



금융감독원

보 도 자 료



금융은 통통하게 소비자는 행복하게

보도	2025.12.10.(수) 석간	배포	2025.12.9.(화)	
담당부서	기획조정국 조직문화혁신팀	책임자	국 장	이창규 (02-3145-5900)
		담당자	팀 장	김 흠 (02-3145-5890)

2025년 금융감독원 적극행정 우수사례 선정

- 제3보험 분쟁을 획기적으로 감축하고, 인용률을 제고한 분쟁조정2국 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 63건**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
- ☞ **효율적인 분쟁처리를 통해 제3보험 분쟁을 획기적으로 감축한 분쟁조정2국**과 **불공정거래 유형별 매매분석 기법을 개발한 김지은 선임검사**역을 **최우수 사례**로 선정

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 14건, 직원 49건(74명)** 등 **총 63건**의 사례가 접수되었으며 **내·외부 심사 및 현장발표**를 거쳐
 - 12.8.(월) 「**2025년도 적극행정위원회**」*(위원장 : 이세훈 금감원 수석부원장) 의결을 통해 **우수부서 3개 및 우수직원 11명**을 확정
 - * **【내부위원】**이세훈 수석부원장, 황선오 부원장보, 박지선 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, 희망부서 배치** 등 **파격적 인센티브**를 부여할 계획

II. 우수사례 주요내용

2025년 금융감독원 적극행정 주요 사례(최우수·우수)

최우수상

<부서>



제3보험 분쟁을 획기적으로
감축하고 인용률 제고

<직원>



혁신적 매매분석 기법 개발로
중대 불공정거래 조기 포착

우수상

<부서>



퇴직연금 실물이전 서비스,
금융소비자의 선택권 확대

<부서>



보이스피싱 피해 방지를 위한
3단계 금융 거래 안전망 구축

<직원>



생성형 AI 기반 챗봇 및
동적시각화 분석시스템 구축

<민원>



신속하고 정확한 제3보험 분쟁처리,
다수의 소비자피해 구제

□ **(최우수 부서)** 효율적인 분쟁처리를 통해 제3보험 분쟁을 획기적으로 감축하고 인용률을 제고한 분쟁조정2국을 선정

○ 분쟁조정2국은 제3보험 분쟁에 보다 체계적으로 대응하기 위한 종합 대응방안(「5대 과제 16개 이행과제*」)을 마련하여 추진 함으로써

* ① 유형별 전담협의제, 원포인트 실무협의회 등 집중처리방식 다각화, ② 비급여항목 분쟁조정기준 마련, 장기적체건 해소 등 분쟁처리 효율성 제고 등

- '25년 상반기 실손분쟁 처리실적을 69.0% 늘리고, 보유분쟁을 35.4% 감축하였으며, 전체 인용률을 40.3%까지 상승*시키는 등 금융소비자 권익 보호에 기여하였음

* ('23.상) 18.3% → ('24.상) 26.9% → ('25.상) 40.3%

□ **(최우수 직원)** 혁신적 매매분석 기법* 개발을 통해 중대 불공정거래를 조기 포착하여 자본시장 보호에 기여한 조사1국 김지은 선임검사역을 선정

* 이상징후 선제적 포착, 빅데이터 분석, 입체적 연계성 입증 등

- 김지은 선임검사역은 새로운 매매분석 기법을 개발하여 재력가와 금융전문가가 공모한 장기 시세조종, 대형 법무법인 직원의 미공개 정보 이용 등 중대 불공정거래를 적발
 - 진행중인 범죄를 조기에 적발하여 투자자 피해를 선제적으로 차단하고, 금융감독원 조사 역량을 강화하는 데 기여하였음
- 특히, 기존의 엑셀 기반 개별 종목 분석 방식에서 벗어나, SQL 기반 데이터 처리 등 빅데이터 분석 기법을 활용하여 다수 종목을 동시에 분석함으로써 복수의 불공정거래를 효율적으로 적발

