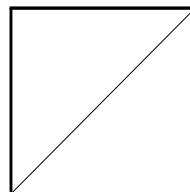


공 개



의안번호	제 390 호
의 결 연 월 일	2023. 12. 27. (제 23 차)

의
결
사
항

서민금융진흥원
2024년도 업무계획(안) 승인안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 김 주 현
제출 연월일	2023. 12. 27.

1. 의결주문

서민금융진흥원이 승인을 요청한 「2024년도 업무계획(안)」에 대하여 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제25조에 따라 서민금융진흥원이 제출한 「2024년도 업무계획(안)」을 승인하기 위한 것임

3. 주요 내용

□ 서민금융진흥원은 2024년 총 5.78조원의 정책서민금융을 공급할 계획

- 근로자햇살론 2.6조원, 햇살론유스 0.1조원, 햇살론15 1.05조원, 햇살론뱅크 1.2조원, 햇살론카드 0.05조원, 최저신용자특례보증 0.28조원, 소액생계비대출 0.1조원, 미소금융 0.4조원

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

(단위 : 억원)

구분	2023년				2024년 공급계획
	연초 계획	수정계획 (A)	추정실적 (B)	달성률(%) (B/A)	
근로자햇살론	26,000	32,000	33,400	104.4	26,000
햇살론유스	1,000	3,000	3,000	100.0	1,000
햇살론15	13,000	13,000	13,000	100.0	10,500
햇살론뱅크	12,000	12,000	13,000	108.3	12,000
햇살론카드	500	500	400	80.0	500
최저신용자 특례보증	2,800	2,800	2,800	100.0	2,800
소액생계비대출	-	1,000	920	92.0	1,000
미소금융	4,000	4,000	3,637	90.9	4,000
총계	59,300	68,300	70,157	102.7	57,800

□ 주요 추진과제 세부 내용은 별지 참고

4. 참고사항

가. 제23차 안건검토 소위원회(2023.12.19.) 심의필

나. 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.

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회
소관부서	서민금융과
연 락 처	02-2100-2614

(별지)

2024년 업무계획(안)

2023. 11.



목 차

I. 업무추진 계획	1
II. 정책서민금융 공급계획	2
III. 전략과제별 세부실행 계획	3
1. 서민과 함께하는 든든한 포용금융	3
2. 고객이 체감하는 맞춤형 자활지원	7
3. 경영혁신으로 국민신뢰 확보	10

I. 업무추진 계획

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

III. 경영혁신으로 국민신뢰 확보

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

Ⅱ. 정책서민금융 공급계획

- 미소금융, 근로자햇살론, 햇살론유스, 햇살론15, 햇살론뱅크, 최저신용자 특례보증, 소액생계비대출 등 총 5.8조원 공급

< 2024년도 정책서민금융 공급 계획안 (단위 : 억원, %) >

구분	2023년		2024년		
	공급계획 (A)	추정실적 (B)	공급계획 (C)	계획대비 증감액 (D=C-A)	계획대비 증감률 (D/A, %)
근로자햇살론	32,000	33,400	26,000	△6,000	△18.8
햇살론유스	3,000	3,000	1,000	△2,000	△66.7
햇살론15	13,000	13,000	10,500	△2,500	△19.2
햇살론뱅크	12,000	13,000	12,000	-	-
햇살론카드	500	400	500	-	-
최저신용자 특례보증	2,800	2,800	2,800	-	-
소액생계비대출	1,000	920	1,000	-	-
미소사업	4,000	3,637	4,000	-	-
총계	68,300	70,157	57,800	△10,500	△15.4

