 금융위원회	<b>보 도 자 료</b>				• 미래창조 금융 • 따뜻한 금융 • 튼튼한 금융
	<b>보도</b>	<b>배포시부터 보도</b>	배포	2016.12.7.(수)	

<b>책 임 자</b>	금융위원회 하주식 서민금융과장(02-2100-2610)	<b>담 당 자</b>	최치연 사무관(02-2100-2611) 홍상준 사무관(02-2100-2612)
	서민금융진흥원 임재형 종합기획부장(02-2128-8015) 김진학 자활총괄부장(02-2128-8305)		이윤경 과장(02-2128-8019) 이백현 수석(02-2128-8346)
	신용회복위원회 신중호 경영기획부장(02-6362-2015)		박성우 수석(02-6362-0193)

## 제 목 : 서민금융통합지원센터와 고용·복지+센터간 연계 강화를 위한 화상상담 시범사업 실시

- 원스톱·맞춤형 서민금융·고용·복지지원의 첫걸음

- ◆ 서민금융통합지원센터 방문 고객이 고용·복지지원 필요시 고용복지+센터와의 화상상담을 통해 이동없이 서비스 이용이 가능하도록 시범사업 실시
- ◆ 서민금융 지역 네트워크 전반을 재구축하여 중복이 발생한 경우 이를 해소하고 서민금융 수요에 따라 센터 신설 및 상담인력 확충을 추진하는 등 서민금융 지역 네트워크의 편의성을 개선할 예정

### 1 행사 개요

- '16.12.7(수), 임종룡 금융위원장은 서민금융 유관기관, 서민금융 지역 네트워크 관계자 등과 간담회를 개최하여, 서민금융통합지원센터와 고용·복지+센터간 연계 강화를 위한 화상상담을 시연
  - 이와 함께 서민금융통합지원센터의 운영 현황을 점검하고 향후 서민금융 지역 네트워크의 발전방향에 대해 논의하였음

### 회의 개요

- 일시 : '16.12.7.(수) 15:00~16:00
- 장소 : 서울중앙 서민금융통합지원센터(프레스센터 6층)
- 참석자(13명)
  - 금융위원장(주재), 중소서민금융국장, 서민금융진흥원장, 캠프 사장, 신용보증재단중앙회장, 저축은행중앙회 부장, 서민금융 통합지원센터장 등
- 주요내용
  - 화상상담 진행과정을 초기상담 창구 및 화상상담 전용 창구에서 시연
  - 서민금융통합지원센터 운영현황 보고 및 향후 발전방안 논의

### 2 화상상담 시범사업 개요

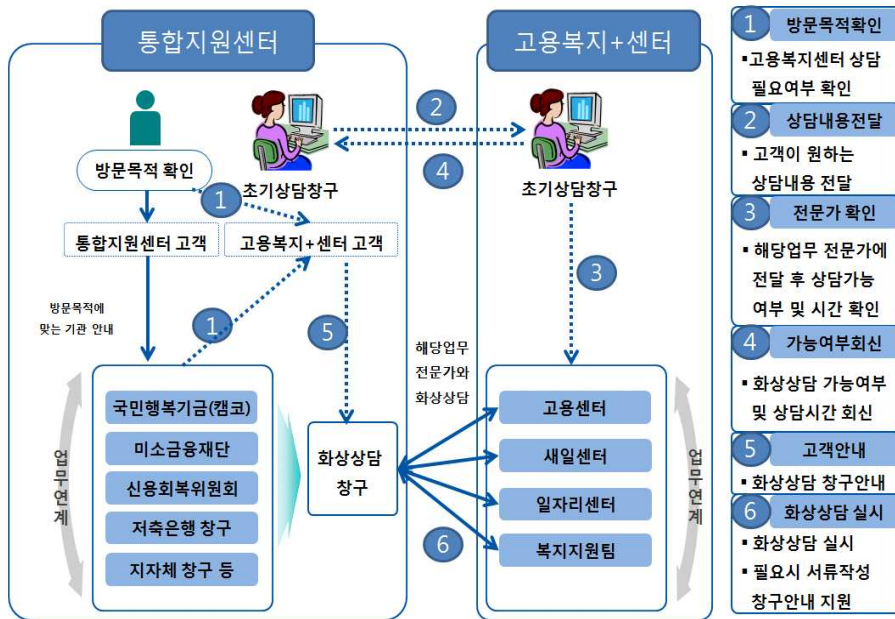
- 서민금융통합지원센터와 고용복지+센터간 화상상담을 통해 연계 서비스를 강화하는 방안을 추진
  - 서민의 입장에서 볼 때 금융지원 외에도 고용·복지지원 등을 한 곳에서 원스톱·맞춤형으로 서비스를 받는 것이 편리
  - 서민금융통합지원센터를 방문한 서민분들이 고용·복지지원이 필요한 경우 별도 이동없이 화상상담을 통해 서비스 이용 가능
- '16.12.7일부터 3개 권역에 있는 서민금융센터와 고용복지+센터간 화상상담 시범사업 시행
  - 서민금융센터→고용복지+센터 : 3개 서민금융센터(서울중앙·부천·대전)의 화상상담 요청을 3개 고용복지+센터(서울동부·인천·대전)에서 수신
  - 고용복지+센터→서민금융센터 : 고용복지+센터에 既 참여하고 있는 서민금융 상담인력을 통해 상담수요에 대응
- 세부 업무절차
  - ①(화상상담 요청) 서민금융센터에서 고용·복지 상담이 필요한 민원인 확인 → 고용복지+센터에 유선으로 화상상담 요청

