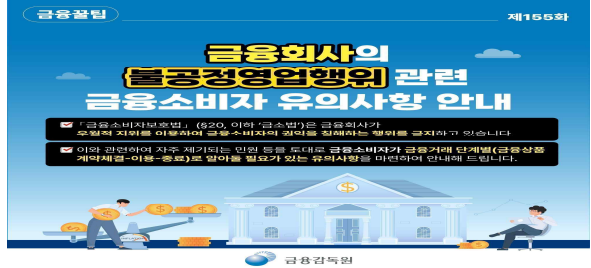
금융감독원 적극행정 주요 사례(민원·분쟁)			
2023년	우수상	금융민원총괄국 김○○ 선임	민원처리업무의 디지털 전환
2024년	우수상	분쟁조정3국 은행검사1국	홍콩H지수 ELS 손실사태에 총력 대응
	우수상	분쟁조정1국 허○○ 선임	신속한 소비자 피해구제에 기여
	장려상	분쟁조정2국 안○○ 수석	실손 분쟁유형에 대한 선제적 대응 및 효율적인 분쟁민원 감축

4 청렴 확산 민원정보 공유 및 환류를 통한 국민 권익보호 및 부패방지 확산

(추진배경) 분쟁사례, 처리기준 등을 투명하게 공개하고, 민원 발생을 예방할 필요

- 소비자피해 사전 예방을 위해 소비자경보 발령(37건), 소비자 유의사항 안내(22건), 분쟁조정 사례(38건), 분쟁해결기준(7건) 등의 정보 제공 활성화
- 「공정금융 추진위원회」를 출범·운영하여, 불공정 금융관행 개선 및 금융 취약계층 보호를 위한 21개 과제*를 발굴·개선

* 금리·수수료 산정기준 합리화, 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 개선 등

 소비자경보(주의) (소비자경보 2025-13호) 저금리 대출의 유혹, 최근 보이스피싱 피해자 10명중 4명은 대출빙자 사기에 당한다!	 금융꿀팁 제155화 금융회사의 불공정영업행위 관련 금융소비자 유의사항 안내 ▶ 「금융소비자보호법」(제20, 이하 「금소법」)은 금융회사가 소정의 절차를 이행하지 않고 금융소비자와 계약을 체결하는 행위를 금지하고 있습니다. ▶ 이와 관련하여 자주 제기되는 민원 등을 토대로 금융소비자가 금융거래 단계별(금융상품 계약 체결-이용-종료)로 알아볼 필요가 있는 유의사항을 마련하여 안내에 드립니다.
▶ 소비자경보 배너 예시	▶ 금융꿀팁 예시

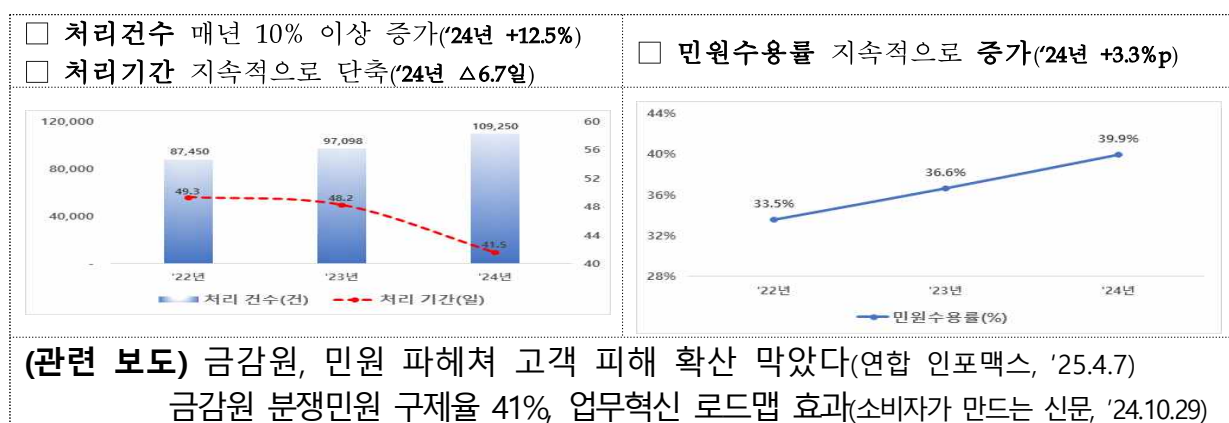
3. 추진과정 중 장애요인 및 극복 방안

- **(장애요인)** 분쟁 유형별 집중처리 방식은 그간의 업무관행을 뒤집는
것이어서 다수직원이 거부감을 드러내는 등 공감대 형성에 애로
 - 도입과정에서 적체건 처리가 오히려 더 지연되는 등 시행착오도 경험
- **(극복방안)** 부서원간 내부회의 및 소통을 통하여 변화를 위한 컨센서스를
형성하였고, 고참직원들이 솔선수범하여 적체건을 추가 배정받아 처리
 - 기관장이 임원회의 및 보도자료 등을 통해 대내외적으로 의지*를
천명하는 한편, 적극행정 경진대회에 포상부문 신설 등으로 인센티브 제공

* 업무 개선·예방체계 마련을 통한 지속적인 분쟁처리 효율성 제고 당부(임원회의 '24.2.6)
「분쟁 유형별 집중처리 체계」를 통한 신속처리 및 예방 당부(보험권 CCO 간담회, '24.4.16) 등

4. 주요 성과

- 민원·분쟁처리의 효율성·실효성 제고 및 소비자 권익 보호



5. 우수사례 선정 사유

- 모든 공공기관의 필수업무인 민원처리의 절차를 획기적으로 개선함
으로써 업무투명성 및 적극행정을 이끌어내었으며, 업무실적 개선
결과가 뚜렷하게 나타난 성공적인 사례

√ 해당 사례가 '22년도~'24년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ☒	아니오 ☐	
√ 과제 제출 년도	'22년 ☐	'23년 ☒	'24년 ☒
√ '22~24년도 미평가기관으로 자율과제로 제출 여부	예 ☐	아니오 ☒	