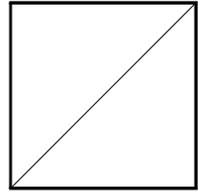


공 개



의안번호	제 412 호	의 결 사 항
의 결 연 월 일	2020. 12. 22. (제 22 차)	

서민금융진흥원
2021년도 업무계획(안) 승인안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 은 성 수
제출 연월일	2020. 12. 22.

1. 의결주문

서민금융진흥원이 승인을 요청한 「2021년도 업무계획(안)」에 대하여 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제25조에 따라 서민금융진흥원이 제출한 「2021년도 업무계획(안)」을 승인하기 위한 것임

3. 주요 내용

□ 2021년 서민금융 총 공급목표는 4조원

- 미소금융 0.5조 원, 근로자햇살론 24조 원, 햇살론youth 0.14조 원, 햇살론17 1조 원
- 서민금융 공급목표는 추후 '경제정책 방향 등 환경변화에 따라 탄력적으로 운영

(단위 : 억 원)

구분		2020년			2021년 공급계획 (C)	전년계획 대비 증감 (C-A)	
		공급계획 (A)	추정실적 (B)	달성률(%) (B/A)			
미 소 금 융	지 점	기업재단	2,250	1,448	64.4%	2,250	-
		은행재단	850	648	76.2%	850	-
		지역법인	1,300	1,227	94.4%	1,300	-
		소 계	4,400	3,323	75.5%	4,400	-
	민간사업수행기관	100	85	85.0%	100	-	
	전통시장	500	466	93.2%	500	-	
	소 계	600	551	91.8%	600	-	
합 계		5,000	3,874	77.5%	5,000	-	
햇 살 론	근로자	32,000	32,817	102.6%	24,000	△8,000	
	YOUTH	2,000	2,214	100.6%	1,400	△600	
	소 계	34,000	35,031	110.7%	25,400	△8,600	
햇살론17		10,000	10,056	100.6%	10,000	-	
총 계		49,000	48,961	99.9%	40,400	△8,600	

* 소액보험 지원 계획안 : 70억 원

□ 주요 추진과제 세부 내용은 별지 참고

4. 참고사항

□ 서민의 금융생활 지원에 관한 법률

제8조(운영위원회의 설치) ① 진흥원에 운영위원회를 둔다.

② 운영위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 진흥원의 업무운영에 관한 기본방침과 업무계획의 수립 및 변경
2. 정관의 변경
3. 제24조제4항에 따른 업무방법서의 작성 및 변경
4. 예산의 편성·변경 및 결산
5. 그 밖에 진흥원의 운영에 관한 사항으로서 정관으로 정하는 사항

제25조(업무계획) ① 진흥원은 사업연도마다 업무계획을 작성하여 운영위원회의 의결을 거쳐 금융위원회의 승인을 받아야 한다.

② 진흥원은 제1항의 승인을 받으려는 경우에는 그 업무계획서를 해당 사업연도가 개시되기 1개월 전까지 금융위원회에 제출하여야 한다.

③ 진흥원은 업무계획을 변경하려는 경우에는 운영위원회의 의결을 거쳐 미리 금융위원회의 승인을 받아야 한다.

[별지]

2021년 업무계획안

2021년 업무계획안

2020. 12.



목 차

I. 업무추진 체계	1
II. 서민금융 공급계획	2
III. 전략과제별 세부실행 계획	3
1. 금융교육 및 종합상담을 통한 저신용 예방	3
2. 고객 맞춤형 금융·자활 서비스 지원	4
3. 서민금융 이용고객의 제도권금융 이용 지원	6
4. 고객과 함께 성장하는 현장중심 경영	7

I. 업무추진 체계

< 경영 목표 >

- ◇ (미션) 서민의 금융생활 및 경제적 자립 지원을 통해 경제·사회의 균형 있는 발전에 기여
- ◇ (비전) 포용금융을 현장에서 뒷받침하는 서민금융 종합상담기구