※ 정책서민금융 공급규모는 추후 '경제정책방향' 등 정책환경 변화에 따라 변경 가능

Ⅲ. 전략과제별 세부실행 계획

1 시민과 함께하는 든든한 포용금융

[1] 정책서민금융을 통한 금융안전망 강화

[1]-1 보증지원을 통한 제도권 금융이용 지원 강화

① 정책서민금융 공급채널 확대 추진

- 보증상품의 공급채널 확대를 추진하여 시민들의 정책서민금융 접근성 개선

② 정책서민금융상품 대위변제율 관리를 통한 건전성 강화

- 부실 우려자에 대한 맞춤형 금융교육 제공 및 신용·부채관리 컨설팅 연계 등 집중관리

③ 햇살론15 서금원에서 공급 개시

- 서금원에서 햇살론15를 신규로 공급하기 위해 금융업권 협의*, 내규 개정 등 추진

* 서금원에서 햇살론15 공급을 위해 필요한 전산개발, 규정개정 등

[1]-2 대출지원을 통한 금융취약계층 자금수요 충족

① 취약계층 금융지원 활성화로 금융 안전망 강화

- 사업수행기관 평가제도 개선 등을 통해 저신용·취약계층 지원 확대 유도

- 신규시장 발굴 및 사업참여 유도 등 전통시장 지원 활성화를 위해 기초자치단체 대상 홍보 확대

2 사업수행기관 지원 프로세스 개선으로 효율화 및 전문성 제고

- 지원금 관리 체계 강화(민간사업수행기관), 업무매뉴얼 리뉴얼(전통시장) 등을 통해 업무효율성 제고
- 이용자 의견 상시수렴으로 모니터링 체계 구축(미소), 내부 점검 우수 사례·노하우 공유 등 점검 프로세스 확립

3 상생을 위한 사회적금융 지원 강화

- 사회적경제기업 지원 활성화를 위해 신용평가시스템 지속 지원 및 우수사례 발굴·전파, 홍보 강화 지속 추진

[2] 취약계층 금융생활 성장지원

[2]-1 청년층 대상 자산형성 지원으로 도약기회 제공

1 청년도약계좌 운영 및 안정적 가입 지원

- 비대면 심사기능 강화 등 가입 프로세스 효율화 추진으로 보다 신속하게 자격요건 확인 절차 개선
- 자산형성 관련 제도 정비를 통한 지원대상 확대 추진

② 청년도약계좌 가입 청년 중도해지 방지 추진

- 신용평가 회사와 협의 후, 청년도약계좌 개설정보 및 거래정보 연계를 통해 가입 청년의 신용점수에 자동적으로 가점 부여

③ 청년희망적금 만기해지자 대상 지속적 자산형성 지원

- 청년희망적금 만기 시(24.2~3월) 목돈을 마련한 청년이 지속적 자산형성을 유지할 수 있도록 연계제도 검토

[2]-2 저소득층 자산형성 및 보험 지원 강화

① 미소드림적금 이용자 편의성 제고

- 서금융 앱을 통해 적금 가입 자격요건을 확인하여 제출서류 간소화 및 이용자 편의성 제고

② 소액보험 개선을 통한 취약계층 금융생활 안전망 기능 강화

- 소액보험 이용자 만족도 조사 실시로 개선사항 발굴 및 한부모가정 직접 홍보 지속 추진

[3] 서민금융 이용자 재기지원 강화

[3]-1 구상채무자 조기 재기지원 강화

① 연체채무자 맞춤형 재기지원 상담 강화

- 아웃바운드콜 상담을 점진적으로 확대*하여 채무조정제도, 금융교육 프로그램 안내** 등 맞춤형 재기방안 지원

* 현재 소액생계비대출 등 일부상품 시범 적용 중

** 개인회생, 신용회복, 자체 채무조정, 정책금융상품, 맞춤형 금융교육 프로그램 연계 등

② 구상채권 원금감면 활성화 추진

- 대위변제 1년 이상 경과한 취약채무자에 적극적인 상각 및 감면 대상범위 확대 추진
- 재산·소득 및 사회취약계층 확인자료 등 제출서류 간소화 지속 추진

③ 분할상환 약정 편의성 강화 및 재약정 제도 개선

- 분할상환 약정과 동시에 사전에 전자서명 진행을 통해 분할상환 편의성 강화
- 신규 대위변제채무 발생으로 인한 재약정 진행 시 초입금 상시 면제 및 월납입금액 등 약정 내용 조정 가능하도록 개선

