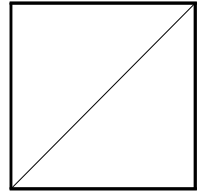


공 개



의안번호	제 397 호
의 결 연 월 일	2022. 12. 27. (임시 제 4 차)

의
결
사
항

서민금융진흥원
2023년도 업무계획(안) 승인안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 김 주 현
제출 연월일	2022. 12. 27.

1. 의결주문

서민금융진흥원이 승인을 요청한 「2023년도 업무계획(안)」에 대하여 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제25조에 따라 서민금융진흥원이 제출한 「2023년도 업무계획(안)」을 승인하기 위한 것임

3. 주요 내용

□ 서민금융진흥원은 2023년 총 5.9조원의 정책서민금융을 공급할 계획

○ 근로자햇살론 2.6조원, 햇살론유스 0.1조원, 햇살론15 1.3조원, 햇살론뱅크 1.2조원, 햇살론카드 0.05조원, 최저신용자특례보증 0.28조원, 미소금융 0.4조원

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

(단위 : 억원)

구분	2022년				2023년 공급계획
	연초 계획	수정계획 (A)	추정실적 (B)	달성률(%) (B/A)	
근로자햇살론	26,000	35,000	38,700	110.6	26,000
햇살론유스	2,000	3,000	3,000	100.0	1,000
햇살론15	12,000	12,000	12,600	105.0	13,000
안전망대출Ⅱ					
햇살론뱅크	14,000	14,000	11,000	78.6	12,000
햇살론카드	1,000	1,000	300	30.0	500
최저신용자 특례보증	-	600	1,000	166.7	2,800
미소금융	4,000	4,000	3,500	87.5	4,000
총계	59,000	69,600	70,100	100.7	59,300

□ 주요 추진과제 세부 내용은 별지 참고

4. 참고사항

□ 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)

2023년 업무계획안

2023년 업무계획안

2022. 11.



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	7
3. 경영혁신으로 국민신뢰 확보	11

I . 업무추진 체계

< 경 영 목 표 >

- ◇ (미션) 서민의 금융생활 및 경제적 자립 지원을 통해 경제·사회의 균형 있는 발전에 기여
- ◇ (비전) 행복한 금융생활을 위한 포용적 서민금융의 든든한 토대

< 업무 추진 방향 >

금융 및 비금융 서비스 제공으로 개인의 금융생활 접근성과 안정성을 높여 서민의 금융행복을 실현

기본 방향

- 서민의 금융수요를 충족시키고 지속가능한 포용금융 실현
- 맞춤형 비금융서비스를 통한 서민의 금융역량 강화
- 경영혁신을 위한 내부 프로세스 고도화 및 내재화

전략 과제

I . 서민과 함께 하는 든든한 포용금융

- ① 정책서민금융을 통한 금융안전망 강화
- ② 취약계층 금융생활 성장지원
- ③ 서민금융 이용자 재기지원 강화

II . 고객이 체감하는 맞춤형 자활지원

- ④ 고객맞춤형 서비스 제공
- ⑤ 종합상담을 통한 원스톱 상담지원
- ⑥ 금융소비자 역량강화 및 권리보호

III . 경영혁신으로 국민신뢰 확보

- ⑦ 디지털 혁신 기반 서민금융 인프라 확충
- ⑧ 청렴하고 안전한 조직문화 조성
- ⑨ 혁신을 통한 효율적 기관운영

Ⅱ. 서민금융 공급계획

- 미소금융, 근로자햇살론, 햇살론유스, 햇살론15, 햇살론뱅크, 햇살론카드, 최저신용자 특례보증 총 5.9조원 공급

< 2023년도 공급 계획안 >

(단위: 억원, %)

