


	<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">보 도 참 고 자 료</div>				
	보도	배포 후 즉시	배포	2021.3.30.(화)	

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	담 당 자	마 순 사무관(02-2100-2637) 김 구 사무관(02-2100-2876)
	금감원 금융소비자보호총괄국장 김 범 준(02-3145-5700)		정 재 승 팀장(02-3145-5697)
	은행연합회 상무 이 경 희(02-3705-5151)		박 진 향 부장(02-3705-5040)
	금융투자협회 자율규제본부장 오 세 정(02-2003-9014)		김 동 오 부장(02-2003-9420)
	생명보험협회 본부장 김 인 호(02-2262-6645)		김 윤 창 실장(02-2262-6643)
	손해보험협회 상무 이 재 구(02-3702-8550)		백 승 욱 부장(02-3702-8670)
	여신금융협회 상무 배 종 균(02-2011-0602)		김 태 훈 부장(02-2011-0784)
	저축은행중앙회 상무 최 병 주(02-397-8602)		양 희 경 부장(02-397-8660)
	신협중앙회 부문장 이 선 호(042-720-1800)		박 용 남 실장(042-720-1801)
	대부금융협회 전무이사 이 재 선(02-6710-0802)		심 용 식 부장(02-6710-0810)

제 목 : 금융위원회와 금융감독원은 금소법 시행과 관련한 현장의 애로사항을 보다 신속하고 체계적으로 해소해 나가겠습니다.

- '21.3.31.(수), 「금융회사 애로사항 신속처리 시스템」 개편 -

1 추진배경

- ☐ 금융당국은 각 금융업권 협회 내 금소법 전담 TF를 통해 취합된 업권의 질의사항에 대하여 수시로 답변을 제공해 왔습니다.

□ 그러나, 금소법 시행 초기 새로운 제도에 대한 문의사항에 대해, 신속한 처리를 요구하는 현장수요가 많은 상황입니다.

- 업권별 설명회, 간담회 및 최근 현장방문에서도 금소법 시행과 관련한 애로·건의사항을 신속히 처리하는 전담창구 개설에 대한 요청이 있었습니다.

➡ 기존 애로사항 처리창구를 체계적으로 정비하여 ‘금융회사 애로사항 신속처리 시스템’으로 확대·개편하였습니다.

2 금융회사 애로사항 신속처리 시스템 운영방안

1. 구성

□ “금융위원회 - 금융감독원* - 금융협회”간 유기적인 협업 시스템

* 금융감독원의 경우, 금소처(총괄)와 업권별 검사·감독 부서로 구성

2. 처리절차

① [접수] ① 협회 전담창구(☞참고), ② 현장소통반*

- 금소법 현장 적용 관련 애로·건의사항, 법령해석 요청, 추가 제도 개선 필요사항 등

* 금융위·금감원으로 구성하고, 은행/지주, 보험, 금투, 중소기업 등 4개 업권별로 운영 → 금융현장을 찾아가 금융회사 및 소비자 등의 애로·건의사항 등 직접 청취

