

보도시점 2024. 1. 5.(금) 10:00 배포 2024. 1. 4.(목) 13:00

# 서민금융상품 이용부터 복합상담까지, 모든 서민금융 지원이 다 있는 정말 편한 「서민금융 종합플랫폼」, (가칭)“서민금융 잇다”가 나옵니다.

- 김주현 금융위원장은 1.5일 서민금융 현장을 방문하여 정책서민금융 공급 현황을 점검하고 애로사항을 청취하는 한편,
  - 「서민금융 효율화 방안」의 첫 개선과제로, 수요자 중심 정책서민금융 상품과 운영체계 개편의 신호탄인 「서민금융 종합플랫폼」 출시를 발표
- ① 이용자가 복잡·다기한 상품 내용을 몰라도,  
「민간·정책 서민금융상품을 한번에 조회 → 자신에게 유리한 상품을 선택 → 서민금융진흥원 보증 → 금융회사 대출」까지 나에게 꼭 맞는 상품을 한 번에 제공
  - ② 소액생계비 대출에 한해 대면으로만 제공되었던 복합상담(취업·복지연계, 채무조정 등) 서비스를 모든 상품에 대해, 비대면 방식으로도 이용 가능하도록 구축

## 1 금융위원장 현장간담회

1월 5일(금), 김주현 금융위원장은 서울 중구에 위치한 중앙 서민금융통합 지원센터를 방문하여 새해 첫 서민금융지원 현장행보를 시작하였다.

김 위원장은 정책서민금융 이용자, 상담센터 직원 등과 함께 서민금융 이용 경험과 애로사항을 청취하고 올해 서민금융 정책 추진방향을 논의하면서, 이용자가 복잡한 상품들 중에서 본인에게 꼭 맞는 상품을 비대면으로 찾아주는 「서민금융 종합플랫폼」을 발표하고 6월부터 운영해 나가겠다고 밝혔다.

■ 일시/장소 : 2024.1.5.(금) 10:00~10:50 / 중앙 서민금융통합지원센터(서울 중구)

■ 참석자 : 【금융위】 김주현 금융위원장, 김진홍 금융소비자국장

【유관기관 등】 이민재 고용노동부 고용서비스정책관, 이재연 서민금융진흥원장, 금융감독원 이준수 부원장, 서민금융통합지원센터 상담사, 서민금융 이용자

## 2 금융위원장 말씀 주요 내용

우선 김주현 금융위원장은 간담회에서 서민·취약계층 지원을 위한 그간의 정부 노력과 향후 정책방향을 소개하였다.

### 1. 서민층의 어려움을 해소하기 위한 그간의 노력

먼저, 서민·취약계층의 자금애로 완화를 위해 금융위원회는 ▲'23년 정책 서민금융을 역대 최대수준인 약 10.7조원 공급하였으며, ▲지원 사각지대 해소를 위해 연체자, 무소득자도 이용할 수 있는 소액생계비대출을 출시('23.3월)하여 '23년 한 해 동안 총 958.5억원을 지원하였다.

또한, 취약계층이 다시 원활한 경제활동을 할 수 있도록 ▲신속 채무조정 특례를 청년층에서 쏘 연령대로 확대하고, ▲31일 이상 89일 이하 연체 차주 중 기초수급자, 중증장애인, 고령자에 대해서는 선제적인 원금감면을 시행하였으며, ▲'23.12월 「개인채무자보호법」이 국회를 통과하여 연체 채무자의 이자와 추심 부담 완화를 위한 제도적 기반을 마련하였다.

이와 함께, 서민·취약계층의 자활을 위한 ▲일자리, 사회복지, 채무조정 등을 연계하는 복합상담을 제공하는 등 다각적인 지원을 해오고 있다.

## 2. 2024년 서민금융 정책 방향

김주현 금융위원장은 '24년도 서민금융 정책 키워드는 “수요자 편의 제고”와 “자활 지원”이 될 것이라고 밝혔다.

금융위원회는 서민·취약계층의 자금애로 완화를 위한 노력과 함께 수요자 중심의 서민금융 운영체계를 마련하고, 수요자의 어려움을 근본적으로 해결하여 자립할 수 있도록 도와주는 정책을 중점적으로 펼칠 예정이다.

