
서민금융 종합플랫폼 운영계획(안)

2024. 1. 5.

금 융 위 원 회
서 민 금 융 과

목 차

I. 그간의 정책서민금융 지원 현황	1
II. 운영상 아쉬운점	2
III. 서민금융 종합플랫폼 운영계획	4
(1) 이용자의 편의성 확대	5
(2) 이용상품의 정확성 제고	8
(3) 복합상담의 접근성 강화	10

I. 그간의 정책서민금융 지원 현황

- **(정책서민금융 공급)** 서민금융진흥원 설립('16.9월) 이후 서민의 금융 애로 해소를 위해 공급 규모를 지속적으로 확대('22년말 9.8조원)

* 연도별 공급규모(조원) : ('17) 6.9 → ('19) 8.0 → ('21) 8.7 → ('22) 9.8 → ('23) 10.7^e

< 신용평점 하위 20% 이하 신용대출 규모('22년말 잔액기준) >

구분 (조원)	신용평점 하위 20%이하 신용대출 규모								정책서민 금융
	은행	저축	상호	보험	카드	캐피탈	대부업	계	
금액	18	29	5	3	20	10	6	90	15

- **(정책금융상품 다양화)** 근로자 햇살론을 시작으로 신용도, 수요 등에 따른 금융사각지대를 발굴하여 다양한 신규상품을 지속 출시

* 연도별 정책금융상품(개) : ('16) 4 → ('19) 5 → ('20) 6 → ('21) 8 → ('22) 9 → ('23) 10

- 한편, '18.2월 근로자햇살론에 비대면 방식을 도입한 이후 코로나19를 거치면서 전체 정책서민금융상품으로 확대하여 비대면 비율이 높아지는 추세

<주요 정책서민금융상품 목적 및 출시시기>

상품	근로자 햇살론	햇살론15	햇살론 유스	햇살론 뱅크	최저신용자 특례보증	소액생계비 대출
출시	'10.7월	'19.9월	'20.1월	'21.7월	'22.9월	'23.3월
대상	저신용저소득 근로자	고금리아용자	저소득청년	정책서민금융 성실상환자	빈번한연체 경험자	연체무소득자

- **(자활지원 강화)** 정책서민금융의 실효성 제고와 이용 국민의 편의성 제고를 위해 고용·복지 연계 등을 통해 실질적인 자활 지원도 병행

- '17.1월부터 구직·이직희망자를 대상으로 서금원 직업상담사가 취업을 지원하며, '23.5월부터 국민취업지원제도(고용부 제도)와도 연계
- '17.7월부터 저소득 이용자 중심으로 지자체와 복지 연계를 지원

II. 운영상 아쉬운점

① 지원대상이 유사한 다양한 상품 출시로 이용자의 상품 선택에 애로

- 사각지대를 해소하기 위해 다양한 정책금융상품이 출시되었으나, 일부 상품*의 경우 지원대상이 동일

* 근로자햇살론과 햇살론15의 경우 연소득 3,500만원 이하(저소득) 또는 신용평점 하위 20%이하이면서 연소득 4,500만원 이하(저신용) 자를 대상

- 또한, 이용자는 주로 본인의 주거래 금융업권을 이용함에 따라 불리한 조건*으로 지원받고 있는 경우도 존재

* 근로자햇살론(13.5%內, 2금융권 취급) vs. 햇살론15(15.9%, 은행권 취급)
→ 금리조건이 보다 유리한 근로자햇살론(2금융권만 취급)을 이용할 수 있음에도 이용자가 이를 알지 못한 채 은행을 방문하여 햇살론15(은행만 취급)를 이용

※ 설문조사 결과('23.10월, 서민금융진흥원)

- ▶ 상품 간의 이용조건 차이를 모르는 사람이 69.6%
- ▶ 이용시 불편한 점으로 상품의 종류가 많고 복잡하다는 응답이 26.6%로 가장 높음

② 편의성을 위해 비대면 서비스를 지속 확대하였으나 활성화에 한계

- 상품의 '조회→선택→신청' 단계별 사용이 복잡*한 등 UI가 이용자 친화적(user friendly)으로 구성되어 있지 않음

* ① 현재 서금융앱에는 민간과 정책서민금융상품 조회절차가 분리
② 정책서민금융 보증서발행 → [금융회사 대출신청 → 심사 → 승인 또는 거절]
→ (승인시) 대출실행 / (거절시) 대출이 가능한 금융회사를 찾아 [] 절차반복
③ 상품 조회, 정책서민금융보증서 신청 등 각 단계별로 개인정보 입력