구분	2022년		2023년		
	공급계획 (A)	추정실적 (B)	공급계획 (C)	계획대비 증감액 (D=C-A)	계획대비 증감률 (D/A, %)
근로자햇살론	35,000	38,700	26,000	△9,000	△25.7
햇살론유스	3,000	3,000	1,000	△2,000	△66.7
햇살론뱅크	14,000	11,000	12,000	△2,000	△14.3
햇살론15(17)*	12,000	12,600	13,000	1,000	8.3
안전망대출Ⅱ*			-	-	-
햇살론카드	1,000	300	500	△500	△50.0
최저신용자 특례보증	600	1,000	2,800	2,200	366.7
미소금융**	4,000	3,500	4,000	-	-
총계	69,600	70,100	59,300	△10,300	△14.8

* 재원은 국민행복기금에서 부담, 안전망대출Ⅱ '22년 공급종료

** 민간사업수행기관 및 전통시장 지원 포함

※ 상기 서민금융 공급규모는 추후 '경제정책방향' 등 정책환경 변화에 따라 변경 가능

Ⅲ. 전략과제별 세부실행 계획

1

서민과 함께하는 든든한 포용금융

(1) 정책서민금융을 통한 금융안전망 강화

(1)-1

보증지원을 통한 제도권 금융이용 지원 강화

□ 상품별 보증한도 확대 연장

- 한시 운용 중(~22년말)인 근로자햇살론·햇살론뱅크 보증한도 확대 연장*

* 근로자햇살론(1,500만 원→2,000만 원), 햇살론뱅크(2,000만 원→2,500만 원)

□ 햇살론15 개선 및 최저신용자 특례 지원 강화

- 안전망대출II 공급 종료에 따라 햇살론15로 포용할 수 있도록 비금융 정보 및 대안신용평가 반영 확대 등 개선
- 햇살론15 거절자가 최저신용자 특례보증 이용에 어려움이 없도록 상품 안내 강화

□ 상호금융업권 온라인햇살론 도입

- 신탁 등 상호금융권 온라인햇살론 도입('22년말 협약체결)을 통해 서민의 금융접근성 제고 및 햇살론 이용채널 확대 추진

□ 햇살론유스 및 햇살론카드 상품성 개선

- (유스) 상환능력 등이 상대적으로 높은 사회초년생 등에 대한 추가대출 한도 확대하고 채무조정 성실상환자도 지원대상에 포함
- (카드) 1년 이상 성실이용자의 보증한도를 100만 원 증액(200만 원 → 300만 원) 하여 성실이용 유인 마련

□ **정책서민금융 금리 공시를 통한 소비자 권익 보호**

- 정책서민금융 관련 금리제도 운영현황을 점검하고, 상품·업권·금융사별로 대출금리를 공시*하는 방안을 유관기관과 협의 추진

* 정확하고 충분한 금리정보를 제공하여 소비자 권익을 보호하고, 금융사·업권별 금리 경쟁을 촉진하여 인하 유도

□ **비대면 채널 기능 강화를 통한 고객 편의성 증대**

- 햇살론15 이용 편의성 제고를 위해 협약은행의 비대면 채널 확대(현행 5개) 및 간편인증 도입 등 신청 프로세스 전면 개편

[1]-2 | 대출지원을 통한 금융취약계층 자금수요 충족

□ **취약계층 대상 긴급 생계비 대출 출시**

- 연체자 등 금융 취약계층의 불법사금융으로부터 보호를 위해 긴급 생계비 대출 출시 추진

□ **전통시장 금융부담 완화를 위한 금융지원 프로그램 도입**

- 코로나19 특별자금 종료 시, 전통시장 소액대출 상품의 점포당 대출 한도를 증액하여 한시적 운용

□ **사업수행기관 역량강화 지원 및 사업 모니터링 체계화**

- 사업수행기관에 맞춤형 고객응대 표준 매뉴얼 제정·배포 및 대출 체크리스트 제공으로 모니터링 유도*

* 정기점검 시 체크리스트 작성 내용의 적정성 교차 점검

[2] 취약계층 금융생활 성장지원

[2]-1 청년층 대상 자산형성 지원으로 도약기회 제공

□ 청년층 장기 자산형성을 위한 청년도약계좌 출시

- 자산가격 상승 등으로 생활·주거안정에 어려움을 겪는 청년의 중장기 자산형성을 돕기 위한 상품 출시(하반기)