[3]-2 채무조정 자영업자 금융지원 다양화

① 이용자 접근성 및 편의성 제고를 위한 프로세스 개선

- 찾아가는 이동상담의 재기자금 상담 확대 추진 및 재기자금 대출 진행단계별·상태별 고객 안내 메시지 제공*

* 진행상황 안내(알림톡 및 SMS)로 대출 실행 시기에 대한 예측이 가능토록 지원

2

고객이 체감하는 맞춤형 자활지원

[1] 금융소비자 역량강화 및 권리보호

[1]-1

금융교육 및 불법 대부광고 대응 강화

[1] 정책서민금융 이용자 및 청년 대상 맞춤형 금융교육 강화

- 정책서민금융 이용자와 청년 대상 상황별 교육프로그램 구축* 및 금융교육 효과성과 금융소비자 니즈분석을 통한 교육 실효성 강화

* 보증·대출 실행 시, 연체우려 시, 대위변제 시 등 상황별 교육콘텐츠 제공

[2] 금융교육 유관기관 연계강화

- 정부·지자체 금융교육 프로그램 연계 강화 및 교육 유관기관 공동협의체* 등을 통해 공동프로그램 운영

* 금융교육협의회(금융위), 범금융권 금융교육협력단(금감원), 경제교육단체협의회(기재부), 교육기부추진협의회(교육부) 등

[3] 불법사금융 예방을 위한 대외협력 강화

- 유관기관과 상호협력으로 서민금융 사칭·불법사금융 피해 예방 체계 구축 및 불법사금융 시민 감시단 활동 확대 운영

[4] 불법사금융 위기경보 정기 운영

- 신·변종 불법사금융 피해 예방을 위하여 위기경보 신속 발령 및 스토리텔링 콘텐츠 제작·배포

[1]-2

휴면예금 원권리자 보호 강화

[1] 휴면예금 원권리자 이용 접근성 개선

- 휴면예금 출연기관 확대 및 마이데이터 사업자 연계를 통한 휴면예금 조회채널 확보, 고액 휴면예금(50만원 이상) 본인확인 강화

[2] 종합상담을 통한 원스톱 상담지원

[2]-1 종합상담을 통한 고객 맞춤형 상담제공

① 센터 상담인력 재조정을 통한 센터 효율적 운영

- 지역별 상담 수요에 따른 센터 상담인력을 재조정하여 센터별 상담역량 편차 완화
- 통합지원센터 내 안내상담사를 추가 배치하고, 서민금융·채무 조정 공동 안내체계를 구축하여 고객 상담만족도 제고

