
2021년도 국책은행 경영평가
평가 결과보고서

2022. 11.

- 목 차 -

I. 평가 총평	-----	1
II. 산업은행	-----	21
III. 기업은행	-----	68
IV. 수출입은행	-----	119

평가 총평

1. 경영실적 평가 개요

(1) 경영평가단 구성 · 운영

- 금융위는 금융발전심의회 규정 제9조에 의거하여 금융공공기관의 경영평가 및 예산승인 업무지원을 위하여 금융발전심의회 내 특별 위원회로 경영예산심의회를 설치·운영하고 있다.
- 경영예산심의회는 총 10인으로 구성되며 세부 구성은 아래와 같다.
 - 위원장 : 금발심 정책·글로벌 분과위원장 겸임
 - 위 원 : 금발심 정책·글로벌 분과 위원 중 2인, 금융산업혁신 분과 위원 중 1인, 예산·회계 전문가 3인, 경영평가 전문가 2인, 기재부 추천 경영평가 전문가 1인
 - ※ 회계전문가(3인) 및 경영평가전문가(2인) : 경예심위원장 추천
- 경영예산심의회는 산업은행, 기업은행, 수출입은행에 대한 경영평가 (3개 기관)를 실시하며, 또한 매년 말 예금보험공사, 한국자산관리공사, 산업은행, 기업은행, 주택금융공사, 수출입은행, 서민금융진흥원에 대한 예산(7개 기관)을 심의한다.
- 경영예산심의회는 매년 상반기 전년도 경영실적을 평가한다. 통상적으로 1차 회의(6월말-7월초)를 통해 기관별 실적보고 및 질의·답변이 이루어지며, 각 기관에 대한 위원별 평가 및 2차 회의(7월~8월)를 통해 기관별 평가 등급을 산출한다. 다만, 위원간 이견이 있을 경우 3차 회의를 통해 평가결과를 최종 확정한다.
- 경영예산심의회 위원은 다음과 같다.
 - ※ 의사결정 독립성 및 공정한 평가 도모를 위해 위원명 익명처리

<경영예산심의회 위원명단>

구 분	성 명	약 력
금발심위원 겸임	가 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 한국증권법학회 부회장 · 중앙대 교수
	나 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 연방준비제도이사회 선임경제 학자 · 고려대 교수
	다 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 금융위원회 법령해석심의위원회 위원 · 법무법인 변호사
	라 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 캘리포니아 주립대 조교수 · 서울대 교수
예산·회계 전문가	마 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 한국국제금융학회장 · 동국대 교수
	바 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 아이다호 대학 조교수 · 서강대 교수
	사 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 금융위원회 규제입증위원회 위원 · 한국금융연구원 연구위원
경영평가 전문가	아 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 기획재정부 정책성과평가 위원 · 한국자본시장연구원 연구위원
	자 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 뮌헨재보험 이사 · 보험연구원 연구위원
	차 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 한국금융연구원 연구위원 · 인하대 교수

(2) 경영실적 평가 지표

가. 경영관리 (배점 : 28점)

- 기관의 목표달성 등을 위해 합리적이고 효율적인 기관 내부관리를 하고 있는지를 중심으로 평가한다.

<경영관리부문 평가지표>

분야	지표	평가지표	배점
경영 관리	계량 지표	고객만족도	1.0
		인권경영	1.0
		국민 소통	2.0
		감사지적사항 이행실태	2.0
		총인건비인상률	2.0
		계량지표 소계	8.0
	비계량 지표	경영전략 수립 및 실행노력	3.0
		정부 권장정책 대응 및 업무지원	2.0
		고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력	2.0
		적극적 채용관리	4.0
		합리적인 인사관리	3.0
		내부성과평가 적정성	3.0
		효율적인 조직관리	3.0
	비계량지표 소계	20.0	
	경영관리부문 소계		28.0

나. 주요사업 (배점 : 54점)

- 정책금융기관으로서 자금공급 등을 통해 국가 경제에 이바지하는 정책금융 등을 평가한다.

<주요사업부문 평가지표>

분야	지표	평가지표	배점
주요사업	계량지표	자금공급목표달성도	6.0
		자금조달목표달성도	4.0
		혁신산업지원	2.0
		맞춤형금융지원	2.0
		주력산업 자금지원	4.0
		일자리창출기업지원	3.0
		일자리창출 성과(Output) 지표 1 (기관별 지표) ¹⁾	2.0
		일자리창출 성과(Output) 지표 2 (기관별 지표) ²⁾	2.0
	계량지표 소계		25.0
	비계량지표	주요사업 추진실적	25.0
		비계량지표 소계	25.0
	건전성관리지표	대손충당금적립률	2.0
		외화유동성커버리지비율	2.0
		건전성 관리 지표 소계	4.0
	주요사업부문 소계		54.0

1) 산은 : 「고용확대지원 특별자금」의 일자리창출 성과(Output)

기은 : 「일자리 채움펀드」 일자리창출 성과(Output)

2) 산은 : 중소·벤처 직접투자의 일자리창출 성과(Output)

기은 : 「IBK일자리Plus대출」 금융 상품의 일자리창출 성과(Output)

다. 적극적 위기대응 (배점 : 10점)

- 코로나19 위기 극복 등 정부의 경기대응을 위한 프로그램 운영 노력 등을 평가한다.

(3) 금년도 평가 주안사항

- 금번 경영실적 평가에서는 합리적이고 효율적인 경영 관리, 정부 정책 이행 노력을 중점적으로 평가하였으며, '20년도와 동일하게 적극적 위기대응*에 대한 인센티브를 부여하였다.

* 금융시장 안정화 방안('20.3.24.) 등 코로나19 대응, 설비투자 붐업, 산업구조 고도화, 환경·안전투자, 소상공인·자영업자 등 관련 프로그램의 수행

- 코로나19 관련 대응 등 정부정책 수행으로 인해 악화될 수 있는 수익성, 건전성 관련 지표 평가를 한시적으로 배제하고, 코로나19 위기 극복 등 정부의 경기 대응을 위한 프로그램의 운영 노력을 평가하였다.
- '21년도 경영실적 평가는 평점 만점 92점을 100점 기준으로 환산하여 최종 평가등급을 산출하였다.

(4) 경영실적 평가 결과의 활용

- 경영실적 평가 결과는 기관별 임직원 인센티브 성과급 차등 지급 기준으로 활용된다.

등 급		S등급	A등급	B등급	C등급	D등급	E등급
평 점		95점이상	95점미만 ~ 85점이상	85점미만 ~ 75점이상	75점미만 ~ 65점이상	65점미만 ~ 60점이상	60점미만
지급률	기관장 (기본연봉 대비)	100%	83%	58%	25%	0%	0%
	임원 (기본연봉 대비)	80%	72%	60%	44%	0%	0%
	직원 (월기본급 대비)	200%	180%	150%	110%	0%	0%

* 기획재정부 『'21년 공공기관 예산편성지침』 및 『'21년 공공기관 예산집행지침』, 『공공기관 임원 보수지침』 준용. 단, 승인예산 한도내 지급

- 또한 경영실적평가 등급은 예산·정원, 점포 승인 등에 참고자료로 활용되고 있으며, 특히, 총인건비 인상률 준수 여부 등에 대해 예산 승인 등과 연계하여 위반비율 등에 상응한 예산삭감 등 조치를 하고 있다.

2. 경영실적 평가 총평

(1) 종합

- 금융공공기관들은 계량지표 평가에서 전반적으로 우수한 점수를 획득한 것으로 판단된다. 비계량지표 평가에서도 대체로 양호한 점수를 획득하였으나, 기관별로 일부 지표에서는 미흡한 사례도 있었다. 따라서, 각 기관이 우수한 부분에 대해서는 지속적인 관심을 가지고 해당 업무를 더욱 발전시켜 나가기를 당부하며, 미흡한 부분에 대해서는 면밀한 원인분석과 함께 개선방안 수립·이행을 권고하는 바이다.

(2) 경영관리

가. 계량지표 부문

- 산은, 기은, 수은은 8점이 배정된 10개의 경영관리 계량지표에서 평균 7.67점을 득점하여 양호한 점수를 획득하였다.
- 고객만족도 지표(1점)의 경우, 기재부가 주관하는 '공공기관 고객만족도 조사(PCSI)' 결과 산은과 수은은 보통 등급, 기은은 미흡 등급을 받아 산은과 수은은 0.75점, 기은은 0.5점을 득점하였다.
- 3개 기관은 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼' 3단계 과제를 모두 이행하여 인권경영 지표(1점)에서 만점을 획득하는 한편, '21년도 공공기관 통합공시 일제점검 결과에서도 모두 1등급을 받아 국민소통 지표(2점)에서도 만점을 획득하였다. 또한, 국회, 감사원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항이 없거나(산은), 지적사항을 모두 이행(기은·수은)하여 감사지적사항 이행실태 지표(2점)

에서도 만점을 획득하였고, 총인건비 인상률 지표(2점)도 정부 지침을 준수하여 3개 기관 모두 만점을 획득하였다.

나. 비계량지표 부문

- (경영전략 수립 및 실행노력) 금융공공기관은 대내외 환경 변화 및 정부 정책방향을 감안한 경영목표를 설정하고, 이와 연계한 연간 경영계획 수립, 각 부서별 성과목표 부여·평가제도 운영을 통해 정책목표 달성 노력을 지속한 것으로 판단된다. 산은은 “대한민국의 미래, 혁신을 선도하는 글로벌 KDB”라는 경영목표를 설정하고 ‘21년 경영계획을 마련·이행하여 양호한 실적을 달성하였다. 특히, 향후 정책금융 수요 증가 등에 대응하여 업무 프로세스 개선 프로젝트(“K-Finance”)를 선제적으로 추진한 점이 소기의 성과로 평가된다. 다만, 글로벌 경제환경 변화에 적절히 대응하기 위해 산은의 정책금융 역할 방향 등을 재점검해 볼 필요가 있다. 기은의 경우, 산업구조 개편 및 코로나19 경제충격 등 도전적 변화에 대응하기 위한 중장기 경영전략 ‘IBK 혁신 경영’을 본격 추진하여 실질적 성과 창출에 주력하였다. 특히 ESG, 디지털 전환, 조직문화 개선의 3대 핵심과제를 선정하고 각 과제별 전략·목표를 수립하여 체계적인 업무추진을 위해 노력한 것은 환경변화에 대응한 적절한 조치로 평가한다. 수은은 대내외 환경변화와 정부 정책에 적극 대응하기 위해 혁신성장 금융지원 고도화, 친환경 분야 여신·자금조달 확대 등 구체적 실행과제를 담은 중기경영계획 및 사업계획을 수립하고 이를 적극 이행하여 주요 경영목표 달성 등 가시적 성과를 창출하였다. 또한, 신규 수립한 ESG 경영 로드맵을 포함하여 여러가지 경영전략·계획을 일관된 전략구조로 체계화하여 전략과제의 실행력을 제고하려는 노력을 기울였다.