□ 청년희망적금 만기 해지 시 자산형성 지원제도 마련

- 청년희망적금 만기 해지자의 형성된 자산을 관리할 수 있도록 중기 자산형성지원제도 기반 마련

□ 상생을 위한 사회적금융 지원 강화

- 사회적경제기업 지원 활성화를 위한 시스템 지속 지원, 우수사례 발굴·전파, '사회적금융한눈에' 홍보 강화 추진

[2]-2 서민·취약계층의 다양한 금융상품 이용기회 확대

□ 취약계층의 금융생활 안정을 위한 미소드림적금 지원 확대

- 자산형성 기능 강화를 위해 적금 불입금액 상향 및 시장금리 상승에 따른 적금 금리 인상을 검토 후 취급은행과 협의 추진

□ 소액보험상품 개선을 통한 취약계층 금융생활 안전망 기능 강화

- 서민자립지원보험의 보장내용·지원대상 범위 등 개편으로 보험금 지급률을 제고하고, 보험가입 실효성 극대화

[3] 서민금융 이용자 재기지원 강화

[3]-1 구상채무자 조기 재기지원 강화

☐ 구상채무자 비금융서비스 연계 강화

- 채무조정 미이용자, 완제예정자 등 상황별 맞춤형 금융교육 콘텐츠 제공, 자영업자 대상 컨설팅 연계 등 실시

☐ 대고객 서비스 비대면 기능 강화

- 약정서 제출 전자화, 제증명서 온라인 발급 확대 등 구상채무 관리 비대면 서비스 강화로 신속·편리한 채무관리 기반 제공

[3]-2 채무조정 자영업자 금융지원 다양화

☐ 재기자금의 비대면 자동약정체결 시스템 구축

- 심사결과 통보 후 센터에 재방문하여 대출약정을 체결해야 하는 번거로움을 비대면(App) 자동약정 실행을 통해 해소

(1) 고객맞춤형 서비스 제공

(1)-1 맞춤형 금융정보 제공으로 상품선택권 확대

□ 맞춤형대출 플랫폼 연계 확대로 서민금융 안전망 기능 강화

- ‘몰라서’ 서민금융상품을 이용하지 못하는 서민들이 없도록 신규 플랫폼 적극 발굴 및 맞춤형대출서비스 연계 강화

* 대외 금융플랫폼에서 대출 거절된 서민을 맞춤형대출로 흡수 → 서민의 금융비용 절감 및 소비자보호 강화

□ 온라인 재무진단 서비스 고도화

- 마이데이터 사업자와 제휴를 추진하여 마이데이터를 활용한 재무진단 서비스 기능 강화
- 온라인 재무진단 시 금융교육, 맞춤형대출 등 서금융원 서비스 연계를 확대하여 원스톱 맞춤형 서비스 제공 추진

(1)-2 컨설팅 및 취업지원을 통한 원스톱 상담지원

□ 서민의 신용도약을 위한 단계별 신용·부채관리 컨설팅 지원

- CB사와 협업하여 저신용자의 제도권 이용을 위한 신용도약 캠프 운영
- 컨설팅을 통해 금융역량이 향상되어 저축 여력이 있는 고객을 대상으로 장기적 재무관리를 돕는 자산형성 컨설팅 시범사업 실시

