

'포용금융 종합평가체계' 도입방안

2026. 10.

금 융 위 원 회
금 융 감 독 원

순 서

I. 추진배경	1
II. 기본원칙	2
III. 포용금융 종합평가체계 도입방안	3
1. 평가개요	3
2. 2026년도 평가체계(안)	4
3. 평가결과 활용방안	9
IV. 향후계획	10

I. 추진배경

- 최근 금융의 공적 역할에 대한 사회적 요구가 확대됨에 따라 금융위는 국정과제*로서 '포용적 금융 대전환'을 역점 추진중

* 국정과제 59번 '서민·취약계층을 위한 포용금융 강화(금융비용 절감, 채무부담 경감 등)

- 정부는 정책금융기관 보증·대출 확대*, 장기·소액연체채권 소각, 금융-고용-복지 복합지원 등 서민·취약계층 지원 강화에 노력

* (보증) 햇살론(일반·특례·유스) 공급규모 확대(조원) : '26)6.2 → '27)6.5(잠정)

(대출) 프로그램 개편 불법사금융예방대출→K민생지킴대출 및 규모확대(조원) : '26)0.2 → '27)0.6(잠정)

- 금융권도 자체 서민금융 공급 확대, 채무조정 활성화 등 포용금융 대전환 정책에 동참중*

* 5대 금융지주가 향후 5년간 포용금융 70조원 공급계획 발표

- 은행권 새희망홀씨 공급 : ('25) 4.0조 → ('26) 5.1조 → ('27) 5.6조 → ('28) 6.2조

- 인터넷은행 중저신용자 목표비중 : ('25) 30% → ('26) 32% → ('27) 34% → ('28) 35%

- 중금리 대출 : 금리인하 (최대5.2%p ↓) + 공급확대 [('25) 30.8조 → ('26) 31.9조]

- 현재 금융권의 포용금융 노력이 일회성에 그치지 않도록 금융기관 운영전반과 유인체계의 근본적인 재설계 필요

- 금융회사는 비용·건전성 관리 등을 이유로 중·저신용차주에 대한 자금공급을 회피할 구조적 유인을 내재

- 실질적인 인센티브·페널티가 없는 단순 실적점검·모니터링만으로는 지속적인 포용금융 추진을 유도하는데 한계

※ 해외에서도 금융회사의 포용금융 노력에 대한 평가체계 도입 논의가 활발

- (미국) 은행별 저·중소득 지역·계층 대출 실적 평가·공개(지역재투자법, CRA)

- (영국) 국회 하원은 정부에 금융회사 단위 포용금융 지표개발 권고('26.7월)

➡ 금융회사가 포용금융을 경영체계에 내재화하고 지속 확대하도록 '포용금융 종합평가체계'를 도입하여 실질적 유인체계 구축 필요*

* 대통령 말씀 : "포용금융을 얼마나 실현했는지에 평가해서 이익이나 불이익을 주거나 제도적으로 강제할 방법은 없느냐" ('26.5.6일 국무회의)

Ⅱ. 기본원칙

◇ 금융회사의 **포용금융 확대** 노력을 유도하면서 평가의 **공정성·객관성**이 확보되도록 아래 **5대 원칙** 하에 평가지표를 설계

- ① (명확성의 원칙) 평가대상이 되는 상품·실적을 명확하게 정의하고, 그 정의에 부합하는 실적만을 평가
- ② (원인-결과 귀속의 원칙) 금융회사의 노력(원인)에 따라 실적(결과)이 좌우되는 지표를 설정
 - 금융회사가 통제할 수 없는 외생변수가 평가결과에 미치는 영향을 최소화하여 평가의 공정성과 객관성을 제고
- ③ (중립성의 원칙) 자산규모·영업형태 등에 따라 유불리가 사전에 결정되지 않도록, 금융회사 유형별로 구분하여 별도 평가
 - 동일한 유형의 금융회사 내에서도 중립적인 평가가 이루어지도록 절대적인 규모보다는 비율지표를 중심으로 설계
- ④ (지속가능성의 원칙) 단년도 실적을 기본으로 평가하되, 단발성이 아닌 지속적 노력을 경주하도록 유도하는 지표 체계 구축
 - 주요 자금공급 지표에 과거 공급실적 대비 감소 여부를 반영하여 은행권의 안정적·지속적인 자금공급을 유도
 - 중장기 노력이 필요하거나 성과가 다년도에 걸쳐 나타나는 경우 등 지표별 특성에 따라 다년간 실적도 감안
- ⑤ (실질적 개선의 원칙) 보여주기식 실적이 아닌 금융회사의 지원을 통해 실질적 개선*이 이루어졌는지가 평가될 수 있도록 설계