□ **(우수부서)** 퇴직연금 실물 이전 및 사전조회 서비스를 도입·시행한 연금감독실과 보이스피싱 피해 방지를 위한 「3단계 금융거래 안전망」을 구축한 금융사기대응단을 선정

- 연금감독실은 실물이전 서비스 및 사전조회 서비스를 추진하여 가입자 불편을 최소화하고 사업자 간 경쟁을 촉진하였으며,
 - 이를 통해 퇴직연금 수익률 제고와 금융소비자의 윤택한 노후생활 기반 조성에 기여하였음
- 금융사기대응단은 여신거래·비대면 계좌개설·오픈뱅킹을 소비자의 선택으로 일괄 차단할 수 있도록 「3단계 금융거래 안심차단서비스」* 도입을 통해 보이스피싱 피해를 신속히 방지하는 데 기여하였음

* 누적 가입자 수 여신거래 318만명, 비대면 계좌개설 252만명 달성('25.10.31. 기준)

- 특히, 금융사기 위험을 차단하면서도 정상 금융거래의 불편을 최소화 하는 등 시스템 완성도를 높이기 위해 지속적으로 보완·개선*

* 여신거래 안심차단 신청 시 신용카드 신규 발급의 차단 여부를 선택사항으로 변경
대리인(단, 직계존비속, 배우자 등 가족 한정)이 서비스를 신청·해제할 수 있도록 권한 확대 등

- **(우수직원)** 생성형 AI 기반 챗봇(ChatFSS) 및 동적시각화 분석시스템을 구축한 금융시장안정국 김정호 선임조사역·권도형 선임조사역, 분쟁민원 처리 증대에 기여한 분쟁조정2국 이광태 조사역을 선정
 - 김정호 선임조사역·권도형 선임조사역은 최신 공개 대형 언어모델을 탑재한 생성형 AI 챗봇을 직접 개발하고 추론·이미지 인식·STT 연계 등으로 답변 품질 및 활용범위를 크게 개선하여
 - 직원들이 보안 걱정 없이 AI를 감독·검사업무에 활용할 수 있도록 지원함으로써 데이터·AI 기반 금융감독 토대를 마련하는 데 기여하였음
 - 이광태 조사역은 다수 분쟁민원을 신속하게 처리하고, 분쟁처리 과정에서 확인된 보험사의 불합리한 고지의무위반 적용기준 및 보험금 부지급 관행을 개선하는 등 소비자 피해 구제에 기여하였음
- **(장려상)** 사망자명의 금융거래 신속 차단 시스템을 구축한 디지털 금융총괄국 이길민 선임조사역·김은철 팀장 등 7명을 선정

Ⅲ. 격려 말씀 및 향후 계획

- **(격려 말씀)** 이세훈 수석부원장은 “이번 적극행정 경진대회를 통해 발굴된 우수사례가 조직 전반으로 확산되어 적극행정 문화가 확고히 자리 잡는 계기가 되길 기대한다”고 밝히며,
 - “아울러 국민들이 금융감독 혁신의 성과를 체감할 수 있도록 부족한 부분을 지속적으로 보완하고, 혁신의 추진 동력을 계속 이어 나가야 한다”고 강조하였음
- **(향후 계획)** 금감원은 앞으로도 적극행정 우수사례를 지속 발굴·전파함으로써 금융소비자의 권익 증진과 금융시장 안정을 위해 노력할 예정