□ 신용·부채관리 컨설팅 고도화를 통한 맞춤형 서비스 제공

- 기존 채팅상담을 서금융원 앱(App) 기반 컨설팅으로 전환하고, 마이데이터를 활용해 고도화된 신용리포트를 고객에게 제공

☐ 예비창업자 및 초기사업자 대상 '동행' 프로그램 지원

- 전문가들이 예비창업자 및 초기사업자의 사업 점검 후 문제점 진단하고, 성장전략 수립·제시, 전담 멘토 배정으로 상시 지원

☐ 정책서민금융 신규·연체 미취업청년 대상 취업연계 지원

- '햇살론유스' 및 '채무조정약정' 프로세스에 미취업청년* 구직등록 및 취업 알선 연계 시행

[2] 종합상담을 통한 원스톱 상담지원

[2]-1 종합상담을 통한 금융접근성 제고

☐ 지역본부(거점 서민금융통합지원센터) 시범 운영

- 서금융 운영 센터 중 권역별 거점 센터를 두고, 거점센터를 지역본부로 지정하여 지역본부 중심 서민금융 지원체계 구축

☐ 지역협의체 체계적 운영을 통한 활성화 추진

- 지역협의체 참여기관 확대 및 정기적 간담회를 통해 지역사회 서민금융 홍보 강화

☐ 서민금융 전문가 양성을 위한 특화 심사기준 마련

- 신용·소득 중심 상환능력보다는 자금용도·상환의지 등 정성적인 부분을 반영한 지역본부 자체 심사 가이드라인 마련

[2]-2 금융·복지 연계·협업 강화

□ 복지·고용·채무조정서비스 연계 강화

- 서민들의 과도한 부채발생을 사전에 예방하고, 실직·질병 등으로 상환에 어려움을 겪지 않도록 정책서민금융 이용 전·후 복지·고용·채무조정 연계 지원* 강화

* 재무진단을 통한 복지연계, 정책서민금융 이용자 중 실직자에 대한 취업활동 지원, 연체자에게는 채무조정 연계

□ 금융·복지 양방향서비스 지원 강화

- 전국 지자체 및 행정복지센터 공무원을 대상으로 교육영상 배포 등 다양한 교육지원을 통해 양방향서비스 실적 확대 추진

[3] 금융소비자 역량강화 및 권리보호

[3]-1 금융교육 확대로 건전한 금융생활 촉진

□ 다양한 콘텐츠 개발·공유를 통한 금융교육 전달채널 확대

- 다양한 방식의 콘텐츠 개발과 노후콘텐츠 현행화로 교육 효과성 제고 및 유관기관 협력을 통한 금융교육 전달채널 지속 확대

□ 서민금융 사칭 신고센터 챗봇 도입으로 차별화된 지원 서비스 제공

- 접수·처리 절차 안내, 피해유형별 구제절차 안내, 불법사금융 예방·대응 교육자료 제공 등 정보 안내 수행 및 맞춤대출, 1397콜센터 등 연계로 제도권 금융 연계

[3]-2 휴면예금 원권리자 보호 강화

□ 휴면예금 원권리자 이용 접근성 개선

- 정책서민금융 이용 시 휴면예금 보유고객에 자동 안내 지속 확대*

* 근로자햇살론, 햇살론15, 햇살론유스 등 → 최저신용자 특례보증 등 신규 상품까지 확대

- 1397콜센터 '휴면예금 서비스 바로 연결' 신설을 통해 신속하게 이용이 가능할 수 있도록 전담 상담원제 운영 추진

□ 휴면예금 찾아주기 홍보 강화

- 휴면예금 조화·연계기관 협력 '휴면예금 찾아주기' 공동 캠페인 실시
- 휴면예금에 대한 정보와 찾는 방법을 쉽게 전달할 수 있는 다양한 홍보콘텐츠를 적극 발굴하여 홍보 강화

(1) 디지털 혁신 기반 서민금융 인프라 확충

(1)-1 서민특화 신용평가체계 및 서민금융 DB 구축

□ 햇살론 통합 CSS모형 개발(2차사업)에 따른 상품별 한도전략 수립

- 통합 CSS모형 개발 이후 보증상품별 적합성·효과성 분석을 실시하여 상품 맞춤형 한도전략 수립

* 서민의 상환능력 평가를 위해 비금융정보·신용관리 노력 등 정성적 정보를 반영한 햇살론 통합CSS모형 신규 개발('22.下)

□ 정책서민금융 미이용자의 신용정보 DB 구축

- '서민금융 이용자 DB' 활용도를 높이기 위해 연구용 정책서민금융 미이용자 신용정보 데이터를 구축하여 비교군으로 활용

(1)-2 서민금융 플랫폼 구축을 위한 대외기관 연계 확대

□ 서민금융 플랫폼 구축을 위한 대외기관 연계

- 마이데이터 연계를 통해 플랫폼기업 보유 빅데이터를 신용평가 등 금융 서비스에 적극 활용

* 플랫폼에 축적된 투자·소비·지출·비금융정보 등에 대한 빅데이터 분석·활용을 통해 서민의 신용도평가·맞춤형 금융상품 추천·자산관리 지원모델에 활용