[3] 고객맞춤형 서비스 제공

[3]-1 맞춤형 금융정보 제공으로 상품선택권 확대

① 맞춤대출 신규 제휴사 발굴 및 상품 연계 확대

- 기존 ‘맞춤대출’ 이용 시 서민들의 다양한 금융상품 선택권 강화를 위해 중소형 저축은행 등 신규 제휴사 발굴 추진

② 온라인 재무진단 서비스 고도화

- 마이데이터 사업자 제휴를 통한 고도화된 금융마이데이터 정보 제공 확대로 이용자의 종합자산관리 기능 강화

[3]-2 컨설팅 및 취업지원을 통한 자활지원 강화

① 고객 유형별 신용·부채관리 컨설팅 제공

- 신용·부채상태 진단에 따른 유형별 컨설팅을 제공하여 제도권 금융으로의 안착 지원

② 온라인 신용·부채관리 컨설팅 활성화 및 이용대상 확대

- 기존 채팅상담을 금융생활 'NAVI'를 활용한 온라인 방식으로 전환하여 대화형 컨설팅이 어려운 고객의 편의성 증대

* 앱(App)에서만 이용 가능한 'NAVI'시스템을 웹(Web)으로 구현하여 비회원도 이용 가능하도록 접근성 개선

- 유관기관 협업을 통해 청년금융 지원 사업* 참여자를 대상으로 신용·부채관리 컨설팅 제공

* 기존 햇살론유스 뿐만 아니라 청년희망적금, 청년도약계좌 가입 청년도 포함

③ 비대면 자영업 컨설팅 등을 통한 고객 편의성 증대

- 자영업 컨설팅에서 제시한 방안의 실행에 어려움을 겪거나 추가 문의가 필요한 고객에게 비대면으로 '원포인트 컨설팅' 제공

- 사업초기 어려움을 겪는 자영업자에게 실효성 있는 지원을 위해 '사업키워가게' 지원사업 효과성을 분석하여 개선*

* 창업자 대상 전담멘토를 배정하고 분야별 전문가와 연계하여 성장 지원

[1] 청렴하고 안전한 조직문화 확립

[1]-1 윤리경영 강화 및 내재화

① 윤리경영 추진체계 고도화

- 내부통제 및 리스크관리와 연계하여 윤리위험을 사전적으로 예방하기 위해 “윤리경영 체크리스트” 점검 고도화
- 윤리경영 실무 추진반 활성화를 통해 부서별 업무와 연계한 “윤리경영 실천 캠페인” 실시 및 “윤리경영 주간” 정례화

② 내부통제 자가점검 체계 구축

- 타기관 벤치마킹 등을 통해 내부통제 체계를 진단하고, 지속적 개선사항 도출 등을 위해 전사 내부통제 자가점검 체계 구축

[1]-2 안전경영 프로세스 고도화

① 안전경영을 위한 체계 지속 운영

- 안전활동 수준평가(자체평가) 통한 운영실태 점검 및 정기적인 안전점검체계 운영(규정 내재화 및 주기별 시설·소방·공기질 점검 등)

② 안정적 안전관리 운영을 통한 안전문화 정착

- 일상사고 감소를 위한 사안별 개선·제작(부딪힘 센서 부착 등), 센터 위험 감소를 위한 센터 입주기관 공동대응(물품 공동배포 등) 추진
- 위험성평가에 따른 사무공간 유해·위험요인 개선*

* 케이블 및 전산장비의 전기화재 위험요인 제거, 투척용소화가·비상조명등 비치 등

[2] 디지털 혁신 기반 서민금융 인프라 확충

[2]-1 혁신기술기반 디지털 및 비대면 전환 강화

[1] 비대면 접수·처리절차 간소화

- 공공마이데이터 전자증명서 유통(전자지갑)을 활용하여 증명서를 서금원으로 바로 제출하는 간편서비스 신규 기능 구현

[2]-2 서민특화 신용평가체계 및 서민금융 DB 구축

[1] 비금융정보 등 정성적 정보를 활용한 상환능력평가 강화

- 저소득·저신용 이용자 특성을 고려하여 금융정보 외 다양한 비금융·대안정보를 활용한 상환능력 측정 고도화 추진

[2] 정책서민금융 수요추정 통계모형 개발 및 활용

- 서민금융 정책수요 설문조사 및 수요추정 통계 모형 개발연구 용역을 추진하여 서민의 자산·부채현황 및 자금수요 실태 파악

[3] 혁신을 통한 효율적 기관운영

[3]-1 조직 및 인력운영 고도화로 효율성 제고

[1] 직무 중심의 보수체계 고도화

- 직무급 수준의 질적 제고 및 직무급 금액 확대 등 직무 중심의 보수체계 고도화를 위한 제도개선 지속 추진*

* 직무가치와 보수의 연계성 강화, 직무가치의 보수 외 인사 운영 활용, 직무급 금액 확대

② 직군 간 역할 재정립 및 순환근무 기준 마련

- 동일 직무를 수행하는 복수 직군 현황을 분석하고, 노조와 직군별 의견수렴을 거쳐 직무 기반의 직군 구분체계 재정립
- 서민금융 지원 강화를 위해 본사↔센터 순환 근무기준을 마련하고, 일정 직급 기간 내 센터 의무 근무 제도 도입 검토

[3]-2 | 리스크관리 및 내부통제체계 고도화

① 전사 리스크관리 체계 고도화 및 안정화

- 신용리스크 관리 시스템의 안정적 구축('24.2월)으로 신용리스크 측정 및 모니터링 실시

② 내부통제 체계 강화를 통한 금융사고 예방

- 내부통제 강화를 위한 직무분리기준 마련 및 금융사고 예방 대책 등 내부통제 관련 지침, 매뉴얼 제정