

<b>보도 일시</b>	<b>배포시</b>	<b>배포 일시</b>	2022. 10. 17.(월)	
<b>담당 부서</b>	금융위원회 금융지원과	책임자	과 장	이진호 (02-2100-1670)
		담당자	사무관	윤혜원 (02-2100-1671)
	한국자산관리공사	책임자	처 장	태동국 (051-794-3770)
		담당자	팀 장	민준필 (051-794-3771)
	신용회복위원회	책임자	본부장	민영안 (02-750-1021)
		담당자	부 장	최윤희 (02-750-1071)

## 새출발기금 신청시 혼선이 있다는 기사 관련하여 설명드립니다.

- 매일경제 10월 17일자 보도 관련 -

### 1. 기사내용

- 매일경제는 10.17일 「“대출 연체하고 오라고요?” 새출발기금 혼선 빚어」 제하의 기사에서
  - “서민금융통합지원센터가 센터별로 제각각 다른 답변을 내고 있어 신청자들이 혼란을 겪고 있으며, 심지어 상담사가 내방자에게 대출 연체를 권한다는 후기도 속출하고 있다”
  - “사전 전화 상담에서는 대상이 아니라고 했는데 상담원마다 다르더라, 똑같은 정책인데도 신청절차부터 일관되지 않은 것”
  - “지원대상 채무에 대한 안내도 명확하지 않다는 지적, ‘유선상으로는 카드론 대출이 일부 포함되지 않다는 답변을 받았는데, 센터 상담을 다녀온 지인 카드사 대출을 전부 포함해 신청했다”
  - “새출발기금을 신청하기 위해 일부러 신용점수를 낮추거나 대출연체를 지속하는 사례마저 등장하고 있다”라고 보도했습니다.

## 2. 동 보도 내용에 대한 설명

### 1] 상담원마다 안내 내용이 다르고 지원대상 채무에 대한 안내가 명확하지 않다는 비판 관련

- 새출발기금 시행 초기 신청고객 상담 과정에서 일부 혼선이 있었으나, 상담직원에 대한 지속적인 교육을 통해 정확하고 일관된 상담이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.
- 다만, 콜센터 직원은 고객과 유선으로만 상담이 이루어지므로 채무조정 대상 자격여부 등 확인할 수 정보에는 한계\*가 있을 수 있으므로, 보다 자세하고 정확한 상담을 위해서는 현장창구에 방문해서 상담을 받으시도록 안내하고 있습니다. 상담직원 교육 등을 통해 콜센터 상담시 이러한 점을 보다 명확하게 안내하여 혼란을 최소화할 수 있도록 하겠습니다.

\* 만기연장·상환유예 거절문자 및 확인서, 사업자등록상태 조회결과 등

### 2] 새출발기금을 신청하기 위해 일부러 신용점수를 낮추거나 대출 연체를 지속하는 사례가 있다는 지적 관련

- 새출발기금 신청자격 상담과정에서 부실우려차주 또는 부실차주의 요건을 설명하고 있지만 일부러 신용점수를 낮추거나 상담사가 대출연체를 권한다는 것은 사실이 아닙니다.
- 새출발기금은 신청자격을 맞추기 위해 고의연체한 차주가 신청하는 경우에는 채무조정을 거절하고 추가적인 신청도 금지하고 있으며, 채무조정 이후에도 허위서류 제출, 고의적 연체 등이 발견될 경우 채무조정을 즉시 무효화하고 신규 신청을 금지\*하도록 하였으므로, 신청자께서는 이 점 주의해 주시기를 당부드립니다.

\* 8.29일자 '코로나로 힘든 우리 동네 상인을 위한 맞춤형 채무조정 프로그램(새출발기금)이 시행됩니다.' 보도자료

⇒ 금융당국은 ‘현장소통반’을 운영하여 현장과의 끊임없는 소통을 통해 잘못된 부분은 즉시 시정하고, 개선이 필요한 사항은 제도개선을 통해 불편함을 최소화할 수 있도록 지속 노력하겠습니다.

