

공 개



의안번호	제 464 호
의 결 연 월 일	2021. 12. 22. (제 23 차)

의
결
사
항

서민금융진흥원
2022년도 업무계획(안) 승인안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 고 승 범
제출 연월일	2021. 12. 22.

1. 의결주문

서민금융진흥원이 승인을 요청한 「2022년도 업무계획(안)」에 대하여 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제25조에 따라 서민금융진흥원이 제출한 「2022년도 업무계획(안)」을 승인하기 위한 것임

3. 주요 내용

□ 서민금융진흥원은 2022년 총 5.9조원의 정책서민금융을 공급할 계획

- 근로자햇살론 2.6조원, 햇살론유스 0.2조원, 햇살론15·안전망대출Ⅱ 1.2조원, 햇살론뱅크 1.4조원, 햇살론카드 0.1조원, 미소금융 0.4조원

※ 단, 정책서민금융 공급목표는 추후 환경변화에 따라 탄력적으로 운영 (복권기금운용계획 변경, 하반기 경제정책방향 등에 따라 조정)

(단위 : 억원)

구분	2021년			2022년 공급계획
	공급계획 (A)	추정실적 (B)	달성률(%) (B/A)	
근로자햇살론	34,000	35,257	103.7%	26,000
햇살론유스	3,400	3,622	106.5%	2,000
햇살론15	11,000	11,054	100.5%	12,000
안전망대출Ⅱ				
햇살론뱅크	3,000	617	20.6%	14,000
햇살론카드	-	100	-	1,000
미소금융	5,000	3,441	68.8%	4,000
총계	56,400	54,091	95.9%	59,000

☐ 주요 추진과제 세부 내용은 별지 참고

4. 참고사항

☐ 2021년도 제23차 금융위 안전소위('21.12.17.) 심의필

☐ 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]

2022년 업무계획안

2022년 업무계획안

2021. 12.



목 차

I. 업무추진 체계	1
II. 서민금융 공급계획	2
III. 전략과제별 세부실행 계획	3
1. 서민과 함께하는 든든한 포용금융	3
2. 고객이 체감하는 맞춤형 자활지원	5
3. 디지털 기반 고객편의 증진	7
4. 사회적가치 실현으로 대·내외 신뢰 확보	9

I. 업무추진 체계

< 경 영 목 표 >

- ◇ (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 포용금융 실현
- 수요자 및 현장의 니즈를 반영한 맞춤형 자활지원
- 디지털 프로세스 개선을 통한 고객편의 증진 및 사회적 가치 실현

전략 과제

I. 서민과 함께 하는 든든한 포용금융

- ① 서민금융 확대에 금융안전망 강화
- ② 취약계층 금융생활 안정화
- ③ 금융이용자 권익 보호 및 확충

II. 고객이 체감하는 맞춤형 자활지원

- ④ 맞춤형 금융 솔루션 지원 강화
- ⑤ 종합상담을 통한 원스톱 금융생활 지원
- ⑥ 취약계층의 경제적 자활·재기지원 촉진

III. 디지털 기반 고객편의 증진

- ⑦ 디지털 서민금융 인프라 확충
- ⑧ 디지털 기반 유관기관 협업 확대
- ⑨ 고객중심 데이터 관리 강화

IV. 사회적가치 실현으로 대·내외 신뢰 확보

- ⑩ 윤리·공정경영으로 투명성 제고
- ⑪ 직무·능력 중심의 조직문화 혁신
- ⑫ 고객과 소통을 통한 열린경영

Ⅱ. 서민금융 공급계획

- 미소금융, 근로자햇살론, 햇살론유스, 햇살론15, 안전망대출Ⅱ, 햇살론뱅크, 햇살론카드 등 총 5.6조원 공급

< 2022년도 공급 계획안 >

(단위 : 억 원, %)

구분	2021년		2022년		
	공급계획 (A)	추정실적 (B)	공급계획 (C)	계획대비 증감액 (D=C-A)	계획대비 증감률 (D/A, %)
미소금융*	5,000	3,441	4,000	△1,000	△20.0%
근로자햇살론	34,000	35,257	26,000	△8,000	△23.5%
햇살론유스	3,400	3,622	2,000	△1,400	△41.2%
햇살론15(17)**	11,000	11,054	12,000	1,000	9.1%
안전망대출Ⅱ**					
햇살론뱅크	3,000	617	14,000	11,000	366.7%
햇살론카드	-	100	1,000	1,000	100.0%
총계	56,400	54,091	59,000	2,600	4.6%