< 업무 추진 방향 >

서민·취약계층에게 실질적 도움을 주는 “서민금융 종합상담” 실현

기본 방향

- 서민·취약계층을 위한 고객 중심의 종합상담 프로세스 구축
- 수요자 및 현장의 니즈를 반영한 서민금융 지원
- 디지털 프로세스 개선을 통한 고객서비스 제고

전략 과제

I. 금융교육 및 종합상담을 통한 저신용 예방

- ① 서민·취약계층 금융이해력 상승
- ② 언제 어디서든 편리한 상담을 받을 수 있는 서민금융 채널 운영
- ③ 맞춤형 관리방안을 제시하는 종합상담 실시

II. 서민·취약계층 맞춤형 금융·자활 서비스 제공

- ④ 금융지원을 통한 이자부담 경감
- ⑤ 자활지원을 통한 취약계층 자립 지원
- ⑥ 촘촘한 서민금융 상품망 구축을 통한 자금수요 해소

III. 서민금융 이용고객의 제도권금융 이용 지원

- ⑦ 서민·취약계층의 신용도 상승을 위한 신용·부채관리
- ⑧ 구상채무 등 연체자 재기지원 강화
- ⑨ 핀테크 등 민간 금융회사와 협업 활성화

IV. 고객과 함께 성장하는 현장중심 경영

- ⑩ 안정적 서민금융 자원 조성 기반 마련
- ⑪ 고객 및 현장 중심의 경영지원
- ⑫ 서민금융 전문역량 및 보안·조직관리 강화

II. 서민금융 공급계획

(단위 : 억 원, %)

구분	2020년		2021년		
	공급계획 (A)	추정실적 (B)	공급계획 (C)	계획대비 증감액 (D=C-A)	계획대비 증감률 (D/A, %)
미소금융*	5,000	3,874	5,000	-	-
근로자 햇살론	32,000	32,817	24,000	△8,000	△25.0%
햇살론 YOUTH	2,000	2,214	1,400	△600	△30.0%
햇살론17**	10,000	10,056	10,000	-	-
총계	49,000	48,961	40,400	△8,600	△17.6%

* 민간사업수행기관 및 전통시장 지원 포함

** 재원은 국민행복기금에서 부담

※ 상기 서민금융 공급규모는 추후 '경제정책방향' 등 정책환경 변화에 따라 변경 가능

Ⅲ. 전략과제별 세부실행 계획

1 금융교육 및 종합상담을 통한 저신용 예방

[1] 시민·취약계층 금융이해력 상승

□ 금융위 금융교육 기본계획 이행 및 필수 금융교육 범위 확대

- 정부·유관기관과 협력을 통한 취약계층(서민 및 장애인 등) 금융교육 강화, 정책금융 이용자 커뮤니티 운영 및 교육콘텐츠 품질 제고
- 서금원 및 정부지원금 이용자에 대한 금융교육 의무화 지속 추진

□ 언택트 문화확산에 따른 온라인 교육 포털화

- 빅데이터를 활용한 개인별 맞춤형 교육 콘텐츠 추천, 공공 부문 금융교육 정보제공을 위한 플랫폼 고도화

[2] 언제 어디서든 편리한 상담을 받을 수 있는 시민금융 채널 운영

□ 이용자의 편의성 제고를 위한 핫살론17 비대면 채널 확대

- 특례보증도 모바일 신청·약정이 가능하도록 앱 신규 개발, 은행 방문 없이 대출 실행이 가능토록 비대면 대출 은행을 지속적으로 확대하여 고객 편의 증진

□ 1397콜센터 상담채널 다양화

- 1397상담사가 직접 답변하는 1:1 실시간 채팅 상담채널을 운영하고, 콜센터 상담예약(콜백) 시스템을 구축하여 생업에 바쁜 서민의 상담 접근성 제고

유관기관 연계 및 찾아가는 현장상담 강화

- 지자체, 금융기관, 복지단체, NGO단체 및 서민금융 지역 협의체와 협업하여 찾아가는 현장상담 활성화

[3] 맞춤형 관리방안을 제시하는 종합상담 실시

체계적인 상담시스템 구축 및 연계 상담 활성화

- 보증신청 접수 전 사전 금융상담 도입으로 방문상담 고객 대상 체계적인 상담 실시
- 인근지역 금융기관, 일자리 센터, 지자체 주민센터 등 지역협의체를 활용한 연계 상담 활성화