### ① 수요자 중심의 서민금융 체계 마련 : 「서민금융 종합플랫폼」 구축

김주현 금융위원장은 이날 현장에서 그 첫 번째 방안으로 「서민금융 종합 플랫폼」을 구축하여 올해 상반기 내 운영을 시작할 예정임을 발표하였다.

「서민금융 종합플랫폼」은 민간서민금융상품과 정책서민금융상품을 모두 아울러 수요자 맞춤형으로 이용할 수 있는 상품을 안내하고, 수요자가 상품을 조회·선택하면 보증서 발급부터 대출 시행까지 ‘한 번에’ 서비스를 받도록 할 뿐만 아니라, 대면으로만 제공해온 고용·복지연계, 채무조정 등 복합상담이 비대면으로도 가능하도록 모두 담은 서민금융 ‘전용’ 플랫폼이다.

동 플랫폼 명칭은 (가칭)“서민금융 잇다”로 하였다. 이는 저신용·저소득층이 이용할 수 있는 서민금융상품이 다 “있고”, 비대면 복합상담을 통해 이분들에게 필요한 고용·복지, 채무조정 제도 등을 “이어주는 것”을 목표로 하겠다는 의미를 담은 것이다.

당초 복잡·다기한 정책서민금융상품과 운영체계(상품 취급 금융회사, 재원 등)를 통합하는 방식도 검토하였으나, 일부 상품의 경우 정부 예산으로 운영되어 재원 통합이 쉽지 않을 뿐 아니라 일거에 상품을 통합하는 경우 오히려 이용자와 금융회사의 혼란을 초래할 수 있다는 전문가 의견\* 등이 있었다.

\* '23.10월부터 학계, 소비자단체, 법조계, 연구기관 등의 민간 전문가와 서민금융진흥원, 금융감독원으로 구성된 민관합동 TF 운영

\*\* 민간전문가 : 구자현(前 KDI 연구실장), 구정한(금융연 선임연구위원), 김태연(변호사), 남재현(국민대 교수), 문영배(디지털금융연구소 소장), 서은숙(상명대 교수), 정운영(금융과행복 네트워크 이사장), 한재준(인하대 교수)

이에 상품 통합과 유사한 효과를 제공하여 이용자가 서민금융 이용의 편리함을 체감할 수 있는 제도개선 방안을 우선 추진하는 것이다.

「서민금융 종합플랫폼」은 자금 수요자의 최접점에서, 수요자가 상품 이름이나 다양한 지원조건을 몰라도 자신이 이용할 수 있는 서민금융 상품이 어떤 것이 있는지 민간·정책서민금융 상품을 모두 아울러 안내받고 조회하여, 상품 간 비교를 통해 가장 유리한 상품을 선택·이용할 수 있게 한다는 점에서 정책서민금융을 수요자 중심으로 전환하고 효율적으로 개편하기 위한 첫 발이다.

특히나, 그동안 대면에 한정되었던 복합상담이 비대면으로도 가능해져 언제 어디서나 수요자가 편리하게 취업·복지지원, 채무조정 등 다양한 서민 지원 제도를 이용할 수 있게 된다.

앞으로 이 플랫폼이 ‘서민금융 있다’에서 ‘서민지원 있다’로 범정부 차원의 플랫폼으로 거듭날 수 있게 역할을 강화해 나갈 계획이다.

## ② 서민·취약계층 지원 확대 : 금융·고용 연계 강화방안 등 순차 마련

김주현 금융위원장은 취약계층의 어려움을 근본적으로 해결하기 위해서는 금융지원뿐 아니라 경제적 자활을 지원하는 것이 무엇보다 중요하다고 강조하며, 향후 고용부 등 관계부처와 함께 취업지원 등 복합상담 강화방안을 조속히 마련하여 발표하겠다고 밝혔다.

또한, ▲연체가 발생한 분들을 위한 지원 방안도 함께 강구해나갈 것이며, ▲작년 말 국회를 통과한 「개인채무자보호법」 시행('24.10월 예정)도 철저히 준비하여 연체 채무자의 이자와 추심부담을 완화하겠다고 밝혔다.