□ 서금원 앱 공공마이데이터 활용으로 비대면 서비스 품질 향상

- 서금원 앱에서 공공마이데이터 '정책서민금융 묶음*'을 활용하여 고객이 증빙서류 준비 필요없는 간편한 서비스 제공

* 서금원이 행안부으로부터 이용승인받은 총 27종의 증명서 묶음으로, 고객의 동의를 받아 중계기관(신용정보원)을 통해 고객 정보를 데이터로 받음

[2] 청렴하고 안전한 조직문화 조성

[2]-1 윤리경영 강화 및 내재화

□ 윤리경영 실행체계 점검·보완을 통한 업무 고도화

○ “윤리경영 체크리스트” 점검을 통한 윤리위험 사전통제 강화

* 윤리위험 사전통제를 위한 “윤리경영 체크리스트”를 업무계획, 조직개편 등에 맞추어 고도화하고, 분기별 점검을 통해 지속적으로 모니터링

○ “임원부터 직원까지” 모두가 참여하는 윤리경영 체계 고도화

* 각 부서별로 윤리위험을 발굴하고 통계계획을 자체적으로 마련하는 Ownership 제도 고도화로 개선점을 지속 발굴하고, 실무자 협의체를 활성화하여 윤리경영에 대한 직원 의견을 상시적으로 청취·반영

[2]-2 안전경영 프로세스 고도화

□ 안전관리체계의 안정적인 운영 통한 안전문화 정착

○ 안전보건경영시스템(ISO45001, 국제인증표준절차) 사후심사 및 정기적인 안전 점검체계 구축(주기별 시설·소방·공기질·위험성 점검)

○ 대국민 안전문화 확산활동(반기별 1회) 수행 및 임직원·도급사 정기 교육, 모의대피훈련(본사·센터 각 1회) 실시

[3] 혁신을 통한 효율적 기관운영

[3]-1 조직 및 인력운영 고도화로 효율성 제고

□ 효율적인 조직 운영을 위한 조직 설계 및 실행력 강화

○ “공공기관 혁신계획” 이행 등 대내외 환경변화와 요구사항에 따라 조직체계 정비* 및 운영 고도화

* 부서 간 기능 조정 포함 대부서화 등을 통해 효율적 업무수행을 위한 조직 개편 단행

□ 생산성 · 효율성 제고를 위한 인사관리

- ‘국정과제’, ‘공공기관 혁신가이드라인’ 등 정부정책 이행을 위한 인력 운영 추진*

* 조기채용을 통한 정 · 현원차 최소화, 핵심기능 · 사업부서 위주의 인력 재배치 등

[3]-2 | 리스크 관리체계 구축을 통한 내부통제체계 확립

□ 전사 리스크관리 체계 구축 및 시스템화

- 리스크관리 기본계획을 토대로 전산시스템 구축*을 통한 관리체계 개선** 및 중장기 리스크관리 계획 수립

* 전문 용역을 통해 유사 공공기관 수준의 전산 시스템을 도입하여 신용·운영리스크 측정 및 전사 리스크관리 체계 고도화

** 운영리스크관리 체크리스트 및 루프홀 점검을 통한 운영 리스크 관리 정례화

□ 중장기 경영목표와 연계된 중장기 재무관리 계획 수립

- 기존 부채비율 관리 위주의 재무관리계획을 기관의 중장기 경영목표와 연계하여 세부 실천 로드맵 수립

* 계정별 추정 재무제표 작성 등 중장기 자금추계를 위한 시스템 마련 및 재무비율 등 상시점검 체계 마련

- OCIO* 도입 등 효율적 자금운용을 통한 수익성 개선 노력 지속

* Outsourced Chief Investment Officer

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회
소관부서	서민금융과
연 락 처	02-2100-2614