

# **코로나19 대응 등 금융정책국 현안설명**

2020.3.10(화) 10:00, 이세훈 금융정책국장(금융위원회)

안녕하십니까? 금융위원회 금융정책국장입니다.

오늘은 지난번에 이어서 코로나19 금융 부문 대응 관련해서 최근 이슈가 되는 현안에 대해서 간략하게 말씀드리도록 하겠습니다.

배포해 드린 자료 순서대로 말씀을 드리겠습니다.

먼저, 자료 1페이지입니다.

코로나19 금융지원 현장점검 결과부터 말씀드리겠습니다.

저희가 3월 6일까지 26개 금융기관 지정을 대상으로 현장 집행상황에 대해서 점검한 바 있습니다. 점검 과정에서 파악된 보완사항들은 저희가 조치해 나가고 있고 애로사항 중심으로 지속해서 점검할 예정입니다.

세부사항을 말씀드리면, 최근에 대출심사 지연 문제가 제기되고 있는 소상공인 대출상품에 대해서 금융위원장께서 직접 기업은행과 신용보증기금 지점을 방문해서 그 현장상황을 점검한 바 있습니다.

아울러 일일상황에 대해서 저희가 현장점검을 실시하려고 했으나 현재 금융회사의 업무 부담과 코로나 확산 문제가 있어서 현재는 유선상으로 점검을 대체를 해 나가고 있습니다.

그래서 현재 금융위원회 내에 감독원과 합동으로 해서 3개 팀을 구성하고, 총 24개 지점에 대해서 현장에서의 집행상황을 지금 저희가 파악을 해 나가고 있습니다.

확인한 결과는 대체로 현장에서 이 부분에 대해서 관심을 갖고 적극적으로 업무에 임하고 있는 것으로 그렇게 파악은 되고 있습니다.

대부분 지점에서 전담창구 직원을 지정해서 대응을 하고 있고, 또 상담매뉴얼·지침 이런 것들이 현장까지 많이들 전파는 된 것으로 파악되고 있습니다.

또 주변 상권에도 공동홍보물을 비치하는 노력과 같이 금융지원 프로그램에 대한 홍보 노력들도 계속해 나가고 있습니다.

다만, 저희가 자료에 명시는 안 했지만 이럼에도 불구하고 일부 지점에서 아직 안내가 미진해서 정확한 대응이 안 되는 경우들이 일부 있는 것으로 저희가 듣고 있고, 또 소상공인들 같은 경우에는 여전히 어떤 대출상품을 이용해야 되는지, 어떤 프로그램이 있는지에 대해서 정보가 부족하다는 민원을 제기하는 분들이 여전히 있는 것으로 그렇게 듣고 있습니다.

자료 다음 페이지입니다.

현재 금융기관 회사별로 소상공인에 대해서 실질적 지원이 이루어질 수 있도록 여러 가지 노력을 자체적으로 해 나가고 있습니다. 저희가 그중에 몇 가지 모범사례에 대해서 파악을 해본 게 있고 이 부분에 대해서는 다른 금융회사들로 전파될 수 있도록 내용을 공유를

해 나가고 있습니다.

세부내용을 소개드리면, 첫 번째 본점에서 완화된 여신심사 적용 지침을 내려서 최근 코로나19의 영향을 받은 소상공인들에 대해서 조금 더 쉽게 대출을 받을 수 있도록 지침을 내린 경우들이 있습니다.

예를 들면 신용등급이 낮은 소상공인에 대해서 원래 신용등급보다 세 등급을 상향해서 금리나 한도 등을 결정하도록 지침을 내리는 경우들이 있고, 또 지점장 전결이라든가 일괄 만기연장 이런 부분에 대해서도 적극적으로 독려를 해 나가고 있습니다.

두 번째로는 비대면 만기연장을 많이 활용하고 있는 경우들이 있고요. 또 신용등급이 안 좋아서 보증서 발급이 어려운 소상공인의 경우에는 다른 대체 대출로 지원이 가능할 수 있도록 안내를 해 나가고 있습니다.

그리고 은행들은 통상 개인사업자 같은 경우에 4등급 이상 등급에 대해서 주로 지원을 해 왔었는데 최근에 이거를 6등급까지 확대해서 지원을 해 나가고 있는 상황입니다.