마지막으로 김주현 금융위원장은 현장의 최일선에서 서민·취약계층을 지원하는 상담직원들의 노고에 감사의 뜻을 전하며,

“지속적으로 현장과 소통해가며 수요자가 체감할 수 있는 정책을 마련하겠다”고 말했다.

### 3 「서민금융 종합플랫폼」(가칭 '서민금융 잇다') 주요 내용

#### 1. 민간·정책서민금융상품 조회부터 대출까지 ‘한 번에’

서민금융진흥원이 진행한 정책서민금융이용자 대상 설문조사에 따르면, 이용자들은 “상품의 종류가 많고 복잡한 점”(26.6%), “주 이용 금융회사에서 취급하고 있지 않은 점”(20.7%), “여러 금융회사를 방문해야 하는 점”(20.5%) 등을 이용시 불편했던 점으로 꼽았다.

일상생활로 바쁜 이용자가 다양한 정책상품의 이용조건을 모두 이해하고 비교하여 최적의 상품을 선택하기는 어려운 경우가 많다.

또한, 보증부대출 특성으로 인해 서민금융진흥원으로부터 금융회사 대출에 대한 보증서를 발급받아도 금융회사의 여신심사정책상 대출승인이 이루어지지 않는 경우가 있어 정책상품을 이용하지 못하는 경우도 발생할 수 있다.

이에 다양한 서민금융 상품이 공급기관 중심이 아닌 수요자 중심으로 운영될 수 있도록 플랫폼을 구축하는 것이다.

#### ① 맞춤형 상품 조회·비교·선택 측면

자금 수요자는 누구나 「서민금융 종합플랫폼」에 들어오면 자신이 이용할 수 있는 상품을 한 눈에 확인할 수 있게 된다.

구체적인 프로세스는 이렇다. 서민금융진흥원이 공공마이데이터를 활용함으로써 자금의 수요자는 복잡하게 수기로 입력할 필요 없이 간편하게 플랫폼을 이용할 수 있고, 한 번의 조회로 민간과 정책서민금융상품 중 자신에게 가장 유리한 대출상품을 찾을 수 있다. 금융회사에서 제공하는 민간서민금융 상품을 우선 안내하고, 이후 이용 가능한 정책서민금융상품의 금리와 한도를 비교하여 제공할 예정이다.

현재 2금융권 중심으로 연계되어 온 민간서민금융상품을 새희망홀씨, 사잇돌대출을 포함한 은행권 서민금융상품으로 확대하여 서민금융 이용자의 선택권을 강화할 예정이며, 이를 위해 플랫폼 연계 실적을 금융회사의 서민금융지원 평가항목에 반영하는 등 인센티브도 마련하여 은행권 참여 확대를 유도할 계획이다.

## ② 대출 실행 측면

대출승인이 거절되어 여러 금융회사를 방문하거나 금융회사 앱을 통해 대출 가능 여부를 일일이 확인해야 하는 불편함도 개선된다.

플랫폼에서는 이용자에게 보증서를 발급하면서 해당 보증서로 대출실행이 가능한 금융회사 정보도 함께 제공할 예정이다. 금융회사의 대출 승인 여부를 일괄 확인하여 줌으로써 이용자는 여러 번 금융회사를 방문할 필요 없이 대출이 가능한 금융회사 중 주 거래 금융회사 등 선호 금융회사를 선택하여 이용할 수 있게 된다.

## 2. 플랫폼을 통해 '비대면' 복합상담과 사후관리까지

앞으로는 플랫폼을 통해 더 많은 분들이 경제적 자활을 위한 다양한 서비스를 지원받게 될 예정이다.

서민금융진흥원이 진행한 정책서민금융이용자 대상 설문조사에 따르면, 이용자들은 “재무관리, 신용관리 등 전반적인 상담을 받아보고 싶은 생각이 있고”(70.3%), “동 상담을 비대면 방식으로 진행하는 것을 선호”(77.7%)하고, 이러한 전반적인 상담이 “도움이 될 것 같다”(86.3%)고 생각하는 경우가 많았다.