* 예 : ①채무조정 이후 상환이 안정적으로 유지되는 정도 등 효과 지속성 평가
②대안신용평가 활용·싹파일러 지원 등 사각지대 신규차주 발굴·지원 평가

Ⅲ. 포용금융 종합평가체계 도입방안

1 평가개요

□ **(평가대상)** 17개 국내은행(인터넷은행 포함)

○ 시중(6개)·지방(5개)·특수(3개)·인터넷은행(3개)을 가 나 다군으로 분리·평가

* 대형은행(6개, 가군) : 국민, 신한, 우리, 농협, 하나, 기업

중소형은행(8개, 나군) : SC, iM, 부산, 경남, 전북, 광주, 제주, 수협

인터넷은행(3개, 다군) : 카카오, 케이, 토스

○ 금년 중 은행 우선 시행 ⇒ 내년부터 제2금융권 확대 시행

□ **(평가절차)** 금감원이 평가 → 평가위원회가 평가결과 심의·확정

○ 평가위원회 : 총 5인으로 구성

- 위원장(1인) : 민간위원장*(1년 임기, 연임가능)

* 금융위원회가 추천 (관련 분야 전문가)

※ 여타 민간위원장 사례 : 지역재투자 평가위원회, 기술금융 TECH 평가위원회 등

- 당연직위원(4인) : ①금융위(금융소비자 국장), ②금감원(은행부원장보),
③서금원(부원장), ④신복위(사무국장)

□ **(평가주기)** 원칙적으로 매년(연 1회) 평가

○ 평가기간 : 매년 1월 1일부터 12월 31일까지

○ 평가시점 : 전년도 실적을 평가하여 매년 3월에 결과 발표

* 포용금융 종합평가 결과 발표 및 설명자료 등 공개

[금감원 금융소비자정보 포털, 은행연합회 소비자 포털 공시]

□ **(평가방식)** 상대평가(가,나,다 군별 순위 방식)

□ **(평가영역)** 개인 및 개인사업자 지원실적

[1] 요약

※ 2026년 평가지표 설계 방향

- ① (지배구조 : 10%) 포용금융 전략체계·절차 등을 정성평가하여 **포용금융의 신속한 내재화** 도모
- ② (자금공급 : 35%) 서민 대상 정책·자체상품 공급 실적을 평가하여 **적극적인 자금 공급** 유도
- ③ (채무조정 : 35%) 채무조정, 연체채권 소각·매각 등 차주에 대한 **실질적 재기지원** 활성화
* 특히 채무조정 이후 안정적으로 상환이 유지되는 정도 등을 평가하여 재기지원의 실효성 평가 병행
- ④ (사회적배려 : 10%) **청년** 여·수신 우대 등 자산형성 및 금융비용 부담 완화 촉진
- ⑤ (비금융서비스 : 10%) 고용·복지, 상담·교육 등 **금융-비금융 서비스 연계**로 지원 효과 제고