② [검토·회신] 금융회사 ⇄ 금융협회 ⇄ 금융감독원 ⇄ 금융위원회 順

① 금융협회 차원에서 처리가능*한 사항 : 금융협회가 즉시 회신**

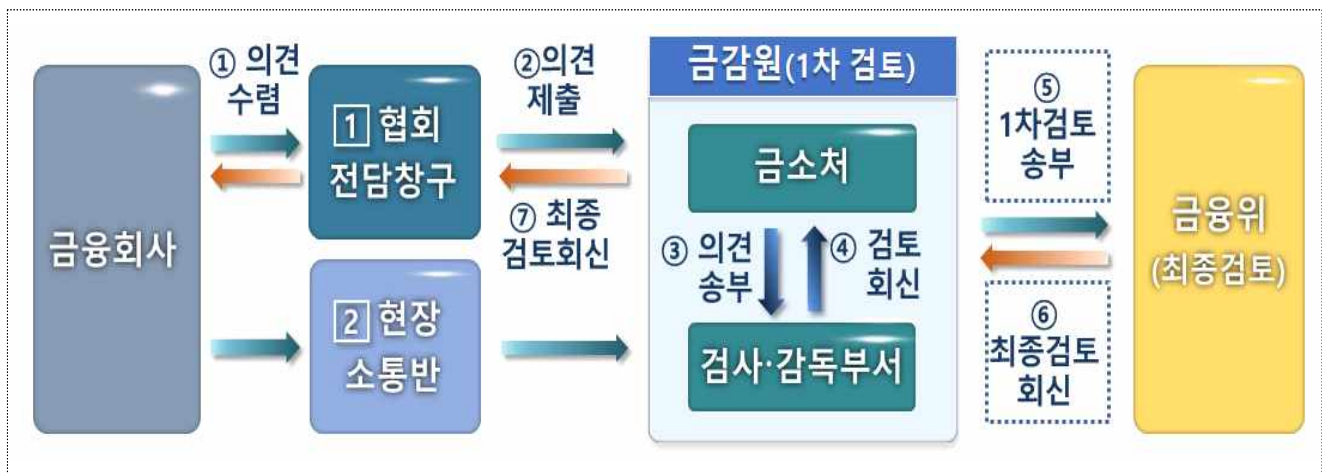
* 기존 배포한 FAQ로 답변가능한 사항, 既회신 답변과 동일·유사한 내용 등

** 매주 처리실적을 금융위·금감원에 송부

② 금융당국 검토가 필요한 사항 : 금감원 접수 후 5일내 회신 원칙

※ 법령해석사항의 경우 금융회사가 금융위에 직접 질의도 가능

< 금융회사 애로사항 신속처리 시스템 >



③ **[공개]** 회신내용 중 업계 공통사항, 중요사항, FAQ 답변 등은 금융위·금감원 홈페이지의 “금소법 전담게시판*”에 게시

* 금융위 : www.fsc.go.kr > 정책마당 > 정책자료 > 주요정책문답

금감원 : www.fss.or.kr > 업무자료 > 금소법 > 금소법 FAQ




3. 운영기간

☐ 금소법 시행 후 6개월간 (금소법 제도기간 중) 집중 운영

3 기대효과

- 금융현장과의 전담 소통창구를 통해 금융회사의 애로·건의사항을 신속히 해소하여 금소법의 원활한 시행과 조기정착을 지원할 수 있을 것으로 기대됩니다.
- 앞으로도, 금융당국은 금소법 시행 상황을 면밀히 살피면서 현장에 어려움이 없도록 다각도로 지원해 나가겠습니다.

※ (참고) 금융회사 애로사항 신속처리 시스템 연락창구

 공공누리 공공지각물 자유이용허락	 본 자료를 인용 보도 할 경우 출처를 표기 해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대 변 인 prfsc@korea.kr	 질병관리청 콜센터
--	--	---	---

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

참고

금융회사 애로사항 신속처리 시스템 연락창구

소속	부서·이름		연락처	이메일
금융위	금융소비자정책과 김 구 사무관		02-2100-2876	kimkoo@korea.kr
금감원	금융소비자제도팀 문양수 수석		02-3145-5698	mys94@fss.or.kr
은행 연합회	예금성 (보험 포함)	최진웅 부부장	02-3705-5259	cjw0352@kfb.or.kr
	대출성상품	이선우 대리	02-3705-5223	lsw0365@kfb.or.kr
	투자성상품	고윤기 과장	02-3705-5389	kyk0355@kfb.or.kr
	대출모집인	김기한 대리	02-3705-5012	kkh0384@kfb.or.kr
	금융상품 판매 외 사항	김은 과장	02-3705-5264	k-e0298@kfb.or.kr
금투협회	소비자보호부 이동흔 대리		02-2003-9426	dongheun.lee@kofia.or.kr
생보협회	소비자보호실 권혁규 수석		02-2262-6682	hkkwon@klia.or.kr
손보협회	소비자보호부 김지현 대리		02-3702-9750	jhkim@knia.or.kr
여신 금융협회	소비자보호부 최은정 선임		02-2011-0718	ej.choi@crefia.or.kr
저축은행 중앙회	소비자보호부 박병호 과장		02-397-8661	kfsb@fsb.or.kr
	소비자보호부 마경민 선임		02-397-8663	
신협 중앙회	소비자보호부 이영준 차장		042-720-1462	hyun@cu.co.kr
대부금융 협회	기획조사부 박보영 과장		02-6710-0813	park@clfa.or.kr