구분		부서명·성명	제목 및 주요 내용
부 서 (3건)	최 우 수	분쟁조정2국	효율적인 분쟁처리를 통해 제3보험 분쟁을 획기적으로 감축
			집중처리 방식을 다각화하는 등 효율적인 분쟁처리를 통해 제3보험 분쟁을 획기적으로 감축(실손 △35.4%)하고 인용률 제고(26.9% → 40.3%)
	우 수	연금감독실	퇴직연금 실물이전 및 사전조회 서비스 개시
			‘퇴직연금 실물이전 서비스’(‘24.10월) 및 실물이전 가능 여부 ‘사전조회 서비스’(‘25.7월)를 도입하여, 가입자의 선택권을 확대 하고 계좌 이전 시 손실을 최소화하는 한편, 사업자 간 건전한 경쟁을 촉진하여 퇴직연금 수익률 개선에 기여
		금융사기대응단	안전한 금융거래를 위한 3종 「안심차단 서비스」 도입
			여신거래 안심차단서비스 고도화(‘25.5월), 비대면 계좌개설 안심차단 서비스 시행(‘25.3월), 오픈뱅킹 안심차단서비스 시행(‘25.11월)을 통해 보이스피싱 피해 방지를 위한 3단계 금융거래 안전망을 구축
직 원 (4명)	최 우 수	김지은 선임 (조사1국)	혁신적 매매분석 기법 개발을 통한 중대 불공정거래 조기포착
			불공정거래 수법 고도화 등 시장 환경 변화로 중대 불공정거래를 조기 포착할 수 있는 혁신적 접근 방식이 요구됨에 따라, 이상징후 선제적 포착, 빅데이터 분석 등 새로운 매매분석 기법을 개발하고 다수의 중대 불공정거래 혐의를 적발하여 투자자 피해를 선제적으로 차단하고 금감원 조사 역량 강화에 기여
	우 수	김정호 선임 권도형 선임 (금융시장안정국)	생성형 AI 기반 챗봇(ChatFSS) 및 동적시각화 분석시스템(DIVA) 구축
			누구나 보안 걱정 없이 업무에 활용 가능한 생성형 AI 챗봇 (ChatFSS)을 원내 최초로 구축하고, 금융회사 데이터 시각화 분석시스템(DIVA)을 개발·대외 공개하여 직원 및 금융소비자가 금융 정보를 손쉽게 이용할 수 있도록 지원
		이광태 조사역 (분쟁조정2국)	신속하고 정확한 제3보험 분쟁처리를 통한 다수의 소비자피해 구제
			① ‘25.1.9.~11.12. 고지의무 위반여부 및 사망보험금 지급여부 등 법률쟁점 분쟁 940건(인당 평균처리건수 대비 2배)을 처리하여 신속한 분쟁처리환경 조성에 기여 ② 분쟁처리 과정에서 확인된 보험사의 불합리한 고지의무위반 적용기준 및 보험금 부지급 관행을 개선

구분		부서명·성명	제목 및 주요 내용
직 원 (7명)	장 려	이길민 선임 김은철 팀장 (디지털금융총괄국)	사망자명의 금융거래 신속차단 시스템 구축
			사망자 정보를 금융회사에 신속히 공유하여 부정 금융거래를 실시간 차단하는 정보연계 기반을 구축(추진 중)함으로써, 사망자 명의도용에 따른 금융사고 및 분쟁을 사전 예방하고 사회적 비용을 절감
		김소림 선임 최성준 선임 (보험검사1국)	빅데이터 검사 기법을 활용한 적극적인 보험소비자 보호 검사 실시
			검사대상회사의 Raw Data를 원내 빅데이터 DB에 집적 후 다수의 검사원이 동시에 SQL을 통해 Data를 추출·분석함으로써 위규 의심내역을 신속하고 일관되게 발굴하고 회사 제출 자료를 검증·보완하는 등 다양하게 응용하여 검사 효율화 증진
		배형석 선임 이재원 선임 (여신금융감독국)	카드포인트 사용 활성화 및 카드 신속 해지절차 도입 등 제도 개선
			全 카드사에 「카드포인트 자동사용 서비스」를 확대 도입하고, 고령층에는 별도 신청 없이 포인트 자동사용 서비스를 기본 적용(Opt-out)하는 등 카드포인트 사용 활성화를 도모하는 한편, 카드사 홈페이지·앱(App) 첫 화면에 카드 해지·이용정지 등이 가능한 「사이렌」 아이콘(🚨)을 배치하고, 카드 신속 해지절차를 도입하는 등 위기 상황에서의 소비자 자기방어권 보장
		김규량 선임 (분쟁조정3국)	장기간 고통 받는 사모펀드 투자자에 대한 적극적인 피해구제 실현
			사모펀드 분쟁 업무처리 프로세스를 고도화하여 분쟁의 신속·효율적 해결방안을 모색하고, 분조위 등을 통해 소비자 중심의 배상기준을 재정립하여, 재산상 피해를 겪어 장기간 고통받았던 사모펀드 투자자에 대한 적극적인 피해구제를 실시

