

# 금융기관과의 문제를 처리하는 데 도움을 받고 싶으십니까?

## 이 리소스에 대해 알아보십시오.

거주민은 은행, 보험회사, 모기지 대출 기관, 투자 자문가, 학생 대출 서비스 제공자 또는 DC 에서 운영되는 기타 금융 서비스 회사 및 전문가와 관련된 문제에 대해 도움을 요청할 수 있습니다. DC 정부는 귀하의 문제를 철저히 검토하고 귀하의 문제를 해결할 수 있는 솔루션이 있는지 확인하기 위해 귀하와 협력할 것입니다. 귀하의 문제가 추가 조사 또는 형사 기소를 필요로 하는 경우, 해당 사안을 적절한 당국에 회부할 것입니다.

이 서비스는 소비자 불만이라고 하며, 보험, 증권 및 은행부(Department of Insurance, Securities and Banking)에서 제공합니다.

## 자격이 있는지 확인하십시오.

귀하가 DC 에 거주하는 경우 자격이 있습니다.

## 도움을 요청하십시오.

1. 가능한 경우, 문제가 있는 금융 기관에 먼저 연락합니다.
2. 금융 기관에 직접 연락하는 것이 불편하거나 문제가 공정하게 해결되지 않는 경우, DC 정부에 [온라인으로](#) 또는 [disbcomplaints@dc.gov](mailto:disbcomplaints@dc.gov) 이나 1050 First St. NE, Suite 801, Washington, DC 20002 로 [양식](#)을 제출하여 도움을 요청하십시오. 문제를 상세히 설명하고, 서신, 송장, 기타 자료 사본을 첨부해 문제를 문서화합니다.

# 추가 정보를 수집합니다.

지원 후 절차는 어떻게 됩니까?

1. DC 정부는 귀하의 요청을 받은 후 영업일 기준 **3 일** 이내에 우편으로 확인 서신을 보내드립니다. 이 서신에는 귀하의 문제를 검토할 사람의 이름이 포함됩니다.
2. 저희 측에서 귀하의 문제에 대한 사실을 검토하고, DC 법률 및 규정을 분석하고, 답변을 얻기 위해 해당 기관에 연락할 것입니다.
3. 해당 기관이 DC 법률 및 규정을 위반하였다고 판단될 경우, 해당 기관에 문제 시정을 요구하겠습니다. 그렇지 않은 경우, 어떠한 조치도 취하지 않습니다.
4. **45 일** 이내에 귀하의 케이스를 완료하기 위해 최선을 다하겠습니다. 다음 단계가 필요한 경우 조사의 최종 상태와 이에 대한 업데이트 내용이 포함된 서신을 보내드립니다.

귀하의 문제가 권한 범위를 벗어나는 경우 귀하의 요청을 받은 후 **3 일** 이내에 확인 서신을 보내 이를 알려드리겠습니다.

## 모든 적격 신청자가 할인을 받습니까?

상황에 따라 다릅니다. 금융 기관이 DC 법률 및 규정을 준수할 필요가 없는 경우 문제를 도와드리지 못할 수도 있지만, 귀하의 문제가 저희의 권한 밖에 있는 경우 다른 정부 기관에 연락하여 도움을 받을 수 있게 안내해드릴 것입니다.

## 알아야 할 추가 요건이 있습니까?

귀하가 법적 조치를 취할 경우 귀하를 대리할 수 없으므로 변호사와 상담해야 할 수 있습니다.

## 질문이 있는 경우 누구에게 연락해야 합니까?

먼저, 페이지 하단에 있는 자주 묻는 질문을 살펴보십시오. 여전히 궁금한 점이 있으시면 월요일~금요일, 오전 8시 15분~오후 4시 45분에 (202) 727-8000 번으로 전화하여 고객 서비스팀에 문의하시기 바랍니다. 또한 “질문이 있습니다(I have a question)”라는 제목으로 [disbcomplaints@dc.gov](mailto:disbcomplaints@dc.gov) 로 이메일을 보내실 수도 있습니다.

## 아직도 유틸리티 지원이 필요합니다. 어떻게 해야 합니까?

[재무 리소스 페이지](#)에서 도움이 될 수 있는 다른 리소스에 대한 정보를 찾을 수 있습니다.

## 자주 묻는 질문

### DC 정부는 어떤 유형의 금융 기관을 조사할 수 있습니까?

DC 정부가 조사하는 금융 기관의 예로는 은행, 보험회사, 학자금 대출 서비스 업체, 모기지 대출 업체, 수표 환전 업체, 서비스 계약, 투자 자문사 및 감정 회사 등이 있습니다. DC 법률 및 규정을 준수할 필요가 없는 금융 기관과 관련된 문제에 대해서는 도움을 드릴 수 없습니다. 그러나 귀하의 문제가 권한을 벗어나는 경우 다른 정부 기관에 연락하여 도움을 드릴 수 있습니다.

