

보도시점 2024. 12. 18.(수) 15:00 배포 2024. 12. 18.(수) 09:00

복합지원 2.0으로 더욱 든든해지겠습니다.

- 「복합지원 1주년 성과점검 및 고도화 방안」 발표 -

- ◆ 7만명 이상께 복합지원 서비스 제공(~'24.11월), 이용자 80% 이상 만족
- ◆ 복합지원 유입경로·분야 확대, 대상자 정밀 선별, 현장 역량 강화 추진

12월18일, 김병환 금융위원장은 관계기관과 함께 「복합지원 추진단 제3차 회의」를 개최하여, 지난 1년 간의 성과를 점검하고 고도화 방안을 발표하였다.

- 일시/장소 : 2024.12.18.(수) 15:00~16:00 / 서민금융진흥원 (서울 중구)
- 참석기관 : 금융위원회(금융위원장 주재), 고용노동부, 보건복지부, 금융감독원, 서민금융진흥원, 신용회복위원회

금융위원장은 모두발언을 통해 복합지원의 핵심은 흩어져 있는 각종 서비스를 이용자가 어느 기관을 방문하더라도 원스톱으로 이용할 수 있게 하는 것이라고 하였다. 지난 1월부터 각 부처·기관에 산재되어 있는 금융·고용·복지 지원정책을 수요자 입장에서 재편·연계하여 시행 1년 만에 약 7만 2천명께 복합지원 서비스를 제공해 드렸고, 앞으로도 대국민 접점 및 연계 서비스 확대 등을 통해 복합지원 정책을 고도화해 나갈 것임을 밝혔다. 더불어, 유관기관과 함께 복합지원 정책 추진에 기여한 우수직원·기관을 시상하면서, 현장에서 복합지원 서비스를 제공하는 직원들에게 정책의 성패가 달려 있음을 강조하였다.

회의에서는 우선 '24년 복합지원 성과를 다각도에서 분석하였다. 복합 지원은 전년 대비* 수혜자 수가 증가했을 뿐만 아니라 고용·소득 취약계층에게 집중 제공되었으며, 수혜자의 금융여건 개선에도 기여하였다. 이용자 만족도도 높은 것으로 조사되었다.

* '24년 서금센터-고용복지+센터 등 간 전산 시스템을 연계하며 복합지원(자동화) 개시, '23년에는 복합지원과 유사한 서비스를 수기(공문 등)로 제공·처리

— ['24년 복합지원 주요 성과] —

- ① (연계자 수) 전년 대비 **44.5% 증가**(46,318명('23년) → 71,934명('24.1~11월), +25,616명)
- ② (연계 대상자) 금융-고용 연계자 중 무직·비정규직 **79.3%**, 연소득 2,500만원 이하 **83.2%**
금융-복지 연계자 중 무직·비정규직 **65.4%**, 연소득 2,500만원 이하 **77.3%**
- ③ (정책 실효성) 고금리대부잔액 감소율(%): 非복합지원자 10.9 ↔ 금융-고용-복지 복합지원자 **11.5**
채무조정 3회 이상 연체자 비중(%): 非복합지원자 8.1 ↔ 금융-고용-복지 복합지원자 **2.2**
- ④ (정책 만족도) 이용자 **81.2% 만족**, **91.0% 재이용 의사** 표시

복합지원 이용자와 상담원도 회의에 참석해 현장의 목소리를 전달했다. 생활고를 겪던 중 취업 지원 서비스 연계로 취업에 성공한 사례, 소액생계비 대출자에게 9건의 복지서비스를 연계해드린 상담원 사례 등이 소개되었다. 참석자들은 복합지원에 대해 만족을 표하면서, 혜택 강화나 인력 확충 등 개선 필요 사항도 언급했다.

이러한 현장의 생생한 목소리 등을 반영하여, 유관기관은 복합지원 4대 개선방안을 마련하였다. 4대 개선방안의 핵심은 더 많은 서민·취약계층이 더 두터운 복합지원 혜택을 받을 수 있도록 복합지원을 고도화하는 것이다.

첫째, 공공기관을 통해서만 이용할 수 있었던 복합지원을 민간 금융회사를 통해서도 안내받을 수 있게 된다. 은행권은 물론, 복합지원 주요 대상자인 서민·취약계층이 많이 이용하는 저축은행·여전사·대출비교플랫폼도 참여한다.

둘째, 복합지원 분야가 확대된다. 고용 분야에서는 근로복지공단의 직업 훈련 생계비대부 사업(금리 1%, 최대 1,000만원)이 추가 연계된다. 지원 요건을 충족하는 상담자는 서금센터를 통해서도 근로복지공단의 저금리 대출 서비스 접근이 가능해질 전망이다. 주거 분야에서는 서금센터-한국주택금융공사 간 전산연계 시스템이 구축된다. 이를 통해, 서민금융 성실상환자 등이 특례전세자금보증을 받고자 할 때 증빙자료를 스스로 수기 제출해야 하는 불편이 사라질 것으로 기대된다. 또한, 한국예술인복지재단을 시작으로, 각종 직종단체가 제공 중인 지원 사업을 서금센터에서도 안내받을 수 있도록 기관 간 협력을 강화한다.