< **최우수 부서** : 집중처리 방식 다각화 등을 통한 제3보험 분쟁 감축 및 인용률 제고 >

□ **(추진배경)** 제3보험* 분쟁은 新의료기술 출현 및 비급여 과잉진료 등에 따라 매년 증가 추세로, 연간 1만건 이상 접수가 지속

* 실손보험을 포함한 질병·상해·간병을 보장하는 보험

○ 그간 분쟁 감축 노력에도 불구하고, 분쟁의 추세적 증가 등에 따라 처리기간 장기화, 분쟁처리 품질 저하 등 소비자 피해 우려

□ **(추진내용)** 제3보험 분쟁에 보다 체계적으로 대응하기 위한 종합 대응방안(「5대 과제 16개 이행과제」)을 마련하여 추진

○ 유형별 전담협의제*, 원포인트 실무협의회** 등 집중처리방식을 다각화하여 '25년 상반기 실손분쟁 처리실적을 69.0% 늘리고, 보유분쟁을 35.4% 감축

* 유형별 전담자가 쏠보험사와 주요쟁점을 일괄 협의하고, 개별 담당자에게 공유

** 팀장주도로 유사쟁점 건을 선별 후 보험사 실무진과 원내 논의

○ 비급여 분쟁조정기준 마련, 회신문 최적화, 집중심리 강화 등 분쟁처리의 질적 개선 노력도 병행한 결과, 전체 인용률이 40.3%까지 상승*

* ('23.상) 18.3% → ('24.상) 26.9% → ('25.상) 40.3%

○ 그외 분쟁처리 효율화 방안 마련, 내부통제 및 소비자 안내 강화 및 부서간 협업을 통한 제도개선 등을 차질없이 이행

□ **(주요성과)** 제3보험 분쟁 처리, 예방 등을 위해 마련한 「5대 과제 16개 이행과제」를 빠짐없이 이행 완료

○ 특히, '25년 상반기 제3보험 분쟁을 위한 체계적 대응체계를 구축하고, 분쟁 「처리 - 보유 - 인용률」 등 전반적인 계량지표가 개선

[참고] '25년 상반기 제3보험 분쟁처리 현황

- **(분쟁처리)** '24.상 4,900건 → '25.상 7,009건(+2,109건, **43.0% ↑**)
 - * 실손보험 : '24.상 2,920건 → '25.상 4,934건(+2,014건, **69.0% ↑**)
- **(보유건수)** '25.1말 9,689건 → '25.6말 8,099건(△1,590건, **16.4% ↓**)
 - * 실손보험 : '25.1월말 5,914건 → '25.6월말 3,821건(△2,093건, **35.4% ↓**)
- **(인용률)** '24.상 26.9% → '25.상 40.3% (**13.4%p ↑**)