현재는 자금 수요자가 대출상담을 받기 위해 서민금융통합지원센터를 방문하는 경우에만 복합상담이 이루어질 수 있으며, 금융회사를 방문하여 정책상품을 이용하는 경우에는 아예 이러한 복합상담을 받을 수 없다.

한편, 정책서민금융이용자에 대한 관리가 대출을 실행한 금융회사를 중심으로 이루어져 서민금융진흥원이 이용자의 상환 상태 등을 파악하여 제공하는 별도의 사후관리 서비스는 없었다.

## ① 복합상담

「서민금융 종합플랫폼」은 시간과 공간에 구애받지 않는 비대면 복합상담을 가능하게 한다. 이용자가 서민금융통합지원센터를 예약하고 방문하지 않아도 언제, 어디서든 고용제도 연계, 취업지원, 채무조정, 복지제도 연계 등 신청이 가능하여 서민층의 자활지원이 대폭 강화될 것으로 기대된다.

특히, 근로자햇살론 등 금융회사에서 보증서 발급과 대출을 모두 실행하는 정책서민금융상품의 경우 서민금융진흥원과 이용자 간 접점이 없어 복합상담이 이루어지기 어려운 구조였으나, 서민금융진흥원은 금융회사를 통해 정책서민금융상품을 이용하는 경우에도 이용자의 소득, 직업 등 특성상 복합상담 필요성이 높은 이용자에게는 알림톡, SMS 등을 발송하여 동 플랫폼 내 비대면 복합상담 서비스를 제공할 예정이다.

## ② 사후관리

이에 더하여 정책서민금융 이용자의 대출 상환 상태에 따라 필요한 사후관리도 지원될 예정이다.

서민금융진흥원은 이용자의 CB 평점 변동, 타 기관 대출 연체발생 여부 등에 따라 연체우려 징후, 장단기 연체 가능성 등을 사전에 파악하여 불법사금융 피해 예방, 채무조정 제도 안내 등 이용자에게 필요한 맞춤형 금융교육 콘텐츠와 신용·부채관리 컨설팅을 플랫폼을 통해 제공한다.

## 4 향후 계획

김주현 금융위원장은 이날 간담회에 참석한 유관기관 관계자들에게 향후 서민금융 정책 방향이 성공적으로 구현될 수 있도록 각별한 협조를 당부하였다. 아울러 앞으로도 금융회사와 서민금융진흥원의 복잡·다기한 상품들 중에서 정책서민금융 이용자가 본인에게 꼭 맞는 상품을 편리하게 찾을 수 있도록 상품과 운영체계의 효율화를 지속 추진해 나가겠다고 밝혔다.

이에, 이재연 서민금융진흥원장은 수요자가 편리하게 이용할 수 있는 플랫폼이 구축될 수 있도록 이용과정 매 단계마다 수요자의 입장에서 시스템을 구축해 나가고, 올해 6월 중 개통될 수 있도록 차질 없이 준비하겠다고 밝혔으며,

이준수 금융감독원 부원장은 이용자들이 플랫폼을 통해 보다 다양한 민간 서민금융상품을 조회하여 이용할 수 있도록 금융회사의 플랫폼 참여를 제고할 수 있는 인센티브 방안을 마련하겠다고 밝혔다.

마지막으로, 이민재 고용노동부 고용서비스정책관은 서민·취약계층이 일 자리를 통해 보다 나은 생활을 영위할 수 있도록 금융위원회와 긴밀히 협업하여 금융·고용 연계를 강화하는 방안을 실천해나가겠다고 밝혔다.

[별첨1] 금융위원장 모두말씀

[별첨2] 서민금융 종합플랫폼 운영계획(안). 끝.

담당 부서 <총괄>	금융소비자국 서민금융과	책임자	과 장	정선인 (02-2100-2610)
		담당자	사무관	성미라 (02-2100-2611) 임두봉 (02-2100-2614)
<공통>	서민금융진흥원	책임자	단 장	박장구 (02-2128-8305)
		담당자	팀 장	박지훈 (02-2128-8181)