* 민간사업수행기관 및 전통시장 지원 포함

** 재원은 국민행복기금에서 부담

※ 상기 서민금융 공급규모는 추후 환경 변화에 따라 변경 가능

Ⅲ. 전략과제별 세부실행 계획

1 시민과 함께하는 든든한 포용금융

[1] 시민금융 확대로 금융안전망 강화

□ 시민금융지원 강화를 위한 보증상품 공모제 시행

- 「서민금융법」 개정에 따른 쏠 금융업권 출연('21.10월~)에 따라 보험·캐피탈 등 금융업권 보증상품 신규 출시

□ 근로자햇살론 지원대상 확대 및 금리인하 추진

- 농·축·임·어업인 등으로 지원대상 확대하여 상호금융업권을 통한 근로자햇살론 지원 강화
- 저축은행은 맞춤대출 연계를 확대, 신협·새마을금고는 온라인 햇살론 신규 도입 추진하여 서민 이자비용 절감 효과 제고

□ 정책서민금융상품 “맞춤형 통합안내 서비스” 제공

- 정책서민금융상품을 통합하여 한 번의 신청으로 가장 유리한 상품을 선택·이용할 수 있도록 지원

* 정책서민금융 신청자에 대하여 서금원의 타 상품 이용가능 여부, 조건한도 등을 조화안내

□ 청년의 원활한 사회출발 보장을 위한 청년희망적금 출시

- 사회초년생 등 청년의 자금형성지원을 위한 ‘청년희망적금’ 출시·운영 및 청년 특화 재무컨설팅 지원 추진

[2] 취약계층 금융생활 안정화

☐ 사회적금융 활성화 지원

- 사회적금융 대출을 이용한 사회적경제기업을 대상으로 하는 '사회적금융 이용자 조사'를 실시하여 성과를 평가
- 사회적경제기업이 사회적금융에 쉽게 접근할 수 있도록 '사회적금융' 및 '사회적금융 한눈에' 홍보 확대

[3] 금융이용자 권익 보호 및 확충

☐ 휴면예금 찾아주기 활동 및 안정적인 서비스 제공 노력 강화

- 행안부와 협업하여 휴면예금 우편안내, 국민비서 알림서비스(구뵐) 등 휴면예금 지급 노력 확대
- 접근성이 높고 이용절차가 간편한 금융회사 비대면채널을 통해 휴면예금 조회·지급신청할 수 있도록 연계 확대

☐ 분할상환 유예조건 완화 및 간소화 추진

- 단기연체자 대상으로 분할상환 유예 가능하도록 조건 완화(불가 → 연체 3개월 이내 신청 가능) 및 분할상환 약정·신청서 통합 추진

☐ 원스톱 비대면 채무조정제도 시스템 구축

- 구상채무자가 채무조정 상담·신청부터 상환관리까지 앱이나 홈페이지 등 비대면 원스톱 처리 가능토록 개선

[1] 맞춤형 금융솔루션 지원 강화

□ 서민금융 한눈에 활성화를 위한 정보공유 플랫폼 체계 구축

- 기존 서민금융상품 안내와 더불어 유관기관에서 제공하는 서민금융 지원사업을 통합 안내하는 정책사업 공유플랫폼으로 확대
- 홈페이지 內 ‘서민금융 한눈에’ 플랫폼 활용하여 민간지원 복지서비스 정보를 추가 제공

□ 신용·부채관리 컨설팅 지원체계 고도화 및 지원대상 확대

- 최신 ‘금융생활정보’를 정기적으로 제공하고 우수사례를 지속 공유하여 스스로 신용관리 할 수 있도록 유도
- 컨설턴트가 고객 상황에 따라 적합한 온라인 금융교육을 추천하는 금융교육 연계 추진
- 햇살론 카드 등 신규 정책금융상품 이용자를 지원 대상에 포함하고, 햇살론 카드 이용자의 경우 6개월 경과하지 않아도 신청할 수 있도록 제도개선

[2] 종합상담을 통한 원스톱 금융생활 지원

□ 맞춤형서비스 제공을 위한 양방향서비스 개선

- 서금원↔지자체·유관기관 금융·복지 양방향서비스 프로세스 개선(콜백 사전안내)으로 고객 맞춤형 서비스 제공
- 사회보장정보원과 협의하여 타 유관기관과 연계 추진 및 취약계층 지원을 위한 다각적인 상담지원체계 구축