< 최우수 직원 : 혁신적 매매분석 기법 개발을 통한 중대 불공정거래 조기 포착 >

- (추진배경) 불공정거래 수법이 고도화되고, 개인투자자의 피해가 급증하는 등 시장 환경 변화에 따라 중대 불공정거래를 조기 포착할 수 있는 혁신적 접근 방식 필요
 - (수법 고도화) 주문매체 조작, 다수 차명계좌 활용 등 불공정거래 수법이 대형화, 고도화됨에 따라 혐의 입증 난이도 상승
 - (투자자 피해급증) 카카오톡, 텔레그램 등 SNS 리딩방을 활용한 부정거래가 성행하여 개인투자자의 대규모 피해 양산
- (추진내용) 새로운 매매분석 기법을 개발하여 중대 불공정거래 핵심 조사 도구로 활용
 - (이상징후 선제적 포착) 주가·거래량·실적 등 정량적 분석, 품문·트렌드 분석 등 정성적 분석을 통해 모니터링 종목을 선정하고 정밀 매매분석
 - 실적 악화에도 불구하고 주가가 급등하는 이상 종목을 포착, 슈퍼리치와 금융전문가가 공모한 장기 시세조종 혐의를 적발하고 관계부서와 공조하여 신속하게 조치
 - (빅데이터 분석) 공개매수 정보 등 주요 테마별 모니터링 종목 전체에 대해 SQL기반의 데이터 처리 기법을 적용하여 혐의 계좌 적출
 - 개별 종목 분석이라는 기존 틀을 깨고, 빅데이터 분석 기법으로 다수 종목을 한번에 분석하여 다수의 불공정거래 적발
 - (입체적 연계성 입증) 다양한 외부자료를 매매자료와 결합하고 정밀 교차분석 작업을 통해 연계성을 입증하여 대형 범무법인 직원의 미공개정보 이용 등 다수의 불공정거래 적발
- (주요성과) 혁신적 매매분석 기법을 통해 진행중인 범죄를 조기에 적발하여 투자자 피해를 선제적으로 차단하고, 금감원 조사 역량 강화에 기여하였으며, 조사 관계기관 간 긴밀한 협업체계를 구축

< 우수 부서 : 퇴직연금 환승시대 개막 >

□ **(추진배경)** 금융사별 수수료·판매상품 차이 등으로 퇴직연금 계좌를 이전하려는 수요가 지속되고 있으나, 계좌 이전이 불편*했던 측면

* 기존에는 전부 현금화 후 상품을 재매수해야 함에 따라 해지 수수료 등 가입자 비용 발생

⇒ 가입자의 불편함을 최소화하고 금융사간 선의의 경쟁을 촉진하기 위해 실물이전 서비스 및 사전조회 서비스를 추진

□ **(추진내용)** 유관기관 및 쉐 권역 금융사와 긴밀히 소통하면서 실물이전 및 사전조회 서비스를 성공적으로 도입

① **(실물이전 서비스)** '24.10월 가입자가 보유 상품을 해지하지 않고 사업자를 변경할 수 있도록 '실물이전 서비스'를 개시*

* 고용부, 금융위, 예탁원, 업권별 협회 및 퇴직연금사업자 31개사와 실무협의 TF 구성하여 금융상품 정보 송수신을 위한 표준전문을 개발하고 및 실무지침·FAQ를 작성·배포

② **(사전조회 서비스)** '25.7월 가입자가 수관회사에서 계좌를 개설하지 않고 실물이전 가능여부를 확인할 수 있도록 '사전조회 서비스'를 오픈*

* 실무협의 TF를 통해 사전조회 서비스 제공을 위한 개인정보 제공 등 법률 쟁점사항을 해결하고, 예탁원과 협업하여 전산 개발 및 업무 프로세스 수립 등을 완료

□ **(주요성과)** 가입자 편익이 대폭 제고되고 사업자간 경쟁이 촉진되어, 퇴직연금의 수익률 제고 및 윤택한 노후생활 기반 마련에 기여

○ 중도해지 비용 등 가입자의 금전 손실이 최소화되고, 계좌 이전 소요기간도 1/3 수준으로 대폭 단축(9영업일→3영업일)

○ 가입자가 계좌를 미리 개설하지 않고도 실물이전 가능 상품을 쉽게 확인할 수 있어 가입자의 편의성 및 선택권 확대

○ '24.10월 서비스 개시 이후 약 1년간 누적 121만건(6.9조원)의 이용실적을 달성하는 등 가입자들 사이에서 편리하게 이용할 수 있는 서비스로 정착

< 관련 참고자료 >

- '24.10.10. 보도자료 「보유 상품 그대로 다른 금융사로 옮길 수 있는 '퇴직연금 실물이전 서비스'가 개시됩니다.」
- '25.7.20. 보도자료 「퇴직연금 실물이전을 아직 고민 중이라면 사전에 확인해 보세요!」