- 특히, 적합한 상품을 추천하는 맞춤대출의 경우, 연간 실적이 매년 감소*하는 등 민간서민금융상품 연계가 미흡

* 맞춤대출 연계실적 : ('21년) 5,968억원 → ('22년) 4,048억원 → ('23.10월) 1,785억원

※ 설문조사 결과('23.10월, 서민금융진흥원)

- ▶ 정책서민금융상품 이용시 타 기관 대출상품과 비교하지 않는 사람이 60.4%
- ▶ 대출비교서비스 이용의향이 있는 사람이 95.2%

③ 복합상담의 경우 서민금융통합지원센터에서 대면상담으로만 제공

- 비대면 대출 비율이 높아지는 추세를 감안하여 복합상담 역시 비대면 방식으로 이루어질 수 있는 방안 강구가 시급

* 정책서민금융 공급규모 중 비대면 대출 비중은 59% 수준

- 또한 자금지원 이후에도 보다 적극적인 사후관리* 등으로 성실상환을 유도하고 제도권금융 안착을 지원할 필요

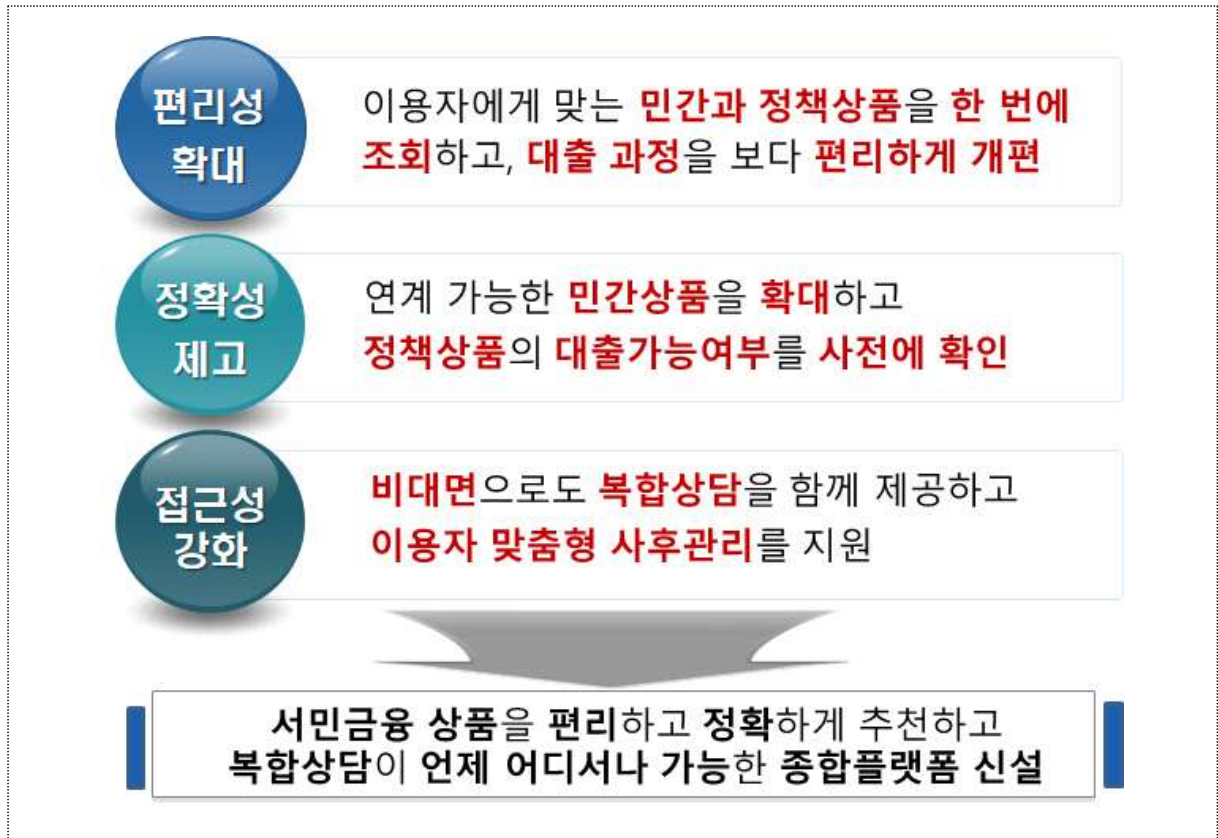
* 현재는 정책서민금융상품 대출실행 전에 금융교육이나 복합상담을 지원 중