그리고 자료에 언급은 안 되어 있지만 이런 적극적인 지원 노력에도 불구하고 여전히 7등급 이하 소상공인들의 경우에는 은행창구 이용에 어려움을 겪고 있는 상황입니다.

그리고 대부분의 소상공인들이 보면 업력이 그렇게 길지 않고 신용등급이 굉장히 낮은 경우들이 많아서 이런 분들은 현재 은행대출보다는 신용보증재단의 보증부대출이나 이런 쪽으로 많이 의존을 하고

있는 상황입니다.

세 번째로 최근에 이슈가 된 여러 가지 보완 필요사항들에 대해서 말씀드리겠습니다.

먼저, 다들 잘 알고 계시겠지만 보증재단의 보증부대출의 자금 수요가 굉장히 몰리고 있습니다. 그리고 통상의 심사 역량, 능력보다 지금 과도하게 부하가 걸려서 보증심사기간이 통상 2주 정도 걸렸던 게 최근에는 한 달 이상, 최장 두 달까지 걸리고 있는 상황으로 저희가 파악하고 있습니다.

지금 현재 은행과 이렇게 협의를 해 나가면서 일부 업무를 은행들한테 위탁하고 있지만 부분위탁으로는 지금 한계가 있다, 이런 문제가 제기가 됐고, 그래서 중소벤처기업부 중심으로 지역신용보증재단과 은행 간에 협의를 통해서 조금 더 절차를 신속화 할 수 있는 방안을 마련, 준비를 하고 있습니다. 그래서 이 부분에 대해서는 향후에 중소벤처기업부에서 별도의 안내가 있을 예정입니다.

다음 자료 3페이지입니다.

한편, 소상공인에 비해서 중소기업에 대한 지원 프로그램이 부족하다는 의견도 있었고요. 이 부분은 지금 1차적인 타격이 내수 서비스업종에 몰리다 보니까 소상공인들의 어려움이 가장 커서 이쪽에 지원이 집중된 측면이 있습니다라는 점차 중소기업의 자금 어려움도 예상이 되고 있어서 저희가 그 부분에 대해서 신규 지원 방안이나 이런 것들도 준비해 나갈 예정입니다. 그래서 이 부분에 대해서는 저희가 별도로 준비가 되는 대로 따로 안내를 드리도록 하겠습니다.

아울러, 최근에 보이스피싱 관련 사안들이 많아서 이 부분에 대한 감독강화 필요성도 제기가 됐었고, 저희 금융위원회는 과기정통부, 경찰청과 협조해서 이 부분에 대해서 지금 모니터링 체계를 강화를 해 나가고 있는 상황입니다.

아울러, 은행창구나 금융회사 현장창구에서 애로사항들로는 코로나19 확산과 관련된 두려움 이런 부분들이 있었고, 최근에 대출 프로그램 증가라든가 이런 것 때문에 업무량 증가에 대한 애로사항들도 상당한 상황입니다. 그래서 이 부분에 대해서도 저희가 부담을 줄일 수 있는 부분들에 대해서 계속해서 협의해 나가고 있습니다.

향후 계획은 앞서 말씀드린 내용, 대체로 말씀드렸기 때문에 생략 하도록 하겠습니다.

다음으로 금융권 업무연속성 계획 점검 결과에 대해서 말씀드리겠습니다.

이 부분이 사실 이번 코로나19 사태 전까지는 약간 생소한 분야였었는데, 최근 위기상황을 맞으면서 조금 부각되는 이슈 중의 하나입니다. 그래서 오늘 이 자리에서 세부내용에 대해서 조금 설명을 드리 고자 합니다.

흔히 업무연속성 계획, 이걸 비즈니스 컨티뉴어티(Business Continuity) 프로그램이라고 하는데요. 코로나19라든가 이런 전염병, 재난 이런 예상치 못한 상황이 발생했을 때 안정적으로 금융시스템을 유지하고 금융회사들이 금융서비스를 차질 없이 제공할 수 있는 그런

비상대응계획이라고 이해하시면 되겠습니다.