### DC 정부는 어떤 유형의 문제를 조사할 수 있습니까?

귀하의 은행, 보험회사, 대출 기관 또는 기타 금융 기관에 대한 귀하의 우려 사항을 지원할 수 있습니다. 또한 학자금 대출금 상환 방법을 알아내는 데 도움을 드릴 수 있습니다.

### DC 정부는 내가 문제를 겪고 있는 금융 기관에 연락합니까?

귀하의 지원 요청 사본을 귀하의 금융 기관에 전달하여 설명을 요청할 수 있습니다. DC 법률과 규정을 위반했는지 확인하기 위해 이들의 설명을 검토합니다. 위반 행위를 발견하는 경우, 문제를 시정하기 위한 조치를 취하도록 요구할 수 있습니다.

### DC 정부는 내가 금융 기관과의 계약을 이해하는 데 도움을 줍니까?

예, 문제 해결에 도움이 될 수 있다면, 금융 기관과의 계약 내용을 자세히 설명해 드릴 수 있습니다.

**금융 기관의 조치가 DC 법률 또는 규정을 위반하지 않는 경우, DC 정부는 어떻게 도울 수 있습니까?**

해당 기업이 DC 법률 또는 규정을 위반했음을 발견하지 못하는 경우, 문제 해결을 위한 대안을 제안할 수 있습니다. 여기에는 귀하의 문제가 저희의 권한 밖에 있는 경우 다른 정부 기관과 연결해드리는 것이 포함될 수 있습니다.

**DC 정부는 법원에서 나를 대리할 수 있습니까?**

아니요. 저희는 법원 내부 또는 외부에서 귀하의 법정 대리인이 되거나 소송에 개입할 수 없습니다. 법적 소송에서 귀하를 대리하거나 법률 자문을 제공할 수 없기 때문에 귀하는 변호사와 상담해야 할 수 있습니다. 귀하가 압류의 위협에 처하거나 이에 관여되는 경우, 귀하를 법률 서비스 제공이 가능한 [압류 예방 프로그램](#)에 추천해드릴 수 있습니다.

**DC 정부는 거부된 내 의료 보험 청구를 조사할 수 있습니까?**

보험 회사가 귀하의 의료 청구를 거부할 합당한 이유가 있었는지, 또는 이들이 귀하의 계약이나 DC 법률 또는 규정을 위반했는지 여부를 조사할 수 있습니다. 그러나 귀하의 의학적 상태에 대해서는 어떠한 조언이나 결정도 제공할 수 없습니다.

**DC 정부는 금융 기관이 진실을 말하고 있는지 여부를 판단할 수 있습니까?**

아니요. DC 정부는 귀하의 문제와 관련된 사실에 대한 분쟁을 해결하거나 귀하와 귀하의 금융 기관 간의 분쟁에서 누가 진실을 말하고 있는지 결정할 수 없습니다.

**DC 정부에서 내 문제 조사를 완료할 때까지 차량관리국(DMV)에서 내 벌금을 유예해줄 수 있습니까?**

아니요, 조사하는 동안 귀하의 벌금을 유예하도록 DMV 에게 요청할 수 없습니다.

**DC 정부는 나에게 금융 기관을 추천할 수 있습니까?**

아니요, DC 정부는 귀하가 거래할 금융 기관을 추천할 수 없습니다.

**DC 정부는 금융 기관의 기밀 문서를 공유할 수 있습니까?**

안타깝게도 금융 기관이 기밀이라고 말하는 문서는 공유할 수 없습니다.

DC 정부는 법원이 명령한 모든 문서 요청을 준수할 것입니다.

**몇 년 전에 해결되지 않은 문제가 있습니다. 도와주실 수 있습니까?**

상황에 따라 다릅니다. 법에서는 금융 기관이 특정 기록을 7년 동안만 보관하도록 규정하고 있으므로, 귀하의 문제가 7년 이상 된 경우에는 도움을 드릴 수 없습니다.

**조사 결과에 만족하지 못하면 어떻게 됩니까?**

조사 결과에 만족하지 못하는 경우, 저희 고위 관리자에게 결과 검토를 요청할 수 있습니다. 관리자가 조사관의 파일과 귀하의 우려 사항을 검토하고, 그 결과에 대해 귀하와 논의할 것입니다. 관리자의 검토를 받고자 하는 경우, 월요일~금요일, 오전 8시 15분~오후 4시 45분에 (202) 727-8000 으로 소비자 서비스팀에 문의하시기 바랍니다. 또는 [disbcomplaints@dc.gov](mailto:disbcomplaints@dc.gov) 로 이메일을 보내시면 됩니다.

*이 페이지는 2021년 2월에 최종 업데이트되었습니다.*