□ 「서민금융법」 개정에 따른 운영협의회 운영

- 「서민금융법」 개정사항을 반영한 서민금융통합지원센터 참여 기관으로 구성된 운영협의회 운영

□ 서민금융 사각지대 해소를 위한 찾아가는 서민금융 확대

- 주택관리공단, 남북하나재단 등 연계 유관기관과의 주기적인 협업을 통해 취약계층 지원 지속 확대
- 전국 임대아파트단지 입주민 및 북한이탈주민 등 취약계층 대상 이동상담 강화
- 서민·취약계층의 상담 수요발굴을 위해 대민 접점이 많은 한국도로공사 등 유관기관 연계로 현장상담 추진

[3] 취약계층의 경제적 자활·재기지원 촉진

□ 자영업자 경쟁력 강화를 위해 자영업 컨설팅 확대 운영

- 예비창업자, 장애인 등 자영업 컨설팅 대상자 신규 확대 및 다양한 맞춤형 컨설팅 서비스 추진
- 유관기관 협업을 통해 홍보가 필요한 자영업자에 마케팅 지원
 - * 한국방송광고진흥공사 광고교육원과 협업하여 1인 광고콘텐츠 창작자 양성과정 연계
- 우리동네 가게 청년마케터 상시화 및 전문성 강화

□ 사회적가치 제고를 위한 서민·취약계층 특화 금융교육 강화

- 자활참여자, 구직자, 청소년 등 금융사기의 피해가 상대적으로 큰 취약계층 대상 금융사기예방 온택트 교육 확대

□ **생애주기별 맞춤형 금융교육 지원 확대**

- 사회초년생의 기초 금융지식 증진을 위해 국세청 협업을 통해 학자금 대출 상환자 대상 금융교육 도입
- 중장년 등 취약계층 전반 대상 방문교육 운영 개선하고, 시니어 대상 실용 금융교육 강화

□ **포스트코로나 대응을 위한 온라인·온택트 교육 인프라 고도화**

- 지역·인원 규모에 상관없이 금융교육을 접할 수 있도록 방문 교육, 온라인교육, 화상강좌, 메타버스 등 교육 채널 다양화

3 디지털 기반 고객편의 증진

[1] 디지털 서민금융 인프라 확충

□ **통합데이터 플랫폼 구축**

- 소상공인 자금지원을 위한 플랫폼 금융 활성화 환경 조성
- 마이데이터 연계를 통해 플랫폼기업 보유 빅데이터를 신용 평가 등 금융서비스에 적극 활용

□ **통합사실인증서(간편인증) 구축으로 다양한 인증방법 제공**

- 「전자서명법」 개정으로 사실 인증이 도입됨에 따라, 간편 인증 수단을 제공하여 고객 편의성 제고

□ **서금원 홈페이지 통폐합으로 사이트 관리 효율화**

- PC와 모바일로 이원화된 홈페이지를 반응형으로 통폐합

□ **서금원앱 고도화로 비대면 서비스 품질 향상 도모**

- 스크래핑 서비스 대신 사용자 중심의 UI/UX로 개편하는 등 서금원 앱 고도화로 비대면 서비스 품질 향상 추진

□ **햇살론15 위탁보증 채널 확대**

- 햇살론15 위탁보증 모바일 채널을 인터넷은행 등 중심으로 확대 추진

[2] 디지털 기반 유관기관 협업 확대

□ **공공 마이데이터를 활용한 소득서류 제출 간소화**

- 공공 마이데이터 연계사업을 통해 공공데이터를 직접보증 상품 (햇살론유스, 햇살론카드 등) 심사 시 소득증빙 서류로 대체·활용

□ **모바일 전자고지 시스템 구축으로 등기 비대면 서비스화**

- 모바일 전자고지 시스템을 구축하여 대위변제 통지방식 개선
* 대국민 민원서비스시 전자문서를 우선 활용하도록 전자정부법에 규정

□ **플랫폼 및 금융회사 간 맞춤대출 연계 확대**

- 금융회사 및 핀테크 기업에서 대출이 거절된 고객을 서금원으로 연계하여 맞춤형 정책금융 서비스 지속 확대
- 서민들의 다양한 금융상품 선택권 제고를 위해 신규 제휴사 (P2P업권, 우수대부업체) 및 상품 확대(신규 정책금융) 추진