이 부분에 대해서는 FSB 금융안정위원회라든가, BCBS 은행감독위원회와 같은 국제기구들도 여러 차례 그 중요성을 강조했고, 이 부분에 대해서 국제적인 권고사항도 이미 제시하고 있는 상황입니다.

금융당국은 최근에 금융인프라 기관 그리고 금융회사 등을 대상으로 해서 업무연속성 유지를 위한 비상대응계획을 점검해 나가고 있습니다.

최근까지의 1차 점검 결과로는 대체로 대체사업장 운영이라든가 원격접속 시스템 운영 등 비상상황 발생에 대해서 긴밀하게 대처해 나가고 있는 걸로 저희가 파악을 하고 있습니다.

세부내용에 대해서 말씀드리면, 먼저 자본시장의 인프라 기관들 중에서는 주식거래라든가 이런 것들이 연속적으로 가능할 수 있도록 자본시장 기능 작동이 계속될 수 있도록 대응을 잘 해 나가고 있는 걸로 파악이 되고 있습니다.

구체적으로는 ICT 시스템을 이원화해서 한쪽이 정상 작동이 어려운 상황이 되더라도 다른 대체 시스템을 통해서 계속해서 기능이 유지될 수 있도록 해 나가고 있고요.

또 인력 부분에 대해서도 대체사업장을 마련한다든가 필수인력을 분리해서 근무시킨다든가 또 대체인력 풀을 확보해서 필수인력에 차질이 생기더라도 업무연속성이 유지될 수 있도록 준비를 해 나가고 있습니다.

또 물리적 시설에 피해가 왔을 때 전산센터에 대해서 원격접속 방안을 마련해 놓는다는지, 또는 방호복 착용 근무지침 같은 것을 준비를 해서 정상 가동을 할 수 있도록 준비를 해 나가고 있습니다.

지급결제시스템 같은 경우에도 금융결제원의 2개 센터가 현재 분당하고 역삼동 두 군데에 센터가 있습니다. 이 두 센터 간에 상호대체 보완이 가능하도록 중복해서 운영을 해 나가고 있고, 마찬가지로 대체업무 공간, 원격접속 이런 비상대응계획들을 다 마련해 나가고 있습니다.

다음으로 대고객 업무를 하는 금융회사의 경우에 영업점이 폐쇄되더라도 고객들에 대한 금융서비스 제공은 원활하게 될 수 있도록 비상대응계획을 마련해서 운영해 나가고 있습니다.

정책금융, 이 부분에 대해서는 정책금융기관, 서민금융기관, 또 민간금융회사 모두 공히 유사한 내용의 비상대응계획을 지금 운영해 나가고 있습니다.

마지막으로 기타 기관들의 경우에 금융보안원도 지금 24시간 보안 관제가 가능하도록 유지해 나가고 있고요. 예보나 KAMCO 같은 인프라 기관들도 이 부분에 같이 동참하고 있는 상황입니다.

저희는 앞으로 1차 점검 결과를 토대로 해서 실제 현장에서 이게 적용돼 나가는 상황을 점검하고 필요한 보완사항에 대해서 수정·보완해 나가도록 할 계획입니다.

그리고 이 부분에 대해서 한 가지 조금 덧붙이고 싶은 말씀은 BCP를 미리 마련하고 지금 준비는 해놓고 있었습시다만, 이게 실제, 이번과 같은 실제 상황에서 적용한 것은 거의 처음이라고 생각이 됩니다, 이런 대규모 위기 상황은. 그래서 운영, 실제 운영 과정에서 상당 부분 미비점이나 그런 애로사항이 제기가 될 것으로 저희는 예상하고 있고 그 부분에 대해서는 수시로 보완해 나가면서 현장 적응력을 높여나가도록 그렇게 해 나갈 계획입니다.

다음으로, 다음 페이지는 참고로 조인트포럼의 업무연속성 가이드라인 주요 내용입니다.

조인트포럼은 국제금융감독기구, 은행·보험·증권의 세 군데 금융감독기구가 모여서 금융감독의 효율성을 제고하기 위해서 만든 포럼인데요. 여기서 2006년에 사스 사태 이후에 금융회사의 업무연속성을 위한 가이드라인을 제시한 바 있습니다. 그 내용에 대해서는 참고해 주시기 바랍니다.