- **(정부 권장정책 대응 및 업무지원)** 금융공공기관은 각 기관 본연의 역할과 기능 속에서 정부 추진정책을 지원하기 위해 적극 노력한 것으로 판단된다. 산은은 코로나19 대응, 기업구조조정, 정책형 출자사업 운영 등 주요 사업을 충실히 이행하는 한편, 포스트코로나에 대비하여 탄소중립 및 청년창업 지원을 강화하는 등 미래 新산업 육성을 지원하였다. 특히, 2.4조원 규모의 당기순이익을 바탕으로 역대 최대규모의 정부 앞 배당(8,331억원)을 통해 국가재정 확충에 기여한 점이 높게 평가된다. 기은은 계속되는 코로나19 상황에서 상대적으로 피해가 큰 소상공인의 경영 정상화를 위해 자금을 지속 공급하고, 금융권 최다 만기연장·이자유예로 상환부담 완화를 지원하였다. 또한 청년고용 증대를 위한 일자리 창출 사업 및 벤처·창업 활성화를 위한 창업기업 지원 등으로 정부 권장정책에 적극 대응하였다. 다만, 이자유예 기업 부실화 사후관리 대책 마련을 권고하며, 마이데이터 사업의 필요성에 대한 설명은 다소 보완이 필요하다. 수은은 공급망 안정화, 혁신성장산업 육성, 해외수주 활성화, 중소기업 경제위기 극복 등을 위해 신규 제도 도입, 금융지원 확대 등 실질적 성과를 창출한 바, 정부의 대외·경제정책을 뒷받침하고자 한 노력이 높이 평가된다. 또한, 역대 최대 규모의 EDCF 승인·집행 실적 달성 등 정부의 ODA 확대 정책을 충실하게 이행하였다.
- **(고용의 질 개선 계획 및 노력)** 금융공공기관은 정부가이드라인에 따른 정규직 전환 이후에도 정규직 전환직원 및 전환 제외 직원 모두에 대한 처우개선 노력을 지속하고 있다. 산은은 자회사 (KDB비즈) 및 자회사 직원 대표와의 소통채널인 실무자협의회 신설, 자회사 노사 협약사항 이행을 위한 적정 예산편성 지원 등을 통해 정규직 전환 직원의 고용안정화에 기여하였다. 다만, 기관-자회사간 소통채널이 형식적 운영에 그치지 않도록 내실화 노력을 지속할 필요가 있다. 기은의 경우, 직접고용 자회사 직원의

휴게공간·임금·복지 등 처우개선을 위해 꾸준히 노력하고 있으며, 또한 무기계약직 직원의 직무 전환 배치를 확대하는 등 정규직과 동등한 기회를 부여하여 성과를 보이고 있다. 다만, 직접고용 자회사 직원의 교육훈련 등 복지 수준이 모기관 대비 여전히 부족해 보여 추가적 지원 방안 마련을 권고한다. 수은은 정규직 전환 자회사에 대해 고령 근로자의 장기근속 환경을 조성하기 위해 축탁직 운영제도를 도입하였으며, 자회사 근로자의 인권 보호, 노동원칙 준수 등을 위한 '인권경영 선언문'을 채택하는 등 고용안정 및 인권경영 정착을 위해 적극 노력하였다. 이러한 노력이 실질적인 인권보호로 이어질 수 있도록 자회사 임직원 대상 인권 관련 교육 실시 등 후속조치 노력이 필요할 것으로 생각된다.

- (적극적 채용관리) 금융공공기관은 공정한 채용절차 운영, 비정규직의 최소화, 청년고용 및 사회형평적 채용 확대를 위해 노력하였다. 산은은 신규 채용시 정규직 채용을 원칙으로 하되, 부득이하게 비정규직을 채용할 경우에도 사전심사위원회의 심의에 따라 적정성을 점검하였으며, 정부 블라인드 채용 가이드라인을 모든 채용절차에 적용하는 등 공정성을 제고하였다. 또한, 장애인 직원 특별채용을 통해 사회 취약계층에 양질의 일자리를 제공한 성과는 높게 평가할 만하다. 향후에도 비정규직 남용을 방지하기 위한 기관 차원의 노력이 지속될 필요가 있다. 기은은 전문분야를 세분화한 신입행원 채용으로 정규직 채용원칙을 강화하였고 금융권 채용축소 기조에도 불구하고 은행권 내 최다 정규직 채용을 실시하였으며, 사회형평적 채용을 지속 추진하여 의무고용비율을 모두 초과 달성하였다. 다만, 대규모의 정규직 채용이 향후 수익성 악화 시 경영상 부담으로 작용할 수 있어 장기적 대비책 마련이 필요해 보이며, 횡령 등 금융사고 예방을 위해 지원자 인성·윤리의식 검증이 실효성 있게 이루어질 수

있도록 해당 분야 운영 강화를 권고한다. 수은은 모든 채용 절차에 걸친 블라인드 채용 제도 운영, '채용대행업체 운영 가이드라인' 도입 등을 통해 공정한 채용 절차 확립을 위해 노력하였다. 또한, 정규직 청년 채용 의무기준 및 청년인턴 채용 권고 인원을 초과 달성한 바, 다수의 청년들에게 양질의 일자리 제공 및 경력개발 기회 제공을 위해 노력한 것으로 보인다. 다만, 청년 인턴의 졸업 후 구직 등에 실질적인 도움이 되도록 보다 많은 실무역량을 쌓게 할 수 있는 방안에 대한 고민이 필요할 것으로 생각된다.

- (합리적 인사관리) 금융공공기관은 직무·능력 중심의 합리적인 인사운용과 함께 전문인력 육성, 직원들의 직무 만족도 제고를 위해 다양한 노력을 기울이고 있는 것으로 판단된다. 산은은 전문직무 공모제도를 개편하고 연수-인력운용간 연계를 강화하는 등 직무 전문성 및 역량 제고를 위해 노력하였으며, 인사제도 개편을 통해 출산·돌봄 관련 휴직기간 연장, 육아기 단축 근무 유형 확대·신설 등 가정친화적 문화를 조성하였다. 기은의 경우, '인사스코어' 제도 등으로 역량에 따른 공정한 인사운용을 강화하고 'AI 인사이동 프로세스' 도입을 추진하여 인력배치의 정확성·투명성을 제고하기 위해 노력하였다. 또한 3급 이하 직급 정원 통합으로 고효율의 인력구조를 확보하여 직급 운용의 효율성도 제고하고 있으며, 국내 최초 '직원권익보호관' 신설, '조직문화 재구축 프로젝트' 추진 등으로 직원만족도를 제고한 점도 긍정적으로 평가한다. 수은은 소통·협업 역량을 평가에 반영할 수 있도록 팀원급 직원간 동료평가 제도를 도입함으로써, 팀원 간 소통 촉진을 통해 보다 효율적이고 원활한 업무 수행을 도모하고자 노력하였다. 다만, 원활한 평가제도 정착을 위해 평가방식 개선 및 적용대상 확대 등에 대해 고민해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

- **(내부 성과평가의 적정성)** 금융공공기관은 객관적이고 합리적인 평가제도 운영을 위해 노력하는 한편, 대내외 환경 변화 및 기업 자금 수요 증가 등에 대응한 평가지표 개편을 통해 정책금융 지원역량을 강화한 것으로 판단된다. 산은은 독립적·전문적인 평가조직을 구성하고 비경상적 사안에 대해 조정 기능을 수행하는 평가조정위원회를 별도 운영하여 평가제도 운영의 공정성을 강화하였다. 특히, 주요 계량실적 집계 자동화 등이 가능한 「종합 평가 실적관리 플랫폼」 구축을 통해 영업점 실적관리 편의성과 성과평가의 투명성을 제고하였다. 기은은 코로나19 상황에서 유연한 평가제도 운영 및 목표조정으로 정책금융 역할의 지속 수행 기반을 마련하였으며, 지속가능경영을 위한 평가제도를 운영하여 환경변화에 대응한 점이 인상적이다. 또한, 은행권 최초로 도입한 '디지털 KPI'와 관련하여 '디지털 성과관리 시스템'을 구축한 부분도 긍정적으로 평가한다. 다만, 신규 도입한 ESG 성과평가가 기관의 실질적 ESG경영 추진 현황을 반영할 수 있도록 지속적인 평가지표의 실효성 제고 노력을 권고한다. 수은은 전년도에 코로나19 위기극복 지원에 역량을 집중하기 위해 완화했던 일부 지표에 대한 평가를 정상화하여 보다 적극적인 성과 달성을 유도하기 위한 조치를 취한 것으로 평가된다. 다만, 최근 국제금융시장의 변동성 확대를 감안하여 여신포트폴리오의 질적 개선을 위한 성과평가지표 운영 방안을 마련할 필요가 있을 것으로 생각된다.
- **(효율적인 조직관리)** 금융공공기관은 경영환경 변화에 대응하여 조직개편을 실시하는 한편, 신속한 의사결정체계 구축 및 내부 통제시스템 강화 등 조직 효율화를 위해 노력하였다. 산은은 반복적인 여신연장건에 대해 간소화된 절차를 적용하는 간편연장 제도를 신설함으로써 영업점 업무부담을 경감하였다. 또한, 단순·반복 업무 위주로 업무자동화(RPA) 기능을 적용·구현하여

업무시간 및 비용을 획기적으로 절감하는 등 조직내 업무효율을 제고하였다. 다만, 이러한 기관 차원의 업무효율화 작업은 RPA사업 고도화 노력 등을 통해 지속 추진해 나갈 필요가 있다. 기은의 경우, 변화하는 금융환경에 대응하여 중요성이 지속 강조되는 ESG경영과 내부통제 강화를 위한 조직을 신설하였으며, 시의적절한 조치로 평가한다. 또한 초저금리 특별대출 기간연장을 영업점장 전결로 허용하여 원활한 처리를 뒷받침한 것이 긍정적이다. 한편 금융사고 예방을 위해 '내부통제 혁신 TFT'를 운영하고 디지털 기술 활용 내부통제 방안을 도입하는 등 내부통제 시스템의 효율성·효과성 제고도 추진하였다. 수은은 전세계적 ESG 정책 도입 추세에 적극 부응하여 독립된 ESG경영부를 신설하여 저탄소·친환경 경제 전환에 선제적으로 대응함과 동시에 고객의 글로벌 ESG 경쟁력 강화 기반을 구축하였다. 또한, 우리 기업 해외진출 확대 지원 등 업무별 전담조직을 적시에 마련한 점은 정부 정책과제를 효과적으로 이행하기 위해 조직을 효율적으로 운영하고자 한 노력으로 평가된다.