※ 설문조사 결과('23.10월, 서민금융진흥원)

- ▶ 신용관리 등 다양한 상담을 원하는 사람이 70.3%
- ▶ 상담이 도움이 될 것이라고 생각하는 사람이 86.3%
- ▶ 복합상담의 비대면 방식을 선호하는 사람이 77.7%

⇒ 이용자가 서민금융 상품과 복합상담을 편리하게 이용할 수 있는 원스톱 종합플랫폼을 신규로 구축

Ⅲ. 서민금융 종합플랫폼 운영계획



1 이용자의 편리성 확대	1	민간 및 정책서민금융상품 통합조회 시스템 구축
	2	공공마이데이터를 통한 정보수집 개선
	3	정책서민금융상품 보증서 발급절차 간소화
2 이용상품의 정확성 제고	1	민간서민금융상품 연계 확대
	2	정책서민금융상품 대출연계절차 고도화
3 복합상담의 접근성 강화	1	비대면 복합상담 서비스 신설
	2	이용자 맞춤형 사후관리 지원 강화

1 민간 및 정책서민금융상품 통합조회 시스템 구축

- **(현행)** 민간서민금융상품과 정책서민금융상품 조회기능이 분리
 - 자금 수요자가 맞춤대출 조회 없이 바로 정책상품을 이용할 수 있어, 유리한 조건의 민간상품 이용이 가능함에도 정책상품을 이용
 - 정책상품별로 신청페이지가 분리되어 있어 특정 상품만 인지하고 신청할 경우, 한도·금리 등이 유리한 정책상품 이용이 어려움
- **(개선)** 이용자가 민간서민금융상품과 정책서민금융상품을 통합하여 조회할 수 있는 시스템 구축
 - 정책서민금융상품 신청 전 금리·한도 등 조건이 더 유리한 민간서민금융상품을 우선 안내
 - 정책서민금융상품 신청 시에도 이용 가능한 상품의 금리와 한도를 비교하여 제공

< 민간 및 정책서민금융상품 통합조회 전·후 비교 >



2 공공마이데이터를 통한 정보수집 개선

□ (현행) 비대면대출 이용 시 스크래핑을 통해 소득·재직정보 등을 확인

- 스크래핑이 실패*할 경우, 이용자가 수기입력과 함께 별도 증빙서류를 센터에 내방하여 제출

* 건강보험에 가입한 정규근로자의 경우 스크래핑 성공률이 높은 반면, 자영업자, 특고·프리랜서 등은 스크래핑 성공률이 상대적으로 낮음

- 또한 수기입력정보*는 이용자의 오입력, 누락 등으로 정확도가 낮아 대출이 거절되는 경우가 많음

* 수기입력의 경우 세후소득 입력, 성과급 등 비정기 급여내역 누락, 복수 직장 재직 시 재직기간 혼동 등 정확하게 정보를 기입하기 어려운 경우 발생

- 스크래핑 방식은 처리시간이 시간이 많이 소요되고, 많은 이용자가 일시에 몰리는 경우 처리가 더 지연되는 문제

□ (개선) 소득·재직정보 등 수집 시 공공마이데이터 도입 추진

- 공공마이데이터 활용 시 정보수집의 실패 가능성이 거의 없어 센터내방 및 금융회사 거절 확률이 감소
- 정보 처리시간을 단축하여 이용자의 대기시간을 줄일 수 있으며, 많은 이용자가 일시에 몰리더라도 신속한 처리가 가능

< 개인정보 수집 개선 전·후 비교 >

현행	개선
<p>스크래핑 또는 수기입력으로 인해</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 정보 조회에 상당시간 소요 ii) 부정확한 정보 제공 iii) 제출서류 복잡 	<p>공공마이데이터 활용을 통해</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 소요시간 단축 ii) 정확한 정보 수집 iii) 제출서류 간소화

3 정책서민금융상품 보증서 발급절차 간소화

□ (현행) 정책서민금융상품 이용 시 보증서 발급절차가 복잡

- 맞춤대출 화면에서 정책서민금융상품을 선택한 경우 보증서를 발급받기 위해서는 이용자가 맞춤대출 화면에서 이탈하여,
- 별도의 정책서민금융상품별 신청메뉴를 찾아 선택한 후 기초 정보부터 재입력하는 등 절차*가 번거로움