이상으로 브리핑 설명을 마치겠습니다.

#### [질문·답변]

※마이크 미사용으로 확인되지 않는 내용은 별표(\*\*\*)로 표기하였으니 양해 바랍니다.

<질문> 이게 중기부 소속일 수도 있을 것 같은데 지금 가장 큰 문제가 보증부대출이 지연되고 아까 말씀하신 대로 심사에만 예전에 2주 걸렸던 게 지금 한 달 이상 걸린다고 하셨는데, 그럼 여기 업무위탁



범위 확대를 한다고 했는데 얼마 정도 더, 어떤 업무를 더 확대하실 수 있는지, 그리고 정책금융기관이 퇴직인력을 지원하면 이 심사가 어느 정도 빨라질 수 있는지, 그리고 심사업무 자체를 은행권에 위탁할 수 있는 방법이 있는지.

그리고 지금 중장기적으로는 대출서류에 기본사항이 전산화 돼야 된다고 하는데 그러면 지금 지신보의 대출서류들은 전산화가 안 돼 있어서 그냥 다 페이퍼로 다 하고 있는지에 대해서 조금 궁금한 게 있는데요. 그런 것들을 설명해 주시고, 만일 그런 것들이 되면 이 보증, 그러니까 보증부대출, 지신보 보증부대출을 어느 정도 더 받을... 그러니까 어느 정도 더 빨리 받을 수 있는지에 대해서 예상하는 시간이 있으시면 말씀해 주시고요. 혹시 이런 게 정말 안 된다면 다른 대안이 있는지에 대해서도 여쭙보고 싶습니다.

**<답변>** 먼저, 양해의 말씀을 드려야 될 부분은 이 부분이 지역신용보증재단이 전국에 16개 재단이 있는데 소관 감독기관이 지자체입니다. 그리고 중소벤처기업부에서 전반적인 사항을 총괄하고 있는 사항이다 보니까 금융권하고 전산 연결이나 이런 부분에서 일반 금융회사만큼 그렇게 다 연결이 안 돼 있는 그런 상황입니다.

그래서 최근에 이제 이 문제에 대해서 저희가 중기부와 긴밀히 협의를 해 나가고 있고요.

그다음에 말씀하신 개선 방안에 대해서 어느 범위까지 업무위탁이 가능하고 이런 부분에 대해서는 지금 중기부가 세부사항을 은행과 협의를 하고 있고, 아까 말씀드린 바와 같이 조만간 중기부에서 이 부분에 대해서 별도 안내가 있을 예정입니다.

그래서 제가 오늘 이 자리에서 세부사항을 말씀드리기는 좀 어려운 데 현황에 대해서만 우선 말씀을 드리면 보증부대출 심사 관련해서 여러 가지 절차가 있는데 현재는 그중에 신청접수라든가 이런 제한된 범위 내에서만 업무에, 은행에 전체가 아니라 일부 재단의 일부 업무범위에 대해서만 위탁을 하고 있었던 상황입니다. 그래서 이 부분에 대해서 조금 더 범위를 넓혀서 신청접수뿐만 아니라 심사, 이런 부분까지 위탁 범위를 넓히는 내용을 지금 논의를 하고 있는 걸로 알고 있고요.

그다음에 지원인력에 대해서는 지금 중기부와 각 지역 신용보증재단이 협의를 해서 단기인력을 좀 충원하는 방안을 추진하고 있는 걸로 알고 있습니다.

다시 말씀드리지만 세부사항에 대해서는 아마 조만간 중기부에서 별도의 안내가 있을 예정이니깐 그때 좀 참고를 해주시기 바라고요. 이 심사기간과 관련해서는 코로나19 이전에 통상적으로 약 2주 정도 심사가 걸렸던 걸로 저희가 파악을 하고 있는데 최근에는 아까 말씀드린 바와 같이 최장 두 달까지도 지금 대기가 밀리는 상황이고요.

그런데 이렇게 된 상황이 사실 지역신용보증재단이 점포 수가 제한돼 있고 점포당 인원도 사실 10명 이내의 소규모 인원으로 운영을 하고 있어서 최근과 같은 이렇게 신청이 폭주하는 상황에서는 로드를 다 감당하기 어려운 그런 상황입니다. 그런데 이 부분에 대해서 만약에 은행에 상당 부분 업무가 위탁된다든가 이렇게 되면 그 업무 부담은 굉장히 분산할 수 있지 않을까, 그렇게 저희가 예상하고 있습니다.