< **우수 부서** : 안심차단서비스, 보이스피싱 걱정 없는 안전한 금융환경 조성 >

□ **(추진배경)** 빈발하는 대규모 정보유출 사고 등으로 금융사기 등 2차 피해로 이어질 수 있다는 소비자들의 불안이 누적

- 이에 본인도 모르게 금융거래가 실행되어 발생하는 피해 등을 소비자가 사전에 차단할 수 있도록 원스톱 시스템을 구축

< **주요 피해사례** >

- ◆ 피해자의 유출된 개인정보를 악용하여 신분증을 위조하고 휴대폰(주로 알뜰폰)을 개통
 - 위조 신분증과 개통한 휴대폰을 이용하여 피해자 명의로 신규 계좌를 무단 개설
 - 피해자 명의로 대출을 실행하여 대출금을 편취하거나 오픈뱅킹을 등록하여 피해자 명의의 타 금융계좌의 잔액을 해당 신규 계좌로 송금한 뒤 편취

□ **(추진내용)** 여신거래·비대면 계좌개설·오픈뱅킹을 소비자의 선택으로 일괄 차단할 수 있도록 「3단계 금융거래 안심차단서비스」를 시행

- ① **(여신거래 안심차단)** 신용대출, 카드로, 신용카드 발급, 할부금융, 예·적금 담보대출 등 개인 명의의 여신거래 실행을 전 금융권에서 차단('24.8.23. 시행)
- ② **(비대면 계좌개설 안심차단)** 나도 모르게 계좌가 개설되어 범죄수익 경로 등으로 악용되지 않도록 전 금융권에서 비대면 계좌개설을 차단('25.3.12. 시행)
- ③ **(오픈뱅킹 안심차단)** 오픈뱅킹을 통한 계좌정보 무단조회 및 이체 등을 방지할 수 있도록 오픈뱅킹 서비스를 차단('25.11.14. 시행)

- 금융사기 위험을 차단하면서도 정상 금융거래의 불편을 최소화하는 등 시스템 완성도를 높이기 위해 지속적으로 보완·개선*

* 여신거래 안심차단 신청시 신용카드 신규 발급의 차단 여부를 선택사항으로 변경, 대리인(단, 직계존비속, 배우자 등 가족 한정)이 서비스를 신청·해제할 수 있도록 권한 확대, 가입 채널을 영업점 → 모바일(은행 → 상호금융 → 금융결제원 어카운트인포 등)로 확대, 오픈뱅킹 안심차단 신청시 예상치 못한 간편결제 차단에 따른 불편이 없도록 소비자 안내를 강화

□ **(주요성과)** 국민들로부터 신뢰받는 대표적인 금융사기 예방 서비스로 부각

- 홍보부스*, 금융회사 영업점·모바일 등 전방위적 홍보를 통해 누적 가입자 수가 여신거래 318만명, 비대면 계좌개설 252만명 달성(10월말 기준)

* 서울안전한마당(5월), 부산바다축제(8월), 안전산업박람회(9월), 성수동 팝업스토어(11월) 등

- 특히 SKT 해킹사고('25.4월) 직후 가입자 수가 큰 폭으로 증가하였으며 '25.5월에는 행정안전부의 '추천 공공서비스'로 선정('25.5월)

< 우수 직원 : 생성형 AI 기반 챗봇(ChatFSS) 및 동적시각화 분석시스템 구축 >

- **(추진배경)** 디지털금융 등의 발달로 금융환경이 급변하는 상황에서 금융시장 안정과 금융소비자보호를 위해 데이터·AI 기술을 통한 금융감독업무 혁신이 요구되고 있으나,
 - 금감원은 고품질의 외부 AI 서비스(예; ChatGPT) 활용이 어려워 기존 수작업·문서중심 업무처리 방식만으로는 한계에 다다랐고, 현행 금융통계정보시스템(FISIS)의 금융 데이터도 활용하기 불편
- **(추진내용)** 업무 효율을 높이는 다양한 AI 활용 서비스를 자체 개발하여 AI 혁신 기반을 마련함과 동시에 금융 정보 활용성을 향상
 - **(ChatFSS 구축·고도화)** 최신 공개 대형 언어모델을 탑재한 생성형 AI 챗봇(ChatFSS)을 직접 개발하여 원내 최초 공개하였고, 나아가 추론·이미지 인식·STT 연계 등으로 답변 품질 및 활용범위를 크게 개선
 - **(AI 연구개발 환경 구축)** 고성능 GPU 서버를 도입하여 금융감독원 자체적으로 AI를 연구개발하고 활용할 수 있는 인프라를 최초 구축
 - **(AI 서비스 확대 개발)** 데이터 처리 수요가 많은 현업부서와의 협업을 통해 감독·검사업무와 연계한 다양한 AI 서비스를 직접 개발·운영
 - **(DIVA*)** 기존 내부 통계시스템을 개선하여 금융회사 재무 정보를 한눈에 파악, 손쉽게 조회·분석 가능한 대국민 서비스로 제공

