금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2026.11.5.(목) 14:00	배포	2026.11.5.(목)

담당부서					
중소금융감독국 건전경영팀	책임자	국 장	이건필	(02-3145-6770)
	담당자	팀 장	이윤선	(02-3145-6773)
여신금융감독국 건전경영팀	책임자	국 장	조영범	(02-3145-7550)
	담당자	팀 장	박재형	(02-3145-7552)

포용금융, 이제 차주의 체감성과도 살펴보겠습니다.

-「중소금융업권 포용금융 체감성과 측정·환류 TF」 킥오프 회의 개최 -

1. 회의 개요

□ '26.11.5.(목) 금융감독원은 **김성욱 부원장 주재**로 **중소금융업권, 학계, 유관기관**(서민금융진흥원, 서민금융연구원)과 함께 **「중소금융업권 포용금융 체감성과 측정·환류 TF」 킥오프 회의**를 개최

○ 금번 TF는 그간 자금공급 실적 위주로 평가하던 **포용금융**의 **성과**를 **차주**가 **체감**하는 '**삶의 질 변화**' 관점에서 **측정**하고 그 결과를 **상품설계** 등에 **환류**하는 **체계**를 **마련**하기 위해 구성

○ 첫 회의에서는 중소금융업권 **차주 체감성과 측정·환류체계 구축 방안** 및 **TF 운영계획**을 논의

「포용금융 체감성과 측정·환류 TF」 킥오프 회의 개요

☑ **일 시 : '26.11.5.(목) 14:00 ~ 15:00**

☑ **장 소 :** 금융감독원 11층 회의실

☑ **참 석 자 : (금 감 원)** 김성욱 부원장, 이진 부원장보, 중소금융감독국장, 여신금융감독국장

(중소금융업권) 주요 저축은행·카드·캐피탈사*(7개사) 대표이사,
저축은행중앙회·여신금융협회·신협중앙회 임원

* 교보SBI·OK저축은행, 신한·KB·하나카드, BNK·롯데캐피탈

(학계·유관기관) 상명대 유경원 교수, 서민금융연구원 원장, 서민금융진흥원 부원장

2. 주요 논의내용

□ **(취지) 김성욱 부원장**은 기존의 공급 측면 지표를 **보완**하여 **차주 체감 변화** 중심으로 **포용금융 성과**를 **측정**하고,

○ **분석 결과**를 **상품·서비스 개선**으로 연결하는 **환류체계**를 **업권·학계·유관기관**과 **함께 모색**하고자 이번 TF를 **구성**하였다고 설명

□ **(추진과제)** TF는 **차주**가 **체감**하는 **변화**가 **상품 개선**으로 이어지는 **선순환 구조**를 **마련**하는 데 **중점**을 두고 운영할 계획(<붙임> 참조)

① 금융애로로 제약받던 **차주**의 **일상**이 **얼마나 회복**되었는지 **측정**하기 위한 **체감성과 지표*** 및 **설문 체계 개발**

* (예) ❶필수생활 유지, ❷경제활동 지속, ❸위기대응력·자율성 확보, ❹심리안정 등으로 구성

② 금융회사가 평가결과를 바탕으로 자사 **포용금융 활동**을 **스스로 점검**하고 **상품·서비스**를 **개선**할 수 있도록 **환류체계*** **설계**

* 우수 모델은 확대·전파하고 부진 유형은 상품설계를 보완하는 한편, 포용금융 관련 규제 인센티브 검토 및 서민금융 재원 배분기준 마련 등 정책·제도 개선시에도 참고

③ **시범운영***을 통해 **현장**에서 **먼저 검증**하고 **보완**하여 **최종안** 마련

* (예) 햇살론 등 차주에게 10여개 문항의 모바일 설문을 실시하여 체감성과를 반복 측정

□ **(참석자 의견)** 정책서민금융 성과를 분석한 **유경원 교수**와 저신용자 실태를 조사한 **조성목 서민금융연구원장**을 비롯한 **참석자**들은

○ 차주의 **실질적인 삶의 변화**를 살펴보려는 **TF 취지**에 **공감**하고, 새로운 체계가 **안착**할 수 있도록 **적극 협조**하겠다는 뜻을 밝힘

3. 향후 계획

□ TF 논의를 통해 **참여회사, 대상상품, 체감성과 측정지표 및 설문 문항·방법** 등을 **확정**하여, **연내 시범평가**에 **착수**할 예정

○ 금융감독원은 TF 논의가 원활하게 이루어지도록 **적극 뒷받침**하고 **논의결과**가 체감성과 측정·환류체계에 **충실히 반영**되도록 할 계획

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(http://www.fss.or.kr)

참고 포용금융 체감성과 측정 · 환류체계 구축(안) 및 TF 운영계획

□ **(추진배경)** 포용금융의 궁극적 목적이 금융소외계층의 경제적 자립 및 생활안정임에도 공급실적, 연체율 등 계량지표 위주 평가로 한계

○ 한편, **임팩트 금융**이란 재무적 수익과 함께 **긍정적**이고 **측정가능한 사회적 가치**(임팩트)를 **창출**하는 것을 **목표**로 하는 **금융활동**으로서,

- **사회적 문제해결**을 처음부터 **의도**하여 **상품설계**에 **반영**하고, **성과**를 적극 **관리·측정**하여 투명하게 **공개**하며, 그 **결과**를 **의사결정**에 **반영**