자세한 사항은 아마 중기부에서 별도로 또 브리핑을 할 예정이니  
까요. 그 내용은 참고해 주시기 바랍니다.

<질문> \*\*\*

<답변> 네?

<질문> \*\*\*

<답변> 그래서 지금...

<질문> \*\*\*

<답변> 그래서 관련 대안을 갖다가 아마 이번 주 안에 안내가 나갈  
걸로 저희는 예상을 하는데 최대한 빠른 시간 내에 내용을 발표할 수  
있도록 그렇게 준비를 해 나가고 있다고 들었습니다.

<질문> \*\*\*

<답변> 아니요. 저희는 지신보의 업무 부담을 은행들한테 좀 분산될  
수 있도록 은행들의 협조를 좀 구해 나가고 있는 상황이고요. 현재  
그 부분과 관련해서 중기부와 금융위가 같이 긴밀히 협의를 해서 대  
응을 해 나가고 있습니다.

<질문> 은행하고 지신보하고 시스템 연계 방안을 검토하신다고 했는데 금융위에서는 이게 중장기적인 계획이라서 앞으로 상시적으로 이게 데이터베이스화해서 시스템 연계를 해서 이제 은행권에 다시 전산상으로 다 상시적으로도 할 수 있게 추진하신다는 건지 그게 궁금하고요.

예전에 박영선 장관님하고 은성수 위원장님하고 공동브리핑 때 그 때 두 분 말씀이 9등급, 10등급까지도 대출을 받을 수 있도록 최대한 지원하겠다고, 라는 얘기 나온 거는 이제 6등급 기준, 4등급까지 되던 게 6등급까지로 확대됐다, 이런 정도인데, 그때는 당장 위기에 빠진 사람들이 아무리 신용등급이 낮다고 해도 최대한 지원을 받을 수 있게 라고 하긴 했는데 그게 평상시에 원래 지원이 안 되던 분들은 위기상황에서도 지원이 안 된다는 것은 기본적으로 인지를 하고 감안하고 신청을 해야 된다, 라고 보면 되는지. 6등급 이하, 7~8등급, 9등급이 지원받을 수 있는 사례가 또 이번 특수한 위기상황에는 좀 더 그런 배려가 되는 건지 설명 부탁드립니다.

<답변> 먼저 질문 주신 것 전산시스템이나 이런 연계 부분은 사실 그동안은 그 필요성이 그렇게 크게 제기는 안 돼 있었습니다. 왜냐하면 지신보에 보증 이런 상품이라는 게 굉장히 제한적으로 운영이 돼 있었고, 지금과 같이 이렇게 신청이 단기간 내에 급증하는 상황이 없었기 때문에 사실 그 필요성이 크지는 않았었습니다. 그런데 이번을 계기로 해서 이 부분에 대해서 중장기적으로 같이 연계할 수 있는 방안도 중기부와 협의를 해 나가려고 계획하고 있습니다.

그런데 다만, 이 조치는 사실 시간이 소요되는 사항이기 때문에 당장 지금 대출을 필요로 하는 현 상황에서는 시의성에서는 조금 떨어지는 측면이 있습니다. 그래서 이거는 저희가 단기대책보다는 중장기적인 제도개선 과제로 접근을 해 나가고 있고요.

그다음에 두 번째로 신용등급 부분은 말씀하신 바와 같이 이번 코로나19 영향이 아니라 기왕에 어떤 신용의 부족상황이나 이런 경우가 있는 경우에는 사실 대출이 그렇게 용이하지는 않습니다. 그래서 저희가 지난번에 금융지원방안을 발표했을 때도 코로나19의 영향과 무관한 사유로 대출이 거절되는 경우는 있을 수 있다고 말씀드린 상황인데, 이제 문제는 개인사업자 같은 경우에 신용상황에 대한 정확한 평가가 그렇게 쉽지는 않습니다.