(3) 주요사업

- 수은에 대한 주요사업 평가는 기획재정부가 담당하고 있어 본 보고서에는 산은, 기은의 주요사업에 대해서만 평가한다.

가. 계량지표 부문

- 산은, 기은은 총 29점이 배정된 10개의 주요사업 계량지표에서 모두 만점(29점)을 획득하는 우수한 성과를 시현하였다.
- 산은, 기은은 자금공급목표달성도 지표(6점)에서 목표치 대비 각각 122.4%, 117.3%, 자금조달목표달성도 지표(4점)에서도 목표치 대비 각각 121.9%, 111.2%를 달성하여 모두 만점을 획득하였다.

- 혁신산업 지원 지표(2점)에서 산은은 혁신성장 분야에 대한 금융 지원을 통해 목표치(20조원) 대비 134.4%, 기은은 소재·부품·장비 산업에 대한 금융지원을 통해 목표치(20조원) 대비 119.2%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 획득하였다.
- 맞춤형 금융지원 지표(2점)에서 산은은 중소·중견기업에 대한 금융지원을 통해 목표치(46조원) 대비 119.9%, 기은은 창업초기 중소기업에 대한 금융지원을 통해 목표치(20조원) 대비 119.2%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 획득하였다.
- 자동차·조선업 영위 중소·중견기업 지원실적을 평가하는 주력 산업 자금지원 지표(4점)에서 산은, 기은은 각각 목표치의 113.4%, 103.0%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 획득하였다.
- 신규 고용창출 기업을 지원하는 일자리창출기업 지원 지표(3점)에서 산은, 기은은 각각 목표치의 103.3%, 116.3%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 획득하였다.
- 자금지원 기업의 고용창출 효과를 측정하는 일자리창출 성과지표(4점, 각 2점)에서 산은이 「고용확대지원 특별자금」과 「뉴딜벤처·스케일업 투융자 프로그램」으로 지원한 기업의 종업원수 증가율과 기은이 「IBK일자리Plus대출」과 「일자리채움펀드」로 지원한 기업의 종업원수 증가율이 통계청의 연간 취업자수 증가율(1.4%)를 상회하여 두 기관 모두 만점을 획득하였다.
- 또한, 대손충당금적립률(2점)과 외화유동성커버리지비율(2점) 등 건전성 관리 지표에서 산은, 기은 모두 목표치를 초과달성하여 만점을 획득하였다.

나. 비계량지표 부문

- 각 기관이 정책금융기관으로서 국가경제에 얼마나 이바지하는지 평가하는 본 영역에서 **산은은** 기업구조조정 등 경영정상화 지원, 혁신성장 지원을 통한 미래성장동력 확충, 경제체질 개선을 위한 중소·중견기업 육성, 주력산업 자금지원 노력, 해외업무 지원 등 금융국제화 선도, 간접금융 활성화 등 6개 항목이 평가 대상이며, **기은은** 중소기업 금융지원 효율화, 신성장산업 등 중점지원, 중소기업 성장 기반 마련, 주력산업 자금지원 노력, 지속가능한 중소기업 지원, 금융소비자 권익보호 및 사회적 책임활동 등 6개 항목에 대하여 평가하였다.
- **산은은** 기업구조조정 등 경영정상화 지원과 관련하여, HMM에 대한 선제적인 인프라 확충 지원을 통해 역대 최대 영업실적 및 독자 경영기반 마련을 견인하였고, 두산에너지빌리티의 긴급 자금 전액 상환 및 재무건전성 제고를 이끌어냈으며, 아시아나 항공과 대한항공간 차질없는 통합을 위한 7개 경쟁당국의 심사 절차 완료를 위해 적극 지원하는 등 현안기업 구조조정 관련 소기의 성과를 달성하였다. 다만, 현대중공업과의 통합절차가 중단된 대우조선해양에 대해서는 경쟁력 강화를 위한 신속한 대책 마련이 필요해 보인다.
- **산은은** 혁신성장 지원을 위해 코로나19 장기화 상황에서도 대표 IR 플랫폼인 「KDB NextRound」를 지속 개최하여 혁신 스타트업의 투자유치 공백 우려를 해소하였으며, 특히 민간 우주산업, 시스템 반도체 등 차세대 산업의 전·후방 연관기업에 순차적으로 투자하는 Value Chain Pooling 투자를 시도한 점이 높게 평가된다.

- 산은은 중소·중견기업 육성 지원을 위해 기업의 사업구조 전환 및 투자 활성화를 지원하는 특별 프로그램 운용 확대를 통해 전체 자금공급의 66%인 55.2조원을 중소·중견기업에 지원하였으며, 유망산업의 저변 확대를 위해 업계 대표기업과 「바이오생태계 육성펀드(1,300억원)」 및 「반도체 소·부·장 투자펀드(1,000억원)」를 신규 조성한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 이러한 기관의 노력이 중소·중견기업의 실질적인 자금애로 해소 등으로 이어질 수 있도록 집행노력도 병행할 필요가 있다.
- 산은은 '21년 주력산업으로 선정된 자동차·조선업 지원을 위해 1조원 규모의 장기·저리의 특별상품을 출시하였으며, 자동차 부품기업의 사업전환을 지원하는 재정연계 금융지원 프로그램 마련시 정부 앞 Advisor 역할을 적극 수행함으로써 전기·수소차 관련 업종으로 사업재편을 희망하는 기업에 저리의 자금을 지원할 수 있게 된 점은 높게 평가된다.
- 산은은 금융국제화 선도를 위해 「해외 M&A·투자 공동지원 협의체」를 총괄 운영하며 신디케이티드론 주선 등 국내기업의 해외기업 인수, 사업 확장에 필요한 거액 자금을 적기에 지원하였다. 또한, 다수의 해외 프로젝트(Landmark Deal)에 참여하여 국제 PFI誌의 'Deal of the Year'에 8개 사업이 선정되는 등 글로벌 PF 시장 내에서 한국계 금융기관의 입지를 강화한 점은 높게 평가된다. 다만, 앞으로는 전통적 인프라뿐만 아니라 디지털 분야 등 새로운 분야까지도 PF금융지원 영역을 확장해나갈 필요가 있다.
- 산은은 간접금융 활성화를 위해 역대 최대규모인 9.2조원의 온렌딩 자금을 중소기업 위주로 공급하였으며, 상대적 금융소외 기업에 대한 자금지원을 강화하였다. 아울러, 투자목적이 달성된 펀드 청산을 통해 시장평균(5.3%)을 상회하는 우수한 투자성과

(16.4%)를 시현하고, 투자회수 자금을 정책금융 재원으로 재투입하는 등 간접투자의 선순환 구조를 확립한 점은 높게 평가된다.

- 기은은 중소기업 금융지원 효율화를 위해 코로나發 경제위기 속 자금공급을 강화하여 은행권 전체 순증액 중 약 20.2%를 지원하는 등 중소기업의 버팀목 역할을 수행하였다. 또한 은행권 저신용기업 여신의 59.7%를 지원하고 모험자본 역대 최대 지원으로 투자 활성화를 선도하였으며 창업·스타트업 육성플랫폼 'IBK창공'을 통해 창업 활성화에 기여한 점도 긍정적이다. 지방 소재 중소기업, 영세 소상공인 등 지방 균형발전 및 서민경제 활성화를 위해 노력한 부분도 인정된다.
- 기은은 신성장산업 중점지원을 위해 은행권 최대 기술금융(93.6조원)·IP담보대출(3,180억원) 등 기술금융 시장을 선도하고 있으며 양적 확대와 더불어 질적 성장도 추진하였다. 문화콘텐츠산업의 회복과 성장을 위해 산업침체에도 불구하고 꾸준히 자금을 지원하였으며, 신성장·혁신산업에 대한 다양한 금융·비금융 지원으로 미래 성장동력 확보에도 기여하고 있다. 한편 오픈API 구축으로 핀테크 기업의 혁신 금융상품·서비스 출시를 지원한 부분도 인상적이다.
- 기은은 중소기업의 성장기반 마련을 위해 '금융주치의 프로그램', 판로지원, 무료 카드결제기 'IBK BOX POS', 중소기업 특화 전문 컨설팅 등으로 경영애로 해소를 지원하였다. 또한 동반성장 금융모델을 다양화하여 대기업과 협력 중소기업의 상생을 유도하고 중소기업·소상공인의 재기 지원을 위해 노력했으며, 수출기업의 물류애로 해소 및 해외판로 개척을 지원한 점도 인정된다. 다만, 코로나19 한시적 금융조치 종료 및 3高 복합위기 등으로 영세 소상공인의 폐업에 따른 사업재기 수요 증가가 예상되는 바, 소상공인·자영업자 재기를 위한 추가 지원방안의 선제적 마련을 권고한다.