셋째, 복합지원 이용 가능 여부를 객관적인 자료에 기초해 보다 정확하게 안내받을 수 있게 된다. 현행 복합지원 상담은 주관적인 진술에 기초해 이루어지고 있기 때문에, 상담자에게 제공할 수 있는 서비스를 상담원이 판단·안내하는데 어려움이 있었다. '25년말부터는 공공마이데이터를 통해 파악한 고객(본인정보제공에 동의한 고객)의 다양한 정보를 복합지원 상담에 활용함으로써, 보다 신속하고 정확한 상담 및 서비스 제공이 가능해질 것으로 예상된다.

마지막으로 현장에서 원활한 상담이 이루어질 수 있도록 서민금융진흥원·신용회복위원회의 상담 인력을 증원한다. 아울러, 복합지원 업무 우수자 표창을 통해 사기를 높이고, 복합지원 전문가 교육과정을 신설해 상담원 전문성도 향상한다.

4대 개선방안에 더해, '24.6월 발표된 불법사금융 관련 과제를 조기 추진한다. 지난 6월 발표한 대로, 서금센터-금융감독원(이하 '금감원') 간 불법사금융 전산 시스템을 '25.4분기까지 차질 없이 연계한다. 아울러, 전산 연계 이전에도 서금센터 방문 고객을 대상으로 금감원 신고절차 안내 등을 강화하고, 불법사금융 관련 금감원 조직을 확대*하는 등 불법사금융 관련 유관기관 간 협업을 강화한다.

* '24.12.10일 금감원 보도자료(「금융감독원 조직개편 및 부서장 인사 실시」) 참조

김병환 금융위원장은 회의를 마무리하며, 복합지원 신규 추진 과제가 성공적으로 현장에 안착할 수 있도록 각 기관의 적극적인 협력을 당부하였다. 손필훈 고용노동부 고용서비스정책관은 “부처 간 협업의 성과가 복합애로 해소를 통한 취업 성공사례를 통해 나타나고 있다”고 발언하면서, “앞으로도 많은 국민들이 일자리를 통해 경제적 자립을 이룰 수 있도록 함께 해 나가겠다”고 밝혔다. 그 밖에 참석한 정부부처 및 유관기관도 소관 과제가 차질 없이 시행되어 복합지원 정책의 온기가 가장 필요한 곳까지 닿을 수 있도록 각별한 관심을 기울이겠다고 하였다.

[별첨 1] 금융위원장 모두 말씀

[별첨 2] 복합지원 1년 성과 점검 및 고도화 방안

담당 부서 <총괄>	금융위원회 복합지원팀	책임자	팀 장	윤우근 (02-2100-1652)
		담당자	사무관	박민규 (02-2100-1654)
		담당자	사무관	강주엽 (02-2100-1653)
		담당자	사무관	강우정 (02-2100-1655)
<공동>	고용노동부 국민취업지원기획팀	책임자	과 장	정원희 (044-202-7190)
		담당자	사무관	이현규 (044-202-7375)
	고용노동부 고용서비스정책과	책임자	과 장	이병성 (044-202-7327)
		담당자	사무관	강정식 (044-202-7331)
	고용노동부 인적자원개발과	책임자	과 장	윤영귀 (044-202-7307)
		담당자	사무관	차소희 (044-202-7313)
	보건복지부 지역복지과	책임자	과 장	노정훈 (044-202-3120)
		담당자	사무관	한두희 (044-202-3123)
	행정안전부 자치행정과	책임자	과 장	오준혁 (044-205-3101)
		담당자	사무관	김형준 (044-205-3103)
	행정안전부 공공지능정책과	책임자	과 장	이택길 (044-205-2802)
		담당자	사무관	박경와 (044-205-2814)
	금융감독원 민생침해대응총괄국	책임자	국 장	이행정 (02-3145-5780)
		담당자	팀 장	최승록 (02-3145-8129)
		담당자	팀 장	정윤미 (02-3145-8285)
	서민금융진흥원 경영혁신본부	책임자	본부장	최재학 (02-2128-8010)
		담당자	부 장	장지현 (02-2128-8015)
	서민금융진흥원 고객지원본부	책임자	본부장	유재욱 (02-2128-8300)
		담당자	부 장	김금석 (02-2128-8305)
	신용회복위원회 고객본부	책임자	본부장	신중호 (02-750-1041)
		담당자	부 장	윤용호 (02-750-1201)
	한국주택금융공사 기금사업본부	책임자	본부장	박재민 (051-663-8014)
		담당자	부 장	손정주 (051-663-8401)
	한국예술평인복지재단 경영본부	책임자	본부장	정 철 (02-3668-0204)
		담당자	팀 장	엄주연 (02-3668-0231)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