* (맞춤대출 조회 시) 개인신용정보 이용동의 → 소득재직정보 등 입력 → 맞춤대출 조회
→ (정책상품 신청 시) 개인신용정보 이용동의 → 기본정보 및 소득재직정보 입력 → 보증가능여부 조회 → 보증신청서 작성 → 보증약정 및 보증서 발급

□ (개선) 정책서민금융상품 이용 시 보증서 발급까지 원스톱으로 진행

- 정책서민금융상품 신청 시 기존 조회화면에서 이탈 없이 보증 신청이 가능하도록 개편하고,
- 대출조회 시 입력하였던 정보를 자동 연계하여 보증서 발급까지 총 소요시간을 단축

* (통합조회) 개인신용정보 이용동의 → 소득재직정보 등 입력(자동) → 통합 조회
→ (정책상품 신청) 보증신청서 작성(기존정보 활용) → 보증약정 및 보증서 발급

< 보증서 발급절차 간소화 전·후 비교 >

구분	현행	개선
보증서 발급	상품별 신청화면으로 이동, 기초정보부터 재입력	신청화면으로 연계, 기존 수집정보 활용

1 민간서민금융상품 연계 확대

- **(현행)** 맞춤대출을 통해 이용 가능한 민간상품 알선 서비스를 제공 중이나, 연계실적이 매년 감소*하는 등 활성화가 미흡

* 맞춤대출 연계실적 : ('21년) 5,968억원 → ('22년) 4,048억원 → ('23.10월) 1,785억원

- 맞춤대출 이용자 중 다수를 차지하는 저신용·저소득 차주가 이용 가능한 민간서민금융상품*의 연계가 제한적인 상황

* 새희망홀씨 취급 14개 은행 중 8개(57.1%), 은행업권 사잇돌대출 취급 16개 은행 중 1개(6.3%) 연계 중

- **(개선)** 새희망홀씨, 사잇돌대출 등 저신용·저소득 차주를 지원하는 상품 수를 현행 9개에서 20개 이상으로 확대되도록 인센티브 강화

① 대출 연계 수수료 인하

- 현재 수수료율은 타 업체의 대비 낮은 편이나, 민간서민금융 상품 연계 확대를 위해 추가 인하

② 은행업권의 서민금융지원활동평가에 반영

- 금감원의 은행업권 서민금융지원활동평가 상 종합플랫폼 연계 실적 등을 평가항목에 반영

③ 우수기관·직원에 대한 포상

- 정책서민금융 공급실적 우수기관·직원에 대한 포상을 통해 참여를 유도

2 정책서민금융상품 대출연계절차 고도화

- (현행) 서금원 직접보증상품의 경우 보증서 발급 이후 협약 금융회사 명단을 단순 안내 중으로, 최종 대출승인여부 확인이 어려움
 - 최저신용자 특례보증 등 직접보증 상품은 “❶서금원 앱에서 보증서 발급 → ❷금융회사 온라인/지점 상담 → ❸대출승인여부 조회” 진행
 - ❸단계에서 ‘대출거절’ 시, 대출이 가능할 때까지 다른 금융회사를 통해 ❷ → ❸ 절차의 반복 수행 불가피
- (개선) 보증서 발급 시 대출실행이 가능한 금융회사 정보를 제공
 - 보증서 발급 이후 금융회사의 대출승인여부를 일괄 확인하여 대출 승인이 가능한 금융회사를 쉽게 찾을 수 있도록 지원
 - 이용자는 대출이 가능한 금융회사 중 비교하여 선택

< 정책서민금융상품 대출연계절차 개선 전·후 비교 >

구분	현행	개선
서금원	보증서 발급	보증서 발급 + <u>대출가능한 금융회사 일괄 확인비교</u>
금융회사	금융회사 앱 또는 지점 방문을 통해 대출가능여부 일일이 확인	- (👁 대출가능여부 확인을 위해 여러 금융회사 조회 불필요)