- 기은은 자동차·조선 관련 대기업과 동반성장 협약을 통해 협력 중소기업에 저리 '동반성장 협력대출'을 지원하고 신·기보 등과 협약으로 보증부대출 지원을 강화하여 주력산업에 대한 저리 자금의 원활한 공급을 위해 노력하였다. 다만, 자동차산업 대비 조선업에 대한 지원이 상대적으로 부족해 보이는 점은 다소 아쉬우며, 산업구조 변화를 지원하는 '혁신기업' 제도의 실효성 있는 운영과 실질적 성과 창출을 위해 지속적인 모니터링이 필요할 것으로 보여진다.
- 기은은 지속가능한 중소기업 지원을 위해 여신 전 과정에 걸쳐 자산 건전성을 제고하기 위해 노력하고 있다. 또한 은행권 최대 규모 ESG채권 발행 등 자금조달 기반을 강화하고, 조건부자본증권 발행 등 자본확충 방안 다변화로 선제적인 자본관리를 수행한 점도 긍정적이다. 다만, 이자유예 차주 부실화에 대비하여 적정 수준의 대손충당금을 적립하고 관리할 것을 권고한다.
- 기은은 금융소비자 권익보호 강화를 위해 '비예금상품위원회' 신설 등 소비자보호체계 고도화를 추진하고 금융사기 방지 대책을 마련하여 고객자산 보호를 위해 노력하였다. '성실상환자 소액 신용한도카드' 등 금융소외계층 지원을 다변화하고, 중소기업 근로자, 비인기 스포츠 등 사회 각 분야에 대한 실질적 도움 노력도 인정된다. 다만, 금융사기 예방 관련 임직원 교육 등 실행력 제고 방안이 보완될 필요가 있으며, 노년층·장애인 등 디지털 소외계층의 금융접근성 악화에 대한 지원방안도 모색되어야 할 것으로 보인다.

(4) 적극적 위기대응

- 적극적 위기대응은 코로나19 위기극복 등 정부 정책대응 노력도의 정성적 평가를 위해 '20년도에 신설된 비계량 지표로서, 수은에 대한 평가는 기획재정부가 담당하고 있어 본 보고서에는 산은, 기은의 평가결과에 대해서만 서술한다.
- 산은은 코로나19 장기화에 대응하여 중소기업의 유동성 애로 해소를 지원하는 「만기연장·상환유예 프로그램」 및 승인절차 간소화 정책을 지속 운영하고, 피해기업의 대출조건 악화 방지를 위한 신용등급 하락 영향 최소화 방안을 마련하는 등 국내기업의 코로나19 위기 극복을 적극 지원하는 한편, 회사채·CP 차환지원 프로그램의 지원조건 완화, 기업유동성지원기구(SPV)의 비상기구화 등을 통해 국내 회사채 시장 활성화에 기여하였다. 나아가, 국내 산업의 탄소중립 이행 선도를 위해 녹색금융 지원체계를 구축하고, 기업의 실질적 탄소감축 지원을 위한 녹색금융 특화 프로그램을 신설하는 등 포스트팬데믹 시대 국내 대표 녹색금융 전문기관 으로의 대전환을 추진한 점도 긍정적으로 평가된다.
- 기은은 '코로나19 극복 종합지원 프로그램'으로 유동성 위기 극복을 계속 지원하고 포스트코로나에 대비한 적극적 시설투자를 유도하였다. 코로나19 특별대출을 누적기준 총 28조원 지원하였고, 금융권 최다 만기연장·이자유예로 중소기업과 소상공인의 금융애로 해소를 위해 노력한 점도 높이 평가한다. 또한 비대면 전용대출 확대 및 금융권 최초 '비대면 자영업자 체인지업' 등 은행방문이 어려운 소상공인의 경영애로 해소를 지원한 점도 긍정적이다. 이와 더불어 혁신산업 분야 맞춤형 대출상품 및 특화 금융지원 프로그램 등으로 '혁신기업 국가대표 1000' 기업들의 성장을 지원하며 정부정책에 적극 부응한 점도 인정된다.

산업은행

① 평가요약

(1) 경영관리 (계량)

- 기관은 8점이 배정된 5개의 경영관리 계량지표에서 양호한 수준인 7.75점을 득점하였다.
- 고객만족도 지표는 조사대상 7개 중 대출, 보증, 투자 등 5개 부문에서 목표점수를 달성하였으나, 예적금, 신탁 등 개인금융 부문이 목표점수에 미달하며 0.75점(만점 1점)을 득점하였다.
- 인권경영 지표는 인권경영 3단계 목표인 인권경영 교육, 인권영향평가 실시 등 5개 항목을 모두 이행하여 만점(1점)을 획득하였다.
- 국민소통 지표는 2021년도 공공기관 통합공시 일제점검 결과, 1등급에 해당(별점 20점미만)하는 등 통합공시 의무를 성실히 이행하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 감사지적사항 이행실태 지표 또한 대외 감독·검사기관의 지적사항이 없어 만점(2점)을 획득하였다.
- 총인건비인상률도 정부의 예산지침을 준수하여 만점(2점)을 획득하였다.

(2) 경영관리 (비계량)

- (경영전략 수립 및 실행노력) 기관은 “대한민국의 미래, 혁신을 선도하는 글로벌 KDB”라는 경영목표 아래 3대 핵심전략 및 6대 중점추진과제를 중심으로 '21년 경영계획을 마련하였고, 이를 바탕으로 정책목표 달성을 위해 적극 노력하였다. 또한, 정책금융 역할 확대 및 자금수요 증가에 대응하여 전행적 업무 프로세스 개선 프로젝트(“K-Finance”)를 선제적으로 추진하고 가시적인 성과를 창출한 점은 높게 평가된다.
 - 특히, 역대 최대규모의 영업자산(228.4조원)을 확충하고, 대규모 당기 순이익(2.46조원)을 시현하는 등 우수한 재무성과를 창출한 기관의 경영관리 노력이 인정된다. 다만, 글로벌 경제환경 변화에 적절히 대응하기 위해 산은의 정책금융 역할 방향 등을 재점검해 볼 필요가 있으며, 원활한 조직 운영 및 세대간 공감대 형성을 위해 경영진과 젊은 직원간 소통을 강화해나갈 필요가 있다.
- (정부 권장정책 대응 및 업무지원) 기관은 정부 주요 정책과의 유기적 연계를 바탕으로 대표 정책금융기관 본연의 역할을 적극 수행하고, 포스트코로나에 대비하여 탄소중립 및 청년창업 지원 강화 등 미래 新산업 육성을 지원하는 한편, 대한민국 최초 글로벌 환경 정상회의(P4G 정상회의)의 성공적 개최를 위한 「녹색금융 특별 세션」 기획·운영으로 녹색금융에 대한 국내·외 관심도를 제고하였다.
 - 특히, '21년 약 2.4조원의 당기순이익을 바탕으로 기관 역대 최대 규모인 8,331억원을 정부 앞 배당하여 국가재정 확충에 기여한 점이 높게 평가된다.

- (고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력) 기관은 자회사(KDB비즈) 및 자회사 직원 대표와의 소통채널인 실무자협의회를 신설하는 등 정규직 전환 직원의 고용안정화에 기여하였으며, 자회사 노사 협약 사항이 원활히 이행될 수 있도록 적정예산 편성 등을 통해 정규직 전환 직원들의 실질적인 처우개선을 지원하였다. 다만, 기관-자회사간 소통채널이 형식적 운영에 그치지 않도록 내실화 노력을 지속할 필요가 있다.
- 아울러, 유기계약직 직원에 대해 휴가·휴직 적용범위를 확대하고 경영평가 연계 인센티브 성과급을 신설하는 한편, 일반직B 직원에 대해서도 책임자급 이상 직위보임 확대, Career Path 전환제도 지속 운영 등 사기진작을 위해 노력한 점은 긍정적으로 평가된다.
- (적극적인 채용관리) 기관은 정부의 비정규직 최소화 정책에 따라 신규 채용시 정규직 채용을 원칙으로 하되, 부득이하게 비정규직을 채용할 경우에도 사전심사위원회의 심의에 따라 적정성을 점검하였다. 다만, 비정규직 남용을 방지하기 위해서는 관련 제도를 지속적으로 점검·보완해 나가는 한편, 전문직(비정규직) 수행직무 중 일부를 정규직으로 별도 채용하는 등 정규직 채용 원칙을 강화해 나갈 필요가 있다.
- 또한, 정부의 블라인드 채용 가이드라인을 모든 신규 채용에 적용하고, 내부감사를 통해 채용 소과정에 대한 규정 준수여부를 점검하는 등 채용절차의 공정성 강화를 위해 노력을 기울였다. 특히, 한국장애인고용공단의 사전 컨설팅을 바탕으로 장애인 채용 확대 방안을 마련하기 위해 노력하였으며, 특별채용을 통해 장애인 신규 고용을 대폭 확대하는 등 사회 취약계층에 양질의 일자리를 제공한 성과는 높게 평가할 만하다.

- **(합리적인 인사관리)** 기관은 전문직무 공모제도 개편을 통해 지원 자격을 확대하고, 실무부서 앞 인력운용의 자율성을 부여하는 등 직무 전문성 및 역량 제고를 위해 노력하는 한편, 투자 전문인력 양성 과정을 신설하여 과정이수 결과를 투자 직무 공모 지원요건 및 계량 평가 항목에 반영하는 등 연수-인력운용간 연계를 강화하였다. 다만, 투자업무 외 전문성 축적이 필요한 다른 특수직무에 대해서도 지속적인 인재 육성 노력이 필요해 보인다.
 - 또한, 출산·자녀돌봄 목적의 휴직기간 연장, 휴직분할 사용 확대, 육아기 단축근무 유형 확대·신설 등 조직내 가정 친화적 문화 조성을 위해 인사제도를 개편한 점은 긍정적으로 평가된다.