구분		평가 부문	세부 지표	배점
지배 구조 (10%)		전략	포용금융문화 정착 위한 경영전략 수립·이행 여부	40
		체계 및 조직	포용금융 이행 조직 마련 및 운영현황 평가 † 예 : 포용금융 전담조직 설치·운영 수준, 최고책임자 권한 등	30
		절차	포용금융 정책·기준의 업무처리 반영 및 운영 여부† † 예 : 포용금융 업무처리 기준 유무, KPI 반영 정도 등	30
서민금융	자금 공급 (35%)	정책서민금융	취급 비중 · 금리 수준	40
		새희망홀씨	목표달성률 · 취급비중 · 금리수준 · 성실상환자 혜택 등	125
		잇다* 연계 대출 * 서민금융 종합플랫폼	잇다 연계 실적	10
		중금리대출	목표달성률 · 취급비중	75
		중금리대출 외 중신용자 대출 실적	취급비중	25
		차주의 신용개선 지원 노력	징검다리론, 제2금융권 대환대출 취급비중 차주 발굴 노력	50 25
	채무 조정 (35%)	신복위 채무조정, 법원 개인회생 연계 노력	신복위 채무조정, 개인회생 참여·안내	70
		은행 자체 채무조정	채무조정 실적	130
		개인연체채권(신용) 소각 및 시효완성 실적	소각 및 시효완성 실적	100
		개인연체채권(신용) 매각실적	제3자 매각 실적 ※ 낮을수록 고득점	50
	사회적 배려 (10%)	청년 자산형성 지원	청년미래적금, 청년전용 우대 예·적금 취급 비중	50
		금리인하요구권 실적	금리인하요구권 신청률 · 수용률 · 감면이자 금액	50
비금융 서비스 (10%)	복합지원 연계	복지·고용 등 복합지원 유입 건수 ('잇다' 웹)	40	
	재무상담 ※ 인터넷은행은 미평가	재무상담 지원실적 및 증가율	30	
	금융교육	금융교육 지원실적	30	
합계				1,000
※ 가점(별도) : 은행 자체 포용 노력 * 상기 지표 외 은행의 자체 포용금융 노력				+100

[2] 상세평가지표

◇ 2026년도 실적평가 각 부문별 상세한 평가지표에 대하여 평가취지 및 평가방향을 다음과 같이 설정함

1. 지배구조 (10%)

- 지배구조의 재개편은 포용금융을 금융회사 내에서 지속가능한 핵심경영전략으로 내재화하는 핵심적 수단, 책임성 확보에 결정적
- 현재 포용금융에 쏠 금융권이 동참하고 있으나, 추진 초기단계인 상황에서 전략·조직·인력·문화 등 포용금융의 내재화는 미흡
- ➔ 평가 초기에는 포용금융이 금융기관의 시스템으로 안착될 때까지 지배구조 구축 노력에 대해 집중적으로 점검·평가
 - 포용금융이 반영된 지배구조 구축 여부·노력 등 책임성 있는 전략·조직체계 구축 실적을 정성적으로 평가*
 - * 지배구조에 대해서는 평가위원회에서 별도 정성적 심사와 피드백을 거칠 예정
⇒ 향후 정량화를 통해 보다 엄격한 평가를 추진
 - ** 포용금융 최고책임자(CIFO) 등 조직의 상황에 맞게 포용금융 책임자를 자율적으로 지정·운영하고 충분한 권한·역할을 부여하도록 유도
 - 평가결과에 실질적 차등이 발생하도록 하여, 빠른 시간 내에 포용금융 내재화를 유도하는 기제 역할

< '지배구조' 상세 평가지표(안, 예시) >

구분	평가 부문	세부 지표	배점
지배 구조 (10%)	합계		100
	전략(4%)	포용금융문화 정착 위한 경영전략 수립·이행 여부† † 예 : 경영계획·연도별 로드맵에 포용금융·사회공헌활동 반영 여부 등	40
	체계 및 조직(3%)	포용금융 이행 조직 마련 및 운영현황 평가† † 예 : 포용금융 전담조직 설치·운영 수준, 전담조직 규모, 포용금융 업무 총괄 책임자의 실질적 업무 권한 정도, 포용금융 추진현황의 이사회 또는 경영진 정기 보고 절차 마련 여부 등	30
	절차(3%)	포용금융 정책·기준의 업무처리 반영 및 운영 여부† † 예 : 은행권 공통 모범기준 등의 내부규정·시스템 반영 여부, 포용금융 관련 부실책임에 따른 면책기준 마련 여부, KPI에 포용금융 반영 정도 등	30

2. 자금공급 [35%]