1 비대면 복합상담 서비스 신설

□ (현행) 소액생계비대출 상품을 중심으로 센터방문객 대상 대면으로만 복지·고용 등 복합상담 제공

- 햇살론15, 최저신용자특례보증, 햇살론유스 등 비대면 직접보증* 이용자는 복합상담의 제공 필요성이 큼에도 복합상담 이용 불가

* 정책서민금융상품 이용자 중 무직자 및 고용이 불안정한 직종(비정규직, 일용직 등) 종사자 비중 27.9% 수준

- 금융회사에서 보증과 대출을 실행하는 위탁보증의 경우 서금원과 이용자 간의 접점이 없어 복합상담 제공이 더욱 어려움

□ (개선) 저소득·저신용자가 시간과 장소에 구애받지 않고 복합상담을 폭넓게 이용할 수 있도록 비대면 방식 도입

- 센터에서만 제공하는 고용·복지 및 채무조정서비스 연계 등 복합상담 기능을 종합플랫폼에 구현하여 비대면으로 제공
- 위탁보증 이용자에게도 복합상담 필요성이 높은 고객군* 대상 알림톡, SMS 등을 통한 복합상담 서비스 제공 추진

* 저소득자 → 복지제도, 현재 연체 중인 자 → 신복위 채무조정, 미취업자/불완전취업자 → 국민취업지원제도, 휴면예금 보유자 → 휴면예금 조회 등

< 복합상담 비대면서비스 제공 전·후 비교 >

현행			
	직접보증	위탁보증	직접대출
비대면	×	×	×
대면	△	×	○

* 대면 채널의 소액생계비대출 중심으로 지원

개선			
	직접보증	위탁보증	직접대출
비대면	○	○	○
대면	○	○	○

* 모든 채널, 모든 상품으로 확대

2 이용자 맞춤형 사후관리 지원 강화

□ **(현행)** 정책서민금융상품 대출 후 이용자에 대한 사후관리가 부족

○ 보증상품의 경우 대출 실행이후 대위변제 전까지 금융회사에서 사후관리를 하고 있어 서금원의 직접적인 사후관리 지원에 한계

- 금융교육은 보증서 발급 전 사전교육* 위주로 제공 중이며, 신용·부채관리컨설팅도 주로 대출이용 시 안내하여 지원 중

* 햇살론유스, 햇살론카드, 최저신용자 특례보증은 보증서 발급 전 필수교육으로 운영 중이며, 근로자햇살론, 햇살론15, 햇살론뱅크, 소액생계비대출은 보증료(금리) 인하 요건으로 운영 중

□ **(개선)** 연체 발생 및 장기화를 사전에 방지하기 위해 이용자의 상환 상태에 따라 필요한 맞춤형 사후관리 지원 기능 신설

○ 연체우려 징후* 발생, 연체 등 상태에 따라 이용자에게 필요한 맞춤형 금융교육 콘텐츠와 신용·부채관리 컨설팅을 안내

* 예시) CB평점 과다 하락, 타 기관 대출 연체 발생, 신용카드 한도대비 과다 사용 등 징후 발생 시 연체해소신용관리 필요성 등 관련 금융교육과 신용부채관리컨설팅 지원

< 사후관리 지원 강화 개선 전·후 비교 >

구분	현행	개선
대상	대출실행 전 이용자	대출실행 전 이용자 +연체우려자·연체자 등
지원방식	사전 교육, 컨설팅 위주	사전 + 사후 교육, 컨설팅 지원

◆ 서민금융 종합플랫폼 구축을 추진하여 '24년 6월 중 운영 개시

【서민금융 종합플랫폼 기대효과】

구분	이전	이후
플랫폼 인입	<p>민간·정책 서민금융상품 조회기능 분리</p>	<p>민간·정책 서민금융상품 통합 조회</p>
개인정보 입력	<p>복잡 하고 번거로움</p>	<p>빠르고 간편</p>
민간상품 우선 조회	<p>참여유인 저조 연계상품 수가 적음</p>	<p>참여 인센티브 제공 금융사 참여 촉진</p>
복합상담	<p>직접대출(소·생) 중심 대면상담 지원</p>	<p>모든 상품·모든 채널로 상담지원 확대</p>
정책상품 보증서 발급	<p>번거로운 보증서 발급 절차</p>	<p>보증서 발급까지 한번에 이용</p>
정책상품 대출실행	<p>보증서 발급이후 대출승인여부 확인 어려움</p>	<p>금융회사 대출승인여부 바로 확인</p>
사후관리	<p>사전지원 중심의 교육·컨설팅</p>	<p>이용자 맞춤형 사후관리 지원 강화</p>