통합지원센터 이전 개소 등으로 고객 접근성 개선

- 타 기관 내 입점한 9개* 통합지원센터(고용복지플러스 8개, 캠프 1개)를 이전 개소하고, 공간확장 및 센터환경 표준화 도모

* 하남, 계양, 거제, 군산, 경주, 안동, 진주, 속초, 강남

2 서민·취약계층 맞춤형 금융·자활서비스 제공

[1] 금융지원을 통한 이자부담 경감

근로자햇살론, 햇살론^{youth}, 햇살론17, 미소금융 총 4조원 공급

* 상기 서민금융 공급규모는 추후 '경제정책방향' 등 환경 변화에 따라 변경 가능

사회적금융 활성화 추진

- 사회적금융 공급 확대 추진 및 투자자-사회적경제조직 간 정보 비대칭 해소를 위해 사회적금융 중개기관 실태조사를 실시

- 사회적경제조직의 금융이용 접근성 제고를 위해 사회적금융 대출·투자·보증 상품 플랫폼 “사회적금융 한눈에” 확대·개편

[2] 자활지원을 통한 취약계층 자립 지원

□ **자영업 컨설팅 및 취업 지원 강화**

- 멘토링 프로그램 및 온라인스토어 특화 컨설팅 등을 통한 맞춤형 컨설팅 지원 강화
- 유관기관 취업지원 서비스 연계 확대, ‘서민취업정보 한눈에’ 품질향상을 통해 취업지원제도, 일자리 정보를 신속·정확하게 제공

[3] 촘촘한 서민금융 상품망 구축을 통한 자금수요 해소

□ **보증상품 공모제, 금융회사 상시출연제도 등 도입 추진**

- 소금융업권의 상시출연에 따라 업권별 보증상품 공모를 통한 맞춤형 상품 설계·공급

□ **서민금융 지원의 효과성 제고를 위한 운영체계 개선**

- 근로자햇살론 등 이용 시, 금융교육·맞춤대출 사전상담자에 대한 인센티브(보증료 일부인하 등) 부여
- 근로자햇살론 보증료수납의 업무효율성 제고를 위한 보증료 수납체계 개편(직접 → 위탁)
- 미소금융 사업수행기관(기업·은행재단)의 자율적 상품 개발 허용을 통한 특성화 상품 출시 지원 및 미소금융 취약계층 지원상품의 실효성 점검을 통한 상품 간소화

□ 햇살론17 체계 개선 및 제도권 금융상품 연계 강화

- 은행 위탁보증 최대 한도를 한시적으로 확대하고, 既 상환 금액을 대출 가능 한도에 포함할 수 있도록 추가대출 한도 부여 방식을 변경
- 성실상환자의 제도권 금융상품으로 연계 확대를 위해 협약 은행에 맞춤형 상품개발을 유도하고, 신용등급이 개선된 경우 맞춤형대출 안내

□ 보증료 환급 절차 개선

- 이용자의 납부 금액 착오로 보증료를 초과 입금하는 경우에 대비하여, 앱 또는 웹을 통해 고객이 언제 어디서나 간편하게 환급받을 수 있도록 개선

3 서민금융 이용고객의 제도권금융 이용 지원

(1) 서민·취약계층의 신용도 상승을 위한 신용·부채 관리

□ 신용·부채관리 컨설팅 확대 실시

- 신용·부채관리 컨설팅의 정규 사업화 및 햇살론17 이용자를 포함하여 확대 추진

□ 데이터 기반 맞춤형 금융상품 추천 및 신용관리 서비스 제공

- 맞춤형대출 신청고객과 유사한 신용상태의 고객이 이용하는 대출을 비교·분석하여 가장 적합한 대출상품을 안내하고, 신용도 변동을 예측하여 스스로 관리할 수 있는 신용시뮬레이터 서비스 제공