② (화상상담 준비) 고용복지+센터는 서민금융센터에 화상상담 직원·화상상담 시간 통보

③ (화상상담 진행) 고용복지+센터에서 '온나라 PC영상회의'에 접속, 영상회의 개설 → 서민금융센터에 유선으로 영상회의 참여 안내 → 서민금융센터에서 영상회의 입장하여 화상상담 진행

\* 관련서류·상담내용 등은 팩스·스캔을 통해 상호 전달 추진

< 서민금융통합지원센터 → 고용복지+센터 화상상담 흐름도 >



#### □ 향후 추진계획

○ '17.3월말까지 시범사업 실적 분석을 통해 화상상담 수요를 파악하고 추가 확대여부 및 확대범위 결정

○ 확대 필요·결정시 서민금융진흥원 홈페이지에서 화상상담을 이용할 수 있도록 전용 전산시스템\*을 개발

\* 관련서류·상담내용 등을 모두 전산시스템에서 전달·관리

- '17.9월부터 전산시스템을 통해 화상상담 서비스를 제공하는 서민금융통합지원센터 확대 추진

### 3 회의 주요내용

#### (1) 금융위원장 모두발언 요지

□ 임종룡 금융위원장은 불확실한 경제 여건으로 서민·취약계층의 어려움이 가중될수록 서민금융의 적극적인 역할이 필요하며,

○ 그간 서민금융 지원을 위한 정부가 추진해 온 노력\*과

\* 정책서민자금 공급여력 확대('15.6월 발표), 맞춤형 채무조정 도입('16.1월 발표), 채무조정 성실상환자 인센티브 확대('16.9월 발표) 등

○ 12월중 현장에서 서민금융을 원스톱·맞춤형으로 지원하는 33개 서민금융통합지원센터 설치가 완료됨을 언급

□ 또한, 금융위원장은 서민금융통합지원센터와 고용복지+센터의 연계 강화를 위한 화상상담 시범사업이

○ 서민에 대한 종합적인 금융·고용·복지 지원을 한 자리에서 제공하는 새로운 첫걸음이 될 것이며,

○ 화상상담이 '따뜻한 금융'인 서민금융을 더 따뜻하게 만드는 촉매가 될 수 있도록 노력하겠다고 강조

□ 아울러, 서민금융 지역 네트워크의 발전방향을 언급

○ 서민금융 지역 네트워크\* 전반을 재구축하여 수요 증가 지역은 센터 신설·인력 확충, 중복 발생 지역은 통합 등 추진

\* ①서민금융통합지원센터(서민자금·채무조정 중심), ②서민금융종합지원센터(불법사금융 상담 중심), ③상담·지원센터(부분적인 서민금융 상담 제공)

- 서민 이용편의 제고, 유관기관간 협력 강화의 원칙에 따라 지자체·고용복지플러스센터와 통합입점·인접지 설치 등 우선 검토

○ 직원들의 상담교육을 강화하고 채무조정과 자금지원 상담의 연계를 통해 통합지원센터내 각 기능의 유기적인 결합 유도

○ 금융공공기관 등 유관기관의 네트워크를 적극 활용하여 서민 금융 이용의 편의성을 전반적으로 향상

## [2] 서민금융통합지원센터 운영실적

- 전국 어디에서나 1~1.5시간 내 도달할 수 있는 서민금융통합지원센터 연내 33개 구축으로 서민금융 네트워크의 편의성이 제고
- '14.11월 부천서민금융통합지원센터 최초 설치 이후 약 22만건의 상담을 실시하고, 이 중 약 5만건을 지원

(단위 : 만건)	상담실적			지원실적		
	채무조정	서민자금	합계	채무조정	서민자금	합계
'14년	0.07	0.03	0.1	0.04	0.01	0.05
'15년	1.4	0.5	1.9	0.6	0.2	0.8
'16년(1~10월)	9.7	10.5	20.2	2.6	1.3	3.9
합계	11.2	11.0	22.2	3.2	1.5	4.7

### ◀ 서민금융통합지원센터 우수사례 ▶

#### ■ 부천 서민금융통합지원센터('14.11월 개소)

- 개소 후 22개월간 총 21,570명(방문상담 18,375명)에 대한 상담을 완료하였으며, 이 중 5,244명에 대하여 지원완료
- ① (미소금융) 개설이전 대비 대출건수 4%, 지원금액 21% 증가
- ② (신복위) 인천·부천지역 방문상담 6%, 채무조정 11% 증가
- ③ (햇살론) 저축은행 분점 입점으로 햇살론 17.1억원 신규 지원

#### ■ 부산 서민금융통합지원센터('16.2월 개소)

- 개소 후 6개월간 총 22,562명(방문상담 21,593명)에 대한 상담을 완료하였으며, 이 중 4,582명에 대하여 지원접수 결정
- ① (미소금융) 개설이전 대비 대출건수 59%, 지원금액 105% 증가
- ② (신복위) 부산지역 방문상담 6%, 채무조정 1% 증가
- ③ (햇살론) 저축은행 분점 입점으로 햇살론 0.28억원 신규 지원

<별첨 1> 금융위원장 모두발언

<별첨 2> 서민금융통합지원센터 운영현황