➔ **포용금융**에 **임팩트 금융**을 **접목**하여 **차주 체감성과**로 **포용금융**을 **평가**하고 상품설계 등에 **환류**하는 **체계**를 **마련**하기 위해 **감독당국, 금융업권, 학계 및 유관기관 공동**으로 **TF**를 **구성**하여 **운영**

[중소금융업권 포용금융 체감성과 측정 및 환류체계 구축(안)]

1 **(상품 설계)** 지원 대상의 '**삶의 질 변화**' 등을 **목표**로 **지역사회**의 **수요** 등을 **반영**하여 **포용금융 상품** 및 **서비스**를 **설계**

○ **대출상품**으로 한정하지 않고 **투자·출자** 및 **비금융 지원** 등 **포함**

임팩트 상품·서비스 예시

◈ **(사금융 탈출 대환 패키지)** 대부업·불법사금융 이용자 대환대출 + 재무상담 제공
◈ **(지역 소상공인 성장 대출)** 재래시장·골목상권 사업자 운전자금대출 + 경영컨설팅 제공
◈ **(청년·사회초년생 신용쌓기 대출)** 소액 신용대출 + 성실상환이력 누적시 한도·금리 개선

2 **(지표 개발)** 공급실적, 재무·건전성지표* 외에 **금융애로**로 제약받던 **차주**의 **일상**이 **얼마나 회복**되었는지 **측정**가능한 **지표 신설**

* 공급실적(공급액, 이용자 수 등)과 재무·건전성(수익성, 연체율 등)은 기존 지표 활용

○ **회복경로**를 ① **필수생활 유지** → ② **경제활동 지속** → ③ **위기대응력·생활 자율성 확보** → ④ **심리안정** 등 **단계적**으로 **설정**하고 **체감 성과 측정**

체감성과 측정지표 예시

체감성과 영역	측정할 변화
필수생활 유지	월세·공과금·식비·의료비 등 필수 지출을 미루는 일이 줄었는지
경제활동 지속	금융곤란으로 구직·학업·영업을 중단·축소하는 일이 줄었는지
위기대응력·생활자율성	경제적 이유로 일상적 선택·계획을 포기하는 일이 줄었는지
심리적·생활안정	돈 문제로 인한 불안과 압박이 완화되고 심리적 여력이 생겼는지

※ **CFPB**(美금융소비자보호국)이 제시한 **financial well-being**의 **4대 요소**를 **참고**하여 구성

3 **(평가 실시) 금융회사*가 대출시점에 차주의 생활상태를 측정**하고, 이후 동일 항목을 **반복 측정**(6개월, 1년 후, 만기연장시)하여 **추적 조사**

* 추후 금융회사 외 제3자가 평가하는 방안도 검토하여 보다 객관적인 응답을 유도

○ **10여개 문항**의 **모바일 설문조사** 등으로 **1~2분 내 응답**이 가능하도록 하고 **금리우대 혜택** 등을 통해 **참여유인 제고**

포용 체감성과평가 모바일 설문문항 예시

[경제활동 지속 영역]
Q. 이번 대출자금이 귀하의 **사업장 유지 및 폐업 방지**에 **어느 정도 도움**이 되었습니까?
① 대출로 폐업위기 극복(결정적 기여) ② 일시적 유동성 위기를 넘김(중요한 기여)
③ 사업장 운영에 일부 보탬(보통) ④ 대출여부 상관없이 계속 유지(기여도 낮음)

4 **(개선·확산) 평가결과**를 **분석**하여 **상품·서비스 개선** 및 **타회사·업권 확산, 정책·제도개선** 등에 **활용**

○ **프로그램별**로 **성과**를 **비교**하여 **우수 모델**은 **확대·전파**(사례공유 워크숍 개최 등)하고 **부진 유형**은 상품 설계를 **보완**

○ **포용금융 성과**에 따른 **규제 인센티브** 방안 **검토, 서민금융 정책상품·보증**과 연계한 **재원 배분기준 마련** 등 **정책·제도개선**에 **참고**

[TF 운영계획(안)]

□ **(TF 구성·역할) 금감원**(중소감·여신감), **중소금융업권**(중앙회·협회, 대형회사), **학계·유관기관**(서민금융연구원, 서민금융진흥원)으로 **구성**

○ **금감원**은 TF 운영을 **총괄**하고, **중소금융업권**은 **현장의견 제시**와 **시범운영, 학계·유관기관**은 취약계층 **지원경험** 및 **데이터 공유, 성과측정 방법론** 및 **설문 개발** 관련 **자문** 등을 수행

□ **(향후 계획) TF 실무회의**를 **수시 개최**하여, **단계별로 과업 추진**

① **(평가대상 선정)** 신상품 출시에는 시간이 소요되므로 햇살론, 중금리 생활안정대출 등 **기존상품**을 **대상**으로 **우선 연내 시범평가** 실시

② **(평가방법 개발) 상품별로 차주 체감성과 지표** 및 **설문문항** 마련

③ **(시범평가 실시) 모바일 설문** 등을 통해 **지원전후 성과**를 **평가·분석**

④ **(개선·환류) 평가방법 개선방안** 논의, 상품설계 등 **환류체계** 마련