- **(내부성과평가 적정성)** 기관은 독립적·전문적인 평가조직을 구성하고 유관부서간 명확한 업무분장을 확립하는 등 객관적이고 합리적인 평가제도 운영을 위해 노력하였다. 특히, 비경상적 사안에 대해 조정 기능을 수행하는 평가조정위원회를 별도 조직으로 운영하여 평가제도 운영상 개선·보완이 필요한 사항을 검토하는 등 공정성을 강화하였다.
 - 또한, 주요 계량실적 집계 자동화 및 실적관련 실시간 Data 제공을 위해 「종합평가 실적관리 플랫폼」을 구축하였으며, 이를 통해 영업점 실적관리 편의성과 성과평가의 투명성을 강화하였다. 또한, 조직내 건전한 경쟁 및 경영목표 달성을 유도하기 위해 내부 종합평가 순위에 따라 영업활동 지원예산을 차등 배정하고, 승진, 이동 등 정기인사 참고자료로 활용한 점은 긍정적으로 평가된다.

- **(효율적인 조직관리)** 기관은 디지털 업무관리 플랫폼 「애자일 스퀘어 (Agile Square)」를 구축하여 IT업무 일정·프로세스 등의 상시 공유 및 상호 피드백 체계를 도입하는 한편, 정보화사업 프로세스 개선

과제 추진을 통해 사업기간 단축, 예산·인력 절감 등을 도모하였으며, 반복적인 여신연장건에 대해 간소화된 절차를 적용하는 간편연장 제도를 신설함으로써 영업점 업무부담을 경감하였다. 또한, 기관은 단순·반복 업무 위주로 업무자동화(RPA) 기능을 적용·구현하여 업무시간 및 비용을 획기적으로 절감하는 등 조직내 업무효율을 제고하였다. 다만, 이러한 기관 차원의 업무효율화 작업은 RPA 사업 고도화 노력 등을 통해 지속 추진해 나갈 필요가 있다.

- 그 외에도 기관은 전행적 부패방지 관리 강화 및 조직 청렴도 제고를 위해 내부통제시스템 운영을 점검하고 내실화하였다. 특히, 특별준법자기점검을 통해 전직원 앞 미공개정보를 이용한 사익 추구행위에 대한 주의를 환기하였으며, 겸직심의위원회 운영을 통해 직원들의 외부 겸직활동을 철저히 관리하며 건전한 공직문화를 확립하는데 기여하였다.

(3) 주요사업 (계량)

- 기관은 29점이 배정된 10개의 주요사업 계량지표에서 29점 만점을 득점하는 등 우수한 성과를 시현하였다.
- 자금공급목표달성도 지표에서 목표 68조원의 122.4%인 83.2조원을 공급하여 만점(6점)을 획득하는 한편, 자금조달목표달성도 지표에서도 목표 대비 121.9%인 82.9조원을 조달하여 만점(4점)을 획득하였다.
- 혁신산업 지원 지표는 혁신성장 분야에 대한 금융지원 확대로 목표 20조원의 134.4%인 26.9조원을 공급하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 맞춤형 금융지원 지표는 중소·중견기업에 대한 적극적 금융지원으로 목표 46조원 대비 119.9%를 달성하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 주력산업 자금지원 지표는 「산업구조고도화 지원 프로그램」 등 특별자금 운용을 통해 자동차·조선업 영위 중소·중견기업에 목표 5.3조원의 113.4%인 6.0조원을 지원하여 만점(4점)을 획득하였다.
- 일자리창출기업 지원 지표는 기업의 적극적 일자리 창출 유도를 위해 목표 2.5조원의 103.3%인 2.6조원의 전용자금을 지원하여 만점(3점)을 획득하였다.
- 일자리 창출 성과 지표는 「고용확대지원 특별자금」으로 지원한 중소·중견기업의 종업원 수 증가율(10.2%)과 「뉴딜 벤처·스케일업 투융자 프로그램」로 지원한 중소·벤처기업의 종업원 수 증가율(68.0%)로 측정하였으며, 그 결과 통계청의 연간 취업자 수 증가율(1.4%)을 상회하여 만점(총 4점, 각 2점)을 획득하였다.
- 대손충당금적립률과 외화유동성커버리지비율 지표는 각각 170.0%과 136.0%로 목표를 초과 달성하여 만점(총 4점, 각 2점)을 획득하였다.

(4) 주요사업 (비계량)

○ (기업구조조정 등 경영정상화 지원) 기관은 HMM에 대한 선제적인 인프라 확충 지원 등을 통해 역대 최대 영업실적 및 독자 경영 기반 마련을 견인하였으며, 두산에너지빌리티(舊 두산중공업)의 긴급 자금 전액 상환 및 재무건전성 제고를 이끌어냈다. 또한, 아시아나 항공과 대한항공의 차질없는 통합을 위해 국내외 기업결합 승인 노력을 지속하였으며, 그 결과 국내 공정위를 포함한 7개 경쟁당국의 심사절차 완료를 위해 적극 지원하는 등 구조조정 현안 기업의 정상화에 많은 노력을 기울였다. 다만, 현대중공업과의 통합절차가 중단된 대우조선해양의 경우, 자체 경쟁력 강화를 위해 외부 전문 기관 컨설팅 결과와 연계한 신속한 대책 마련이 필요해 보인다.

- 아울러, 기관은 정상화 가능성이 있는 기업을 선별하여 외부기관의 사전 구조조정 프로그램과 매칭 지원을 추진하는 등 부실징후기업 관리 강화방안을 마련한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 외부 기관과의 협력이 업무협약 체결로 그치지 않고, 실질적인 기업개선 지원으로 이어질 수 있도록 노력할 필요가 있다.

○ (혁신성장 지원을 통한 미래성장동력 확충) 기관은 벤처기업 생애 주기별 맞춤형 프로그램을 통해 기업의 단계별 성장을 지원하고, 혁신성장 분야에 대한 자금공급을 확대하여 우리 경제의 미래성장 동력 확충을 위해 노력하였다. 또한, 코로나19가 장기화되는 상황에서도 기관의 대표 IR 플랫폼인 「KDB NextRound」를 지속 개최하여 혁신 스타트업의 투자유치 공백 우려를 해소하였다.

- 아울러, 시장과 차별화된 대규모 투자(100억원 이상) 및 투·융자 복합금융을 통해 국내 벤처투자 시장의 취약점을 보완하고, 민간 우주산업, 시스템반도체 등 차세대 산업의 전·후방 연관기업에

순차적으로 투자하는 Value Chain Pooling 투자를 시도하여 국내 혁신성장 기반을 확장한 점은 높게 평가된다.

- (경제체질 개선을 위한 중소·중견기업 육성) 기관은 기업의 사업 구조 전환 및 투자 활성화를 지원하는 특별 프로그램 운용 확대를 통해 전체 자금공급실적의 66%인 55.2조원을 중소·중견기업에 집중 지원하였다. 특히, 중소·중견기업 투자 전용펀드인 「KC 중소중견 밸류업 PEF」를 통해 친환경·물류 중소기업의 성장 및 기업가치 제고를 견인한 점이 높게 평가된다. 다만, 신산업 중소·중견기업 육성 강화를 위해서는 전용펀드 조성 노력을 지속할 필요가 있다.
- 또한, 유망산업의 저변 확대 및 관련 중소·중견기업 육성을 위해 업계 대표기업과 공동출자하여 「바이오생태계 육성펀드(1,300억원)」 및 「반도체 소·부·장 투자펀드(1,000억원)」를 신규 조성한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 이러한 기관의 노력이 중소·중견기업의 실질적인 자금애로 해소 등으로 이어질 수 있도록 적극적인 집행 노력도 병행할 필요가 있다.
- (주력산업 자금지원 노력) 기관은 주력산업(자동차·조선) 기업의 신·증설 애로사항을 청취한 이후, 신규 설비투자를 지원하는 장기·저리의 특별상품(“설비투자 묶임Ⅱ”)을 1조원 규모로 출시하였으며, 「소·부·장 지원자금」 등 기존 프로그램과 연계한 자금공급을 통해 주력산업의 활력 제고에 기여하였다.
- 또한, 자동차 부품기업의 사업전환을 지원하는 재정연계 금융지원 프로그램 마련시 정부 앞 Advisor 역할을 적극 수행함으로써, 전기·수소차 관련 업종으로 사업재편을 희망하는 기업에 저리의 설비투자 및 M&A 소요자금 등을 지원할 수 있게 된 점은 높게 평가된다.

- (해외업무지원 등 금융국제화 선도) 기관은 「해외 M&A·투자 공동지원 협의체」를 총괄 운영하며 신디케이티드론 주선을 통해 국내기업의 해외기업 인수, 사업 확장 등에 필요한 거액 자금을 적기에 지원하였다, 또한, '21년에는 기관 최초로 글로벌 바이오 테크 기업과의 신약 기술이전 M&A 자문을 성사시킴으로써 국내 중견 제약기업의 차세대 성장동력 발굴을 지원하였다.
- 다수의 해외 프로젝트(Landmark Deal)에 참여하여 국제 PFI誌의 'Deal of the Year'에 영국의 폐기물에너지화(WtE) 등 기관 주선 8개 사업이 선정되는 등 글로벌 PF 시장內 한국계 금융기관의 입지를 강화하였다. 이러한 노력을 통해 글로벌 PF 新시장 개척을 선도하고 중장기 우량자산을 확보한 점은 높게 평가된다. 다만, 앞으로는 도로·철도 등 전통적 인프라뿐만 아니라 디지털 분야 등 새로운 분야까지도 PF금융지원 영역을 확장해 나갈 필요가 있다.
- (간접금융 활성화) 기관은 중소기업 지원을 강화하기 위해 역대 최대규모인 9.2조원의 온렌딩 자금을 중소기업 위주로 공급하였다. 또한, 제1금융권 전용 온렌딩 상품 일부를 제2금융권까지 확대 운용하며 상대적 금융소외기업에 대한 저금리 자금지원을 강화 하였다. 다만, 온렌딩 대출의 정책효과 제고를 위해 수도권-지방간 격차해소 및 지역균형 발전 분야에 대한 금융지원도 확대해나갈 필요가 있다.
- 아울러, 투자목적이 달성된 펀드의 청산을 통해 시장평균(5.3%)을 상회하는 우수한 투자성과(16.4%)를 시현하였고, 투자회수 자금을 정책금융 재원으로 재투입하는 등 간접투자의 선순환 구조를 확립한 점은 높게 평가된다.