그러니까 기업 같은 경우는 재무제표나 이런 것들이 다 구비가 돼 있기 때문에 객관적인 데이터를 대상으로 해서 신용등급 평가가 가능한데, 개인사업자 같은 경우는 업력도 짧고 이런 매출증빙이나 여러 가지 재무상황 서류가 그렇게 완비가 안 돼 있기 때문에 제한된 정보로 신용등급을 심사하다 보니까 사실 정확한 평가가 어려운 측면이 있습니다. 그러다 보니까 제도권 금융기관에서는 신용등급 기준으로 봤을 때 6등급 이하에 대해서는 대출을 기피하는 그런 경향이 있었어요. 그래서 7등급부터는 주로 보증기관의 보증을 받아서 대출을 이용했던 상황입니다.

그래서 그런 어려움에 대해서는 저희들도 인지를 하고 있고, 그래서 이 부분의 개선과제에 대해서는 사실 코로나19가 확산되기 이전에 많은 접근을 했었던 상황인데, 대안 중의 하나로 잘 알고 계시는 동산담보대출이라든가 또 신용대출 활성화 이런 것들도 저희가 얘기를

하고 있었고, 또 한 가지로는 전통적인 재무제표나 이런 것 위주로 심사하는 것에서 벗어나서 비금융정보라든가 여타 다른 정보를 가지고 개인사업자의 대출, 신용을 심사하는 그런 기법들도 도입을 해 나가려고 하고 있습니다.

한 가지 예로 말씀드리면 지난번에 저희가 업무보고 때, 금융위원회 업무보고 때 한국판페이텍스를 도입한다는 계획도 말씀드렸었는데요. 그게 조금 활성화가 된다 그러면 재무정보뿐만 아니라 예를 들면 상거래정보라든가 공과금 납부실적이라든가 이런 것을 기반으로 해서도 조금 더 정확한 신용심사가 가능하지 않을까 그렇게 생각하고 있습니다.

**<질문>** 중요한 질문은 다 나온 것 같은데 에이스손보 콜센터 직원 확진 소식 들으셨을 텐데요. 금융사 콜센터가 몇 곳이나 있고 어느 정도, 직원들이 몇 명이나 근무하는지 파악이 되셨는지 궁금하고. 그리고 이제 만약에 콜센터가 폐쇄가 되면 대고객 서비스도 아무래도 차질이 빚어질 테고 그래서 그 부분에 대해서 어떻게 대응하실 건지, 그리고 콜센터 직원분들의 경우 재택근무를 하게 되면 아무래도 고객 개인정보 유출 가능성도 없지는 않을 거잖아요. 그 부분에 대한 대응 방안도 궁금합니다.

**<답변>** 저희가 국내 금융권의 확진자 현황과 이런 것에 대해서는 일일상황으로 금융감독원에서 파악을 하고 있고요. 저희가 어제까지 집계된 자료로 보면 금융권에 전체적으로, 물론 제도권 금융회사만 말씀드립니다만 점포가 한 60여 개 폐쇄가 된 상황이고, 금융권 안에서 확진자 숫자가 한 110여 명 정도 이렇게 나온 상황입니다. 여기에는 아마 콜센터 직원 중에는 일부는 포함이 돼 있고 일부는 지금 아직

포함이 안 돼 있을 것 같은데요. 그래서 그런 상황에 대해서는 저희도 긴밀히 점검을 하고 중대본과 협의해서 필요한 지침 등을 하달을 하고 있는 상황이고요.

그다음에 두 번째로 말씀하신 대고객 서비스의 계속 여부는 앞서 제가 브리핑 때 설명드린 바와 같이 비상대응계획에, 업무연속성 계획에 따라서 대체사업장을 마련해서 운영한다든지, 또는 재택근무를 통해서 대응을 한다든지 그렇게 해서 지금 긴급대처를 해 나가고 있는 상황입니다.

그렇지만 말씀하신 바와 같이 어떤 보안 문제라든가 이런 여러 가지 문제가 또 제기될 수는 있습니다. 그렇지만 고객서비스를 연속한다는 하나의 목표가 있고, 또 다른 보안이라든가 이런 우려 사이에 어느 정도 상충도 불가피하기 때문에 적절한 선에서 균형을 찾아야 되지 않을까, 그렇게 생각하고 있습니다.

감사합니다.

<끝>