□ 취약계층·서민에 대해 상환부담이 낮은 **신규자금**의 적극적인 공급과 **신용개선 지원** 노력 유도

- 공급규모, 취급비중 등 공급의 양적 측면 뿐만 아니라 금리 수준, 성실상환자 혜택 등 **질적 측면** 등도 함께 평가
- 기존 대출 상환부담 경감, 소외계층 대출실적 등을 다각적으로 평가하여 서민금융의 **사각지대** 발생을 **방지**

< '자금공급' 상세 평가지표(안) >

구분	평가 부문	세부 지표	배점
서민 금융 + 자금 공급 (35%)	350		
	정책서민금융 (4%)	취급 비중 · 금리 수준	40
		* 취급 비중 = 신규취급액 / 가계신용대출 신규취급액	30
		* 금리 수준 = 신규취급액의 가중평균 금리	10
		※ 동일 그룹 내 햇살론 신규취급액 연체율(1개월이상)이 가장 높은 은행에 대해서는 5점 감점	-
	새희망홀씨 (12.5%)	목표달성률 · 취급비중 · 금리수준 · 성실상환자 혜택 등	125
		* 목표 달성률 ^{절대평가} = 신규취급액 / 목표액	25
		* 목표 수준 = 목표액 / 직전년도 영업이익	30
		* 취급 비중 = 신규취급액 / 가계신용대출 신규취급액	40
		* 금리 수준 = 신규취급액의 가중평균 금리	20
		* 성실상환자 혜택① = 긴급생계자금 대출 신규취급액 / 새희망홀씨 대출잔액	5
		* 성실상환자 혜택② = 이자 감면액 / 이자 수취액	5
	잇다* 연계 대출(1%) * 서민금융 종합플랫폼	* 잇다 연계 실적 = 플랫폼 연계 신규취급액 / 가계 신용대출 신규취급액	10
	중금리대출*(7.5%) *신용 하위 50% 대상 업권별 금리상한 충족 신용대출	목표달성률 · 취급비중	75
		* 목표 달성률 ^{절대평가} = 신규취급액 / 목표액	10
		* 목표 수준 = 목표액 / 직전년도 영업이익	10
		* 취급 비중 = 신규취급액 / 가계신용대출 신규취급액	55
	중금리대출 외 중신용자 대출 실적(2.5%)	* 취급 비중 = 신규취급액 / 가계신용대출 신규취급액	25
	차주의 신용개선 지원 노력(7.5%)	징검다리론, 제2금융권 대한대출 취급비중	50
		* 징검다리론 신규취급액 / 가계신용대출 신규취급액	25
		* 제2금융권 대한신용대출 신규취급액 / 가계신용대출 신규취급액	25
		차주 발굴 노력	25
		* 대안신용평가 모형 승인 비중 = 대안모형을 통해 승인된 차주의 대출 건수 / 가계 신용대출 취급 건수	12.5
		* 씬파일러 지원 = 금융이력 부재자에 대한 신규취급액 / 가계신용대출 취급액	12.5

※ 인터넷은행은 중금리대출(5.0%, 50점), 중금리대출 외 중신용자 대출(5.0%, 50점)로 배점 조정

3. 채무조정 [35%]

- 상황이 어려운 차주에 대한 금융권의 **채무조정 참여**를 제고하고 실질적인 **차주의 재기**로 연계되도록 유도
- 신용회복위원회, 법원 및 은행 자체 채무조정에 대한 참여 실적을 각 채무조정 특성을 반영한 **다양한 방법**으로 계량화
- 자체 채무조정의 경우 원리금 감면 정도, 채무조정 이후 안정적으로 상황이 유지되는 정도 등 **질적 측면**도 함께 평가
- 상환가능성이 희박한 장기연체채권의 **소각·매각** 실적을 평가하여 차주 재기지원 노력 촉진