(5) 적극적 위기대응 (비계량)

- (정부정책 대응 노력도) 기관은 코로나19 장기화에 대응하여 중소기업의 유동성 애로 해소를 지원하는 「만기연장·상환유예 프로그램」 및 승인절차 간소화 정책을 지속 운영하고, 피해기업의 대출조건 악화 방지를 위한 신용등급 하락 영향 최소화 방안을 마련하는 등 국내기업의 코로나19 위기 극복을 적극 지원하였으며, 회사채·CP 차환지원 프로그램의 지원조건 완화, 기업유동성지원기구(SPV)의 비상기구화 등을 통해 국내 회사채 시장 활성화와 기업의 원활한 자금조달에 기여하였다.

- 아울러, 국내 산업의 탄소중립 이행 및 녹색시장 조성 선도를 위해 중장기 전략 수립, 전담조직 신설 등 기관내 녹색금융 지원체계를 구축하고, 기업의 실질적 탄소감축 지원을 위한 녹색금융 특화 프로그램을 신설하는 등 포스트팬데믹 시대 국내 대표 녹색금융 전문기관으로의 대전환을 추진한 점도 긍정적으로 평가된다.

2 경영관리

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도 조사결과	목표부여	우수	보통	75	1	0.75

② 평가내용

- 기획재정부가 주관하는 '공공기관 고객만족도 조사(PCSI)' 결과를 평가하는 지표로서, 2021년에는 보통등급을 달성하여 0.75점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 조사대상 7개 중 5개 부문(대출, 보증, 투자, 트레이딩, 산금채)에서 목표 점수를 달성하였으나, 낮은 금리, 지점수 과소 등 구조적 문제에 기인한 개인금융 부문(예적금, 신탁)의 만족도가 목표점수에 미달하였다.

④ 추세분석

- 최근 2년간 고객만족도 등급은 보통 등급을 유지하고 있다.

* 2019년에는 기획재정부에서 공공기관 고객만족도 평가등급 결과 미발표

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
'21년 인권경영 3단계 이행여부	목표부여	3단계 이행	3단계 이행	100	1	1

② 평가내용

- 국가인권위원회가 마련한 '공공기관 인권경영 매뉴얼('18.8월)'의 인권경영 단계별 목표 이행실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 인권경영 3단계를 모두 달성하여 1점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 인권경영 3단계에 해당하는 인권경영 교육 실시, 인권경영위원회 개최, 인권영향평가(기관운영) 실시, 인권영향평가(기관운영) 결과 공개, 인권 침해 구제절차 마련 등 5개 항목을 모두 충실히 이행하였다.

④ 추세분석

- 2019년 신규 도입 지표로서 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼'에 따른 인권경영 단계별 추진체계에 따라 2019년 1단계, 2020년 2단계, 2021년 3단계를 이행 중에 있다.

다. 국민소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
공공기관 통합공시 일체점검 결과	목표부여	1등급 (별점 20점 미만)	1등급 (별점 1.1점)	100	2	2

② 평가내용

- 기재부가 주관하는 ‘공공기관 통합공시 일체점검’ 결과를 평가하는 지표로서, 2021년에는 별점 1.1점만을 부과받아 1등급(20점 미만)을 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 2021년도 공공기관 통합공시 일체점검 결과, 별도 공시 지적사항은 없었으나, 자체 수정공시 사항 발생 3건(임직원수 1건, 고문변호사 및 법률자문 현황 1건, 외부용역 연구보고서 1건) 발생으로 별점 1.1점이 부과되었다.

④ 추세분석

- 2019년 신규 도입한 지표로서, 최근 3년간 별점은 2019년 0.3점, 2020년 3점, 2021년 1.1점으로 1등급을 지속 유지하는 등 공공기관 통합공시 의무를 성실히 이행 중에 있다.

라. 감사지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
대외 감독·검사기관 지적사항 이행실태	목표부여	100%	지적사항 없음	100	2	2

② 평가내용

- 국회, 감사원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 이행실태를 평가하는 지표로서, 2021년 중 지적사항이 없어 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 2021년 총 4건의 대외 수감사항(국회 1건, 감사원 1건, 금감원 2건) 중 처리기한이 미도래하여 평가대상에서 3건(국회, 감사원, 금감원)이 제외되었으며, 1건(금감원)에 대해서는 지적사항이 없었다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 대외 감사지적사항(2019년 28건, 2020년 27건, 2021년 0건)을 모두 처리기한 내에 이행 완료하였다.

마. 총인건비인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부지침 준수여부	목표부여	0.40%이하	△0.09%	100	2	2

② 평가내용

- 정부의 총인건비 인상률 관련 지침 준수 여부를 평가하는 지표로서, 2021년 총인건비 인상률을 정부 예산지침(0.40% 이하) 이내로 관리하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 기관의 2021년 총인건비 인상률은 임금인상(0.4%)에도 불구하고, 연차 사용일수 증가 등에 따라 전년 대비 0.09% 감소하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 총인건비인상률은 2019년 0.20%, 2020년 1.56%, 2021년 △0.09%로 변동하였다.

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 대내외 경영환경 변화 및 정부 정책 방향을 고려하여 “대한민국의 미래, 혁신을 선도하는 글로벌 KDB” 라는 경영목표 아래 3대 핵심전략 및 6대 중점추진과제*를 중심으로 '21년 경영계획을 마련하였고, 이를 바탕으로 친환경·저탄소 경제로의 전환, 한국경제의 역동성 제고 등 미래지향적 정책목표 달성을 위해 적극 노력하였다.

* ①한국판 뉴딜을 통한 저탄소경제로의 전환 선도, ②미래 혁신성장 지원을 통한 경제 역동성 제고, ③기업·산업의 혁신지원을 통한 산업구조 대전환 견인, ④글로벌·IB금융 역량 제고로 금융 선진화 선도, ⑤코로나19 위기극복으로 경제 재도약 버팀목 역할 수행, ⑥지속가능한 정책금융 수행기반 강화

- 다만, 글로벌 경제환경 변화에 적절히 대응하기 위해 산은의 정책 금융 역할 방향 등을 재점검해 볼 필요가 있다.

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 정책금융 역할 확대 및 자금수요 증가에 대응하여 4개 그룹, 15개 부서가 참여한 전행적 업무 프로세스 개선 프로젝트(“K-Finance”)를 선제적으로 추진하였다. 특히, 업무량 경감을 통해 인력제약을 극복하고 영업자산을 확대를 위한 단계별 추진과제를 마련하는 한편, 부서간 협업을 통해 투자업무 활성화, 사후관리시스템 자동화 등의 단기과제를 우선 이행하는 등 가시적인 성과를 창출한 점은 높게 평가된다.

- 또한, IDT본부의 직제변경 및 업무분장 조정을 통해 전행적 디지털 전환(DT, Digital Transformation) 사업 추진의 효율성을 제고하는 한편, 화상회의 시스템, 사물인터넷(IoT) 프린터, 클라우드 저장소, IT 헬프데스크 등 디지털 사무환경을 고도화하여 공간 제약이 없는 스마트 워킹 문화를 확산한 점도 긍정적으로 평가된다.
- 아울러, 경영전략 워크숍, 국외점포장 회의 등을 개최하여 경영 목표 달성을 위한 추진성과 및 전략 등을 재점검하고 독려한 결과, 역대 최대규모의 영업자산(228.4조원)을 확충하고, 대규모 당기순이익(2.46조원)을 시현하는 등 우수한 경영성과를 창출하였다. 다만, 최근 국내 기업문화 변화 추세를 감안할 경우 원활한 조직 운영을 위한 세대간 공감대 형성이 필수적인 만큼 경영진과 젊은 직원간 소통을 강화해 나갈 필요가 있다.

나. 정부 권장정책 대응 및 업무지원

① 정부 권장정책 대응

- (**'21년도 평가결과**) 기관은 정부 주요 정책과의 유기적 연계를 바탕으로 대표 정책금융기관 본연의 역할을 적극 수행하였으며, 포스트코로나에 대비한 미래 新산업 육성·지원에 집중하였다.
- 특히, 환경부와 협업하여 녹색채권 발행모델 표준화를 주도하고, 국내은행 최초로 외부 ESG 인증평가를 적용한 G1등급(최고등급) 획득, 녹색채권 발행 규모 확대 등 다양한 정책적 노력을 통해 국내 녹색채권 시장을 양적·질적으로 한 단계 발전시킨 점이 높게 평가된다.

- 또한, 창업 Hub(Front1) 입주 스타트업 등에 모험자본을 공급하는 「청년창업지원펀드-Front1(300억원)」을 조성하여 청년창업 기업의 자금애로를 해소하는 한편, 「KDB 창업교육·스타트업」 프로그램을 통해 창업문화를 확산하는 등 정부의 청년지원 정책을 적극 뒷받침 하였다.
- 아울러, 정부의 K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계) 수립을 위해 해외 사례를 조사·분석하여 세부기준을 제시하고, 금융권 최초로 기관내 시범적용하는 등 글로벌 스탠다드 변화에 대응하는 정부 정책을 적극 지원한 점도 인정된다.

② 정부업무 지원

- (**'21년도 평가결과**) 기관은 양호한 영업실적을 바탕으로 '21년 약 2.4조원의 당기순이익을 창출하였으며, 그 중 8,331억원을 정부 앞 배당하였다. 이는 기관 역대 최대 규모인 동시에 정부 총 배당수익 (2.5조원)의 34% 수준으로, 국가재정 확충에 크게 기여한 점이 높게 평가된다.
- 또한, 대한민국 최초 글로벌 환경 정상회의(P4G* 정상회의)의 성공적 개최 지원을 위해 별도의 「녹색금융 특별세션」을 기획·운영하여 녹색금융에 대한 국내·외 기관의 관심도를 제고하였으며, '2021 탄소중립 EXPO'에서는 참가기업에 대해 컨설팅 서비스를 제공하는 등 국내 녹색금융의 저변을 확대하였다. 이를 토대로 '21년 녹색금융 선도은행(환경부 장관賞)으로 선정되기도 하였다.