* Dynamic Interface for Visual Analysis

- **(주요성과)** 독자적 AI 서비스 개발을 통해 직원들이 보안 걱정 없이 AI를 업무에 활용할 수 있도록 지원함으로써 데이터·AI 기반 금융감독 토대 마련
 - 반복적인 작업 시간을 크게 단축하여 업무 효율성을 향상하고, 정보 제공자로서 데이터 활용성을 높여 고품질 금융감독 서비스를 제공하는 데 기여

< 관련 보도자료 >

- 금융산업을 한눈에, 분석까지 한번에! 동적 시각화 분석 시스템(DIVA) 공개('25.9.2.)

< 우수 직원 : 신속·정확한 분쟁처리를 통한 소비자피해 구제 >

□ **(추진배경)** 상해·질병보험 분쟁이 빈발하고 분쟁처리가 지체되어 소비자 피해 및 분쟁을 조정하기 위한 사회적 비용이 막대한 실정

- 적체된 보험분쟁을 신속하고 정확하게 처리하고, 분쟁이 빈발하는 근본적인 원인을 파악·개선하여 분쟁을 예방할 필요

□ **(추진내용)** 보험분야에 대한 풍부한 전문지식*을 바탕으로, 마치 본인의 분쟁인 것처럼 주인의식을 가지고 분쟁 처리 업무수행

* 보험상품, 영업행위, 손해사정 등 보험감독업무 전반에 대한 경험을 보유한 변호사

□ **(주요성과)** 분쟁처리·피해구제 실적이 탁월하여 적체분쟁 해소 및 소비자 보호에 크게 기여하고, 불합리한 관행개선을 통해 분쟁예방

- **(분쟁처리)** '25년중* 고지의무위반 여부 및 상해사망 여부 등을 다투는 법률쟁점 보험분쟁 940건 처리(동기간 인평균 대비 2배)

* '25.1.9.~11.12.(분쟁조정2국 제3보험2팀 근무기간 중 실적 집계기간)

- **(피해구제)** 고지의무위반 적용을 취소하고 장해보험금 지급조정사례(2.9억원) 및 상해사망보험금 지급조정사례(2.0억원) 등 266명(건) 피해구제*

* 면밀한 사실관계 분석, 약관해석 및 판례검토 등을 통해 인용권고가 필요한 분쟁건을 선별하고, 보험사에 서면(259건) 및 유선으로 권고하여 인용조정결론 도출

※ 피해구제금액 1천만원 이상 인용 조정 건 : 49건(구제금액 27.0억원)

- **(관행개선)** 분쟁처리 과정에서 확인된 보험사의 불합리한 고지의무위반 적용기준* 및 보험금 부지급 관행**을 개선하고, 관련 보도자료를 배포하여 분쟁예방에 기여

* (고지의무위반 적용기준 개선) 제3의료자문 통한 고지대상 질병력 존부여부 확인 관행 개선(→주치의 통해 확인), 고지방해 적용기준 부재 보험사의 기준마련

** (보험금 지급기준 개선) 약관내용보다 엄격한 수술보험금 지급심사기준 완화

< 관련 보도자료 >

- 주요 분쟁사례로 알아보는 소비자 유의사항(의료과실사고 및 고지의무 관련)(25.11.7.)