□ **맞춤대출 온라인 채널 개편 지속 추진**

- 마이데이터 사업자와 연계하여 맞춤대출 이용 시 현재 부채 등과 연계한 부채관리 서비스 제공
- 대출 심사 시 DSR 적용 의무화에 따라 본인의 DSR을 확인·관리할 수 있는 서비스 추가 도입

☐ **정부24를 통한 서민금융 원스톱상담 체계 구축**

- '정부24' 원스톱 서비스 내 '서민금융' 분류 추가하여 대고객 안내 강화 추진

[3] 고객중심 데이터 관리 강화

☐ **공공부문 데이터 연계 플랫폼 개선**

- 행정·공공기관이 보유한 국민의 자기정보를 기계판독 가능한 데이터로 제공하고 활용을 지원하는 「공공부문 마이데이터 유통체계 구축」 추진

☐ **정보보안 및 개인정보보호 통합관리체계 내실화**

- ISMS(정보보호 및 개인정보보호관리체계 인증) 인증 취득을 통한 신뢰성 확보
- 재해·재난 및 사이버 위협 대비 업무연속성 확보 등 관리체계 개선
 - * DR시스템 구축을 통한 IT재해복구 모의훈련 실시, 긴급상환 발생 등 단계별 상황에 따른 관리절차 개선 등

4 사회적가치 실현으로 대·내외 신뢰 확보

[1] 윤리·공정경영으로 투명성 제고

☐ **지속적인 청렴·윤리경영 문화 확산 유도**

- 윤리·청렴활동 참여자 대상 인센티브 제도 운영하여 전 직원 참여 유도하고, 윤리 소식지의 제작·배포로 임직원 윤리의식 고취
- 서민금융 윤리에 관한 고찰 및 「이해충돌방지법」의 안정적인 정착을 적극 지원

□ **안전관리체계 고도와 통한 안전문화 정착**

- 안전보건경영시스템(ISO45001) 인증 획득을 통한 자율보건 활동 촉진 및 재해예방

□ **공정한 입찰·계약 및 구매 프로세스 고도와 추진**

- 성과공유제 관리시스템 가입 등을 통한 협력업체와의 성과 공유 추진체계 마련
- 공정한 입찰을 위한 조달청 중앙조달 입찰·계약 일부 도입

[2] 직무·능력 중심의 조직문화 혁신

□ **직무중심의 인사·보수 체계 확립**

- 인사정보 종합관리 시스템 개발을 통한 데이터 통합* 관리 체계 구현 및 정합성 증대로 유기적 인사업무 강화

* 조직, 인사, 근태, 급여, 복리후생, 평가, 교육 등 통합 관리

- 정부정책 기조에 따라 직무중심 보수체계 도입 확대
- 경영목표 달성 및 직원 직무역량 강화를 위한 경력개발체계 (CDP) 마련 등 전문 인력 육성체계 설계

□ **고객 체감형 성과창출 기반 마련**

- 미션·비전, 중장기 전략, 국정과제, 경영평가 편람 등과 100% 연계된 성과지표 운영으로 상시적·전문적 평가관리시스템 구축
- 경영목표 달성을 위한 개인 평가제도 정비

* 팀장 이하 직원에 대한 부서평가 반영 비율 확대, Bottom-Up 방식의 다면 평가 도입

[3] 고객과 소통을 통한 열린경영

☐ 정책서민금융 효과성 분석

- 「서민금융법」 개정에 따른 서민금융상품의 효과성 분석

☐ 찾아가는 현장 홍보 강화

- 찾아가는 이동상담 등을 통해 시·공간적 제약을 최소화하여 사각지대 해소 노력을 강화하는 등 현장중심 홍보 강화

☐ 서민금융 사칭 대응

- 서민금융 사칭 관련 주의가 필요한 경우 자체 위기경보 발령하고, 제2금융권·MOU체결기관·유관기관 등과 협력체계 구축하여 피해 사례 공유 및 고객 안내 실시
- 서민금융 사칭 신고캠페인을 개최하여 위험성을 공유·확산

☐ 고객만족 향상을 위한 적극행정 추진

- 서금원 온라인 상담채널의 민원응대역량 향상 위해 각 답변 매뉴얼을 통합·체계화
- 매월 소비자보호주간 지정하고 직원 참여형 교육 실시하여 임직원에게 CS 중요성 내재화

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회
소관부서	서민금융과
연 락 처	02-2100-2614