* Partnering for Green Growth and the Global Goals 2030

③ 유관기관 협조

- (**21년도 평가결과**) 기관은 정부의 해운·조선업 경쟁력 강화 정책을 지원하기 위해 한국해양진흥공사, 수출입은행 등 유관기관과 업무 협약을 체결하여 최대 U\$30억 규모의 「선박신조 프로그램」을 출시하였다. 또한, '21년 중 외항화물선박 5척에 대한 신조자금 승인을 통해 국적선사의 친환경 선박 발주를 적기 지원하였다.
- 아울러, 보건산업진흥원 등 10대 유관기관과의 협력을 통해 국내 백신·원부자재 기업의 설비투자 및 해외진출 촉진을 위한 종합 지원체계* 및 네트워크를 구축하고, 정부의 '글로벌 백신 허브화 전략' 달성을 지원한 점도 높게 평가된다.

* 기관은 백신 생산설비 도입 지원을 위한 특별 금융상품(최대 0.7%p 금리우대) 운용

다. 고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력

① 정규직 전환자 고용의 질 개선계획 및 노력

- (**20년도 개선사항**) 기관은 자회사(KDB비즈) 및 자회사 직원 대표와의 소통채널인 실무자협의회*를 신설하여 정규직 전환직원이 모·자회사와 근무환경 등 현안사항에 대해 직접 논의할 수 있는 장을 마련하는 한편, 자회사 노사협의회의 원활한 운영을 지원함으로써 정규직 전환직원의 고용 안정화에 기여하였다.

* 산은(母), KDB비즈(子), KDB비즈 노조 각 1명씩 총 3명으로 구성 ('21년 3회 실시)

- (**21년도 평가결과**) 기관은 자회사 노사가 합의한 임금·복지 관련 협약이 원활히 이행될 수 있도록 적정예산 편성 등을 통해 정규직 전환 직원들의 기준급 인상, 건강검진 확대 적용 등 실질적인 처우

개선을 지원하였다. 또한, 자회사 홈페이지내 상시 접속 가능한 사이버연수원을 개설하여 정규직 전환 직원들의 자기계발 및 교육 훈련을 지원한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 기관-자회사간 소통채널이 형식적 운영에 그치지 않도록 내실화 노력을 지속할 필요가 있다.

② 정규직 전환 제외자 등에 대한 보호계획 및 노력

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 직무특성상 정규직 전환대상이 아닌 유기계약직 직원*에 대해서도 휴가·휴직의 적용범위 및 기간을 일반직원과 동일한 수준으로 조정하고, 기관 경영평가와 연계한 인센티브 성과급 신설을 위해 급여·복지제도를 개편하였다.

* 회계사, 변호사 등 전문적 지식·경력을 필요로 하는 직무 해당인력

- 또한, 일반직B 직원에 대한 차별 해소를 위해 부부장(G2급) 승진을 위한 최소 근속기간을 일반직A 직원과 동일한 수준으로 단축 조정하고, 성과우수 인력에 대한 책임자급 이상 직위보임을 확대*하는 등 일반직B 직원의 사기진작을 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다.

* 책임자급 이상 직원 수(비중) : ‘20년 52명(9.7%) → ‘21년 55명(10.6%)

- 특히, 직렬변경(일반직B → 일반직A) 제도 운영을 통해 일반직B 직원 앞 다양한 성장경로 대안을 제시하였으며, 이에 따른 Career Path 전환 직원 수가 점차 증가한 점*은 높이 평가된다.

* 직렬변경 직원 수 : ‘19년 4명 → ‘20년 7명 → ‘21년 11명

라. 적극적인 채용관리

① 정규직 채용 원칙 확립 등 채용관행 개선

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 정부의 비정규직 최소화 정책에 따라 신규 채용시 정규직 채용을 원칙으로 하되, 부득이하게 비정규직을 채용할 경우에도 사전심사위원회의 심의에 따라 적정성을 점검하였다. 다만, 비정규직 남용을 방지하기 위해서는 관련 제도를 지속적으로 점검·보완해 나가는 한편, 전문직(비정규직) 수행직무 중 일부를 정규직으로 별도 채용하는 등 정규직 채용 원칙을 강화해 나갈 필요가 있다.

② 공정한 채용절차 수립 및 운영

- **(‘20년도 개선사항)** 기관은 채용 필기시험 개별성적 및 합격선까지 정보공개 범위를 확대하여 취업준비생의 정보 활용을 지원하는 등 채용절차의 투명성과 신뢰도를 제고하였다.
- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 정부의 블라인드 채용 가이드라인을 모든 신규 채용에 적용하고, 내부감사를 통해 채용 소과정에 대한 규정 준수여부를 점검하는 등 채용절차의 공정성 강화를 위해 노력을 기울였다. 또한, 채용 직무에 따라 시사논술, 코딩 등을 추가 평가하고 면접항목을 달리 운영하는 등 역량 중심의 채용을 강화한 것으로 보인다.
- 특히, 공정채용을 위해 채용심의위원회를 11차례 개최하고, 모든 채용전형에 외부위원을 참여시키는 한편, 내규 개정을 통해 평가위원 요건을 강화한 점은 긍정적으로 평가된다.

③ 채용관리의 적정성

- (**'21년도 평가결과**) 기관은 적극적인 대정부 협의를 통해 혁신방안 수립('16.10월) 이후 최초로 정원을 증원('22년 +38명)하였으며, 이를 바탕으로 향후 지속적인 신규인력 채용을 통해 녹색금융 등 새로운 정책금융 분야에 인력을 우선 배치·육성할 예정이다.
- 또한, 임금피크 진입시기를 1년 연장하여 실무인력 감소 문제에 선제적으로 대응하고, 고경력 직원(임금피크직원)의 경험과 노하우를 활용할 수 있도록 지자체 협력 및 자문 직무를 신설한 점은 인력 운용의 효율성 제고 차원에서 의미가 있다.

④ 적극적 채용 실적

- (**'20년도 개선사항**) 기관은 청년인턴 채용인원을 전년 대비 41.5% 확대하는 동시에, 청년인턴의 취업역량 강화를 지원하기 위해 사회초년생 역량강화, 산업스터디(신재생에너지, AI 등) 별도 교육 프로그램을 운영하여 제도의 실효성을 제고하였다.
- (**'21년도 평가결과**) 기관은 코로나19에 따른 채용시장 위축에도 신입행원 채용인원을 확대*하는 등 적극 채용을 통해 청년 일자리 창출에 노력하였으며, 탄소중립, 디지털전환 등 미래 정책금융 역량 강화를 위해 이공계 인력(공학, IT 등)을 약 33% 채용하였다.

* 신입행원 채용 규모 : ('20년) 114명 → (**'21년**) **156명** (+42명)

- 특히, 한국장애인고용공단의 사전 컨설팅을 바탕으로 장애인 채용 확대방안을 마련하기 위해 노력하였으며, 특별채용을 통해 장애인 신규 고용을 대폭 확대하는 등 사회 취약계층에 양질의 일자리를 제공한 성과는 높게 평가할 만하다.

* 장애인 채용현황 : ('20년) 1명 → (**'21년**) **16명** (+15명)

마. 합리적인 인사관리

① 인력운용의 적정성

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 전문직무 공모제도 개편을 통해 지원 자격을 확대하고, 실무부서 앞 인력운용의 자율성을 부여하는 등 직무 전문성 및 역량 제고를 위해 노력하였다.

- 또한, 汎정부 균형인사 정책에 적극 부응하여 팀장급 이상 직위에 여성인력을 전진 배치하고, 미래 여성인재 Pool 확보 차원에서 여성 관리자를 지속적으로 확대*한 점은 긍정적으로 평가된다.

* 관리자 직급 여성 인원 : (‘19년) 369명 → (‘20년) 393명 → (‘21년) 433명

② 인력육성의 적정성

- **(‘20년도 개선사항)** 기관은 쏠직원이 이용할 수 있는 비대면 방식의 상시 학습환경을 구축하여 연수 인프라를 개선하였으며, 외부 교육 전문기관과의 제휴 확대를 통해 양질의 콘텐츠를 대폭 확충하는 등 임직원의 자기계발을 적극 지원하였다.

* Youtube 방식의 알고리즘을 통해 개인별 맞춤형 교육 콘텐츠 추천

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 벤처투자, 여신심사 등 다양한 직무에 필요한 新산업 분석 역량 강화를 위해 산업 스터디그룹 연수를 신설하였으며, 외부 교육기관과 연계한 디지털·녹색금융 심화 연수 프로그램을 마련하는 등 산업·금융전문가 육성 노력을 지속하였다.

- 특히, 투자 전문인력 양성을 위한 ‘ECM(Equity Capital Market) 종합 과정’을 신설하고, 과정이수 결과를 투자 직무 공모 지원요건 및 계량 평가 항목에 반영하는 등 연수-인력운용간 연계를 강화한 점이 높게 평가된다.

- 다만, 투자업무 외 전문성 축적이 필요한 다른 특수직무에 대해서도 지속적인 인재 육성 노력이 필요해 보인다.

③ 직무 만족도 제고 노력

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 자율·책임 중심의 조직문화 조성을 위해 연차휴가 등 사유 확인이 불필요한 휴가에 대해서는 직원 스스로 결재하는 ‘휴가셀프 승인제’를 시행하였으며, 이는 정부 근무혁신 포럼 우수사례로 선정되기도 하였다.
- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 출산·자녀돌봄 목적의 휴직기간을 연장(최대 2년→3년) 하고, 휴직분할 사용을 확대(1회→2회) 하였으며, 육아기 단축근무 유형을 확대·신설함으로써 직장내 가정친화적 문화 정착을 선도하였다.
- 아울러, 직원간 자발적 휴가 기부제도인 ‘나눔휴가제’를 도입하여 인병휴직 최대기간을 연장하는 등 기존 인사제도의 사각지대를 보완하였고, 자율적 시차출퇴근 제도 적용대상을 팀원에서 전직원으로 확대 적용하여 직원들의 생활 편의성 및 근무환경 만족도를 제고한 점은 긍정적으로 평가된다.