< '재기지원' 상세 평가지표(안) >

구분	평가 부문	세부 지표	배점
서민 금융 + 채무 조정 (35%)			350
	신복위 채무조정, 법원 개인회생 연계 노력 (7%)	신복위 채무조정, 개인회생 참여·안내	70
		* 신복위 채무조정참여도 = 1차동의율 ¹⁾ + 업무협조율 ²⁾ † 1) 동의건수/총 동의 요청건수(새출발기금 채무조정 실적 제외, 기초수급자 등 취약채무자는 2배 가중치) 2) 채관신고 기한(2주) 내 채관신고 여부 및 동의 회신기한(10일) 준수 여부	40
		* 신복위·법원 절차 안내 비율 † 신복위·법원절차 안내건수 / 가계대출 건수	30
	은행 자체 채무조정 (13%)	채무조정 실적	130
		* 자체 채무조정 비율 † 자체 채무조정 건수 / 가계대출 건수	25
		* 채무조정 실적 = 채무조정 대출 잔액 / 가계대출 잔액 † 만기연장, 원리금 상환유예, 원리금 감면 연체이자 감면 대환대출 등 포함	25
		* 원리금 감면실적 = 채무조정 채권 원리금 감면금액 / 가계대출 잔액	35
		* 연체차주 계좌 비중 = 6개월 내 1개월 이상 연체된 계좌 수 / 채무조정 실행 계좌 수 ※ 낮을수록 고득점	45
	개인연체채권(신용) 소각 및 시효완성 실적 (10%)	소각 및 시효완성 실적	100
		* 개인연체채권 소각 실적 = 소멸시효 도래 전 소각한 대출잔액 / 가계신용대출 연체채권 잔액	50
		* 소멸시효 완성 채무 실적 = 소멸시효 완성 대출잔액 / 가계신용대출 연체채권 잔액	50
	개인연체채권(신용) 매각실적 (5%)	제3자 매각 실적 ※ 낮을수록 고득점 * 개인연체채권 매각률 = 제3자 매각 개인연체채권금액 / 가계신용대출 연체채권 잔액	50

4. 사회적배려 [10%]

□ 금융회사가 자율적으로 청년의 **자산형성**과 차주의 **금리부담 경감**을 뒷받침하도록 유도

- 청년미래적금 등 청년 전용 우대 예·적금 취급실적, 금리인하 요구권의 수용율·감면금액 등 차주지원 실적을 다양한 지표로 측정

< '사회적배려' 상세 평가지표(안) >

구분	평가 부문	세부 지표	배점
서민 금융 + 사회적 배려 (10%)	청년 자산형성 지원 (5%)	청년 우대 예·적금 취급 비중	50
		* 청년미래적금 비중 = 청년미래적금 납입액 / 저축성 예·적금 납입액	40
		* 청년 전용 우대 예·적금 비중 = 청년 전용 우대 예·적금 납입액 / 저축성 예·적금 납입액	10
	금리인하요구권 실적(5%)	금리인하요구권 신청률 · 수용률 · 감면이자 금액	50
		* 금리인하요구권 신청률 = 신청건수 / 가계대출 건수	10
		* 금리인하요구권 수용률 = 금리인하 수용건수 / 신청건수	10
		* 감면이자 금액 = 금리인하 금액 / 가계대출 잔액	30

5. 비금융서비스 [10%]

□ 금융회사가 **복지·고용·상담·교육** 등 비금융서비스를 함께 제공하여 차주의 건전한 경제생활을 돕는 **종합 플랫폼**으로 기능토록 유도

< '비금융서비스' 상세 평가지표(안) >

구분	평가 부문	세부 지표	배점
비금융 서비스 (10%)	복합지원 연계(4%)	복지·고용 등 복합지원 연계 건수 ('잇다' 웹)	40
		* 문자, 알림톡 통한 유입 건수	30
		* 은행 홈페이지 등 온라인 배너 통한 유입 건수	10
	재무상담(3%) ※ 인터넷은행은 미평가	재무상담 지원실적 및 증가율	30
		* 청년 재무상담 건수 (비수도권 20% 가산)	10
		* 직전연도 대비 당해연도 재무상담 건수 증가율	10
		* 청년 재무상담 만족도 조사 점수	10
	금융교육(3%)	금융교육 지원실적	30
		* '1사1교' 금융교육 실시 건수 (비수도권 20% 가산)	10
		* '취약계층' 금융교육 실시 건수	10
		* '군장병' 금융교육 실시 건수	10