[2] 구상채무 등 연체자 재기지원 강화

□ 구상채무자 대상 분할상환제도 적극 지원

- 구상채무자를 대상으로 자체 분할상환제도 및 상환유예제도 등을 적극 안내하고, 취업지원 서비스 연계 모색

[3] 핀테크 등 민간 금융회사와 협업 활성화

□ 핀테크 업체와 협업을 통한 금융포용성 확대

- 핀테크社 앱을 활용하여 맞춤대출 연계를 강화하고 휴면예금 조회·지급을 추진하는 등 협업 지속 강화
- 맞춤대출 데이터 개방*을 통해 핀테크 업체 등 민간에서 활용 가능 하도록 데이터 공유 활성화

* 대출상품 추천 등에 활용할 수 있도록 실제 이용고객의 신용정보 및 한도·금리 정보 등을 업권별로 데이터 개방

4 고객과 함께 성장하는 현장중심 경영

[1] 안정적 서민금융 자원 조성 기반 마련

□ 「서민금융법」 개정 지원 및 관리시스템 구축

- 서민금융법 개정 관련 상시출연 세부사항을 정하기 위한 시행령, 금융위원회 고시 등 검토, 금융위원회 협업 추진
- 3개 업권, 88개 기관의 신규 출연금을 효율적으로 관리하기 위한 출연금 관리시스템 구축

- 법 개정 시, 신규 이관되는 투자자예탁금 관리, 이관 후 휴면금융 자산 이자 지급 및 휴면금융자산 관리 현황 공시 시스템 구축

[2] 고객 및 현장 중심의 경영지원

□ 고객·현장 중심의 참여하는 홍보 강화

- 기관장의 서민금융 현장방문·소통, 시민참여 홍보를 지속적으로 강화
- UN SDGs 등 국제기구와 협력체계 강화하고 서금원의 서민금융 모델의 효과적인 전파·홍보 추진

□ 서민금융사칭 및 불법사금융 방지 활동 강화

- 불법사금융 방지와 연계한 서민금융 홍보 시행 및 '서민금융 사칭 신고센터' 지속 모니터링

□ 휴면금융자산 찾아주기 활동 강화

- 휴면금융자산 권리자 우편안내 확대, 휴면예금 자동조회 실시, '휴면예금 찾아줌' 모바일 웹 지급청구 시스템 마련
- 권리자 재산권 보호를 위해 휴면예금 시스템 운영현황을 상시 모니터링 하여 환급 서비스 관련 내부통제 강화

[3] 서민금융 전문역량 및 보안·조직 관리 강화

□ 서민금융 통합 데이터 디지털化 및 플랫폼 구축

- 공공데이터, 마이데이터 구축 등을 통해 데이터를 개방하여 대국민의 서민금융 생활에 필요한 서비스 활성화 지원

□ 콜센터 상담데이터 분석관리 체계화

- STT(Speech to text, 음성 문자 변환 시스템) 기술을 통한 상담모니터링 강화로 품질관리를 체계화하고, 모든 고객접점채널의 상담이력을 통합·연계하여 일관된 고객경험 제공

□ 서민특화CB 예비인가 추진

- 「서민특화CB업 체계 구체화 용역」 진행 후 그 결과를 바탕으로 향후 CB사업 추진계획을 마련하고 CB예비인가 추진

□ 직원용 상담·지식관리 시스템 도입

- 단순 업무에 대한 문의시간 단축을 위해 Q&A 게시판 운영, 유사질문 검색 등이 가능한 시스템을 구축하여 업무 생산성·효율성 향상

□ 인사정보 종합관리시스템 구축을 통한 업무 효율화

- 평가·교육·채용·급여 업무 관련 전산화 및 DB화를 추진하여 인사정보 관리 일원화를 통한 인사서비스 만족도 향상 도모

□ 서민금융 이용자 연구·분석 및 정책서민금융 노하우 전수

- 수요자 중심의 서민금융 혁신을 주제로 하는 간행물을 발간하고, KSP사업 참여를 통해 동남아 개발도상국에 노하우 전수

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	서민금융진흥원
소관부서	서민금융과	기획조정부
연 락 처	02-2100-2614	02-2128-8015