※ 가점 별도 운영(전체 배점의 10% 수준) ☞ 상기 지표 외 은행의 자체적인 포용금융 추진 노력을 정성평가하여 반영

3 평가결과 활용방안

- ① **(평가결과 공시)** 매년 종합평가 결과*를 대외 공개하여 기관간 경쟁을 통한 자율개선 유도

* 대형은행(6개, 가군) : S등급(1위) - A등급(2위) - B등급(3~4위) - C등급(5~6위)
중소형은행(8개, 나군) : S등급(1위) - A등급(2~3위) - B등급(4~5위) - C등급(6~8위)
인터넷은행(3개, 다군) : S등급(1위) - A등급(없음) - B등급(2위) - C등급(3위)

- ② **(출연금 연동)** 종합평가 결과 우수·양호(S·A)·미흡(C) 은행*에 대해 서금원 출연금 감경·가중 (최대 $\pm 20\%$)

* 각 군별 평가순위 상하위 33%(소수점 반올림) 이내
(S·A 등급 → 출연금 감경, C등급 → 출연금 가중)

< 각 군별 평가순위에 따른 서금원 출연금 가감 비율(안) >

분류	상위 1위	상위2위	상위 3위	하위3위	하위2위	하위1위
가군(6개사)	$\Delta 20\%$	$\Delta 10\%$	-	-	+10%	+20%
나군(8개사)	$\Delta 20\%$	$\Delta 10\%$	$\Delta 5\%$	+5%	+10%	+20%
다군(3개사)	$\Delta 20\%$	-	-	-	-	+20%

※ 가군 : 대형은행 6개사, 나군 : 중소형은행 8개사, 다군 : 인터넷은행 3개사

☞ (조치 필요사항) 「서민금융법 시행령」 개정

※ 출연요율 가중은 「서민금융법」 개정 필요(출연요율 상한 상향) - 법 개정 前까지는 감경만 적용

- ③ **(과징금 감경)** 평가결과가 우수(S)·양호(A)한 경우 「금융소비자 보호법」 위반에 따른 과징금을 10% 이내 감경

(위법행위 시점 직전 평가 S등급 10% 감경, A등급 5% 감경)

※ 상훈경력·경영실태평가 1등급과 유사한 수준(10% 감경)으로 규정

☞ (조치 필요사항) 「금융소비자 감독규정」 개정

- ④ **(경영실태평가 반영)** 경영실태평가 시 포용금융 평가결과 반영*

* 반영 예시 : 경영실태평가 평가부문 중 '경영관리의 적정성(M)' 부문(10%) 내 사회적 책임 이행 실태 평가 관련 항목에 반영

☞ (조치 필요사항) 경영실태평가 지표 반영

IV. 향후계획

□ (평가계획) 최초로 실시되는 '26년도 실적평가('27년)는 '시범운영'

- 평가결과 우수기관(상위 30%)만 발표*하고, 여타 인센티브·페널티는 미적용

* 시범운영 단계로서 평가지표 및 평가결과에 대한 금융회사의 수용성 등을 고려

○ '27년도 실적평가('28년)부터 인센티브·페널티 적용

※ 제2금융권도 최초 '27년도 실적평가('28년)는 우수기관 평가결과 발표만 실시, '28년도 평가('29년)부터 인센티브·페널티 적용

□ (평가일정) '27년 3월 중 '26년도 실적평가 결과 발표

- (실적확인·평가) 연초(1~2월)에 전년도 실적을 확인하여 평가(금감원)
→ 평가위원회가 평가결과 심의·확정

- 필요한 경우 연중에도 잠정실적을 확인하는 등 예비적인 실무준비를 거쳐 차질없는 평가 추진

- (발표) 3월 중 평가결과를 보도자료, 홈페이지^{금감원·은행연}에 게재

○ (차년도 지표설계) '27년 6월경 차년도 지표 확정·발표

- 직전평가지 지표의 합리성, 정책방향 및 현장·전문가 의견 등을 고려하여 평가지표 수정·보완

※ 평가지표는 시장 여건과 정책 수요 변화에 따라 보완이 필요한 만큼, 지표별 적정성 점검 및 개선 지속

- 평가지표 설계, 조정, 확정 등 단계별로 이해관계자, 외부전문가 등의 의견을 폭넓게 수렴하여 지표의 합리성과 수용성을 제고