바. 내부 성과평가 적정성

① 평가지표의 합리성

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 내부 성과평가체계인 종합평가제도를 수립·운영 중이며, ‘21년 중점 추진과제, 자금공급 및 조달 목표 등을 감안하여 객관적 평가지표를 설정하고, 각 부문(부서) 앞 도전적 목표 부여를 통해 경영목표 달성에 기여하였다.

- 특히, 미래 선도분야 지원을 강화하기 위해 녹색금융 지표를 신설하여 산업·기업의 저탄소 전환에 충분한 자금지원을 유도하는 한편, 중점 자금지원 분야에 대한 가점지표 수 및 배점을 확대하여 영업점의 정책금융 지원을 독려했으며, 코로나19 상황 일부 정상화 등 영업환경 변화 추이를 감안하여 수익성 평가를 재개하고, 동시에 건전성 제고 노력 지표를 마련하여 기업부채 누적에 따른 부실을 사전에 대비한 점은 높게 평가된다.

② 평가방법의 적정성

- **(20년도 개선사항)** 기관은 주요 계량실적 집계 자동화 및 실적 관련 실시간 Data 제공을 위해 「종합평가 실적관리 플랫폼」을 구축하였으며, 이를 통해 영업점 실적관리 편의성과 성과평가의 투명성을 강화하였다.
- **(21년도 평가결과)** 기관은 독립적·전문적인 평가조직을 구성하고 유관부서간 명확한 업무분장을 확립하는 등 객관적이고 합리적인 평가제도 운영을 위해 노력하였다. 특히, 비경상적 사안에 대해 조정 기능을 수행하는 평가조정위원회를 별도 조직으로 운영하여 평가제도 운영상 개선·보완이 필요한 사항을 검토하는 등 공정성을 강화하였다.
- 또한, 영업점별 강점분야에 집중할 수 있는 환경을 조성하고자 평가지표간 초과실적을 상호 교차 인정하는 통합평가제도를 확대 운영하는 한편, 영업점의 성과 개선 및 평가결과에 대한 수용성 제고를 위해 국외점포의 지역별 특수성 및 중장기 사업계획을 감안한 중점 추진과제를 선정하고 그 이행실적을 평가하는 지표를 도입한 점이 긍정적으로 평가된다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 직원들의 목표달성에 대한 동기 부여를 위해 내부 종합평가 및 정부 경영평가 결과와 연계하여 성과급 지급률이 결정되는 성과 보상체계를 운용 중이나, '21년에는 코로나19 장기화에 대응하여 경제회복 지원에 전행적 역량을 집중하고자 성과급 지급률 차등폭을 축소·운영하였다.
- 특히, 조직내 건전한 경쟁 및 경영목표 달성을 유도하기 위해 내부 종합평가 순위에 따라 영업활동 지원예산을 차등 배정하고, 승진, 이동 등 정기인사 참고자료로 활용한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 조직운영의 효율성 및 평가결과의 수용성 제고를 위해 전직원 의견수렴 과정을 거쳐 '22년 평가제도를 선제적으로 개편*한 점도 높이 평가할 만하다.

* 국내 영업점 평가지표 수(26개 → 14개, △12개)

사. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 디지털 업무관리 플랫폼 「애자일 스퀘어 (Agile Square)」를 구축하여 IT업무 일정·프로세스 등의 상시 공유 및 상호 피드백 체계를 도입하는 한편, 정보화사업 프로세스 개선과제 추진을 통해 사업기간 단축, 예산·인력 절감 등을 도모하였다.
- 또한, 기업여신에 AI 심사기능을 도입한 간편연장 제도를 신설하고, 반복적인 여신연장건에 대해 간소화된 절차를 적용한 것은

영업점의 업무부담을 경감하고 대고객 서비스 질을 제고했다는 점에서 긍정적으로 평가된다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- **(‘20년도 개선사항)** 기관은 영업점의 신속한 의사결정 지원을 위해 리스크가 낮은 우량기업들 대상으로 결재단계를 간소화한 별도 전결체계*를 운용하는 한편, 특정업체 과다 지원 방지를 위해 거액의 신규여신 승인은 최고의사결정기구(신용위)에서 결정하도록 제한하는 등 합리적인 수준에서 권한을 위임하기 위해 노력한 점이 인정된다.

* 전결체계 간소화(6단계 → 3단계), 최고의사결정권 위임(신용위 → 부문장)

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 단순·반복 업무 중 자동화가 가능한 업무를 중심으로 40개 과제를 발굴하고, 이에 업무자동화(RPA) 기능을 적용·구현함으로써 업무시간 및 비용을 획기적으로 절감*하는 등 조직 내 업무효율을 제고하였다. 다만, 이러한 기관 차원의 업무효율화 작업은 RPA사업 고도화 노력 등을 통해 지속 추진해 나갈 필요가 있다.

* 실제 업무기준 연간 11.3만 시간 절감 효과

③ 내부통제시스템 운영의 적절성 등

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 전행적 부패방지 관리 강화 및 조직 청렴도 제고를 위해 내부통제시스템 운영을 점검하고 내실화하였다. 특히, 특별준법자기점검을 통해 전직원 앞 미공개정보를 이용한 사익추구행위에 대한 주의를 환기하였으며, 겸직심의위원회 운영을 통해 직원들의 외부 겸직활동을 철저히 관리하며 건전한 공직문화를 확립하는데 기여하였다.

- 또한, 화상회의 시스템을 활용하여 사고 취약분야에 대한 비대면 상시감사를 확대 실시하는 등 코로나19 장기화로 인한 자체감사 공백을 최소화하는 한편, 거액·단기 부실여신 등에 대한 수시 감사 체계를 도입하여 적시성 있게 사후관리를 지도하고 미비점을 보완 해나간 점은 긍정적으로 평가된다. 특히, 감사절차, 결과에 대한 적정성 등을 논의하는 감사품질관리협회의 운영범위를 수시감사 대상까지 확대하는 등 자체 감사업무 혁신노력을 통해 기관의 신뢰도를 제고하였다.
- 아울러, 금융소비자보호법 시행에 대비하여 외부 법률자문 및 유관 부서간 긴밀한 협의를 통해 관련 127개의 서식을 제·개정하고, 34개의 전산 프로세스를 구축하는 한편, 업무지원 책자 발간, 직원 교육 등 시행 초기 운영리스크 경감을 위해 노력한 점이 높게 평가된다.

3 주요사업

(1) 계량지표

가. 자금공급목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적 자금공급 / 목표 자금공급	목표대 실적	680,000	832,323	100	6	6

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 자금공급 목표 대비 자금공급 실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 832,323억원(목표대비 122.4%)을 달성하여 6점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 중소·중견기업의 코로나19 위기극복을 지원하고, 기업 설비투자 촉진 특별 프로그램을 마련하는 등 자금지원을 확대한 결과, 목표 대비 122.4%인 83.2조원을 공급하였다.

④ 추세분석

- 자금공급목표 달성도는 2019년 113.1%, 2020년 138.0%, 2021년 122.4%로 최근 3년 연속 목표를 초과 달성하였다.

나. 자금조달목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적 자금조달 / 목표 자금조달	목표대 실적	680,000	828,633	100	4	4

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 자금조달목표 대비 자금조달 실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 828,633억원(목표대비 121.9%)을 달성하여 4점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 원화산금채 발행 56.1조원, 외화차입 U\$75.1억, 예수금 등 기타 18.2조원을 통해 자금공급에 필요한 재원을 적기 조달하였다.

④ 추세분석

- 자금조달목표 달성도는 2019년 107.2%, 2020년 143.5%, 2021년 121.9%로 최근 3년 연속 목표를 초과 달성하였다.

다. 혁신산업 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	200,000	268,707	100	2	2

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 혁신성장 분야에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 268,707억원(목표대비 134.4%)을 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 건강·진단, 화학·신소재 등 포스트코로나 시대를 대비하여 혁신성장 분야 지원 프로그램을 확대 운영한 결과 전년 대비 5.3조원 증가한 26.9조원의 자금을 공급하였다.

④ 추세분석

- 혁신성장 분야에 대한 자금공급 실적은 2019년 15.9조원, 2020년 21.6조원, 2021년 26.9조원으로 지원을 확대해나가고 있다.

라. 맞춤형 금융 지원(중소·중견기업)

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	460,000	551,584	100	2	2

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 중소기업에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 551,584억원(목표대비 119.9%)을 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19 위기극복 지원 지속, 신규 설비투자 촉진 등 중소기업에 대한 적극적 금융지원으로 전체 자금공급 실적의 66%인 55.2조원을 공급하였다.

④ 추세분석

- 중소기업에 대한 자금공급 실적은 2019년 47.7조원, 2020년 57.2조원, 2021년 55.2조원으로 지원규모는 전년 수준을 유지하고 있다.

마. 주력산업 자금지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	52,882	59,943	100	4	4

② 평가내용

- 2021년 금융위 선정 주력산업(자동차, 조선) 영위 중소·중견기업에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 59,943억원 (목표대비 113.4%)을 달성하여 4점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 주력산업의 신규 투자 및 경쟁력 강화 지원을 위한 「설비투자 붐업Ⅱ」 상품을 신설하고, 「산업구조고도화 지원 프로그램」 과 「소재·부품·장비산업 지원자금」을 통해 주력산업 분야 기업에 대한 지원을 지속하여 약 6조원을 공급하였다.

④ 추세분석

- 주력산업 분야에 대한 자금공급 실적은 2019년 4.8조원, 2020년 6.2조원, 2021년 6.0조원으로 지원규모는 전년 수준을 유지하고 있다.

바. 일자리창출 기업 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	25,324	26,148	100	3	3

② 평가내용

- 일자리창출 우수기업, 정부기관 인증기업 등 일자리창출 기업에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로서, 2021년에는 26,148억원 (목표대비 103.3%)을 달성하여 3점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 「일자리창출기업 지원자금」, 「사회책임경영 기업 지원자금」 등 특별상품 운용을 통해 일자리창출 우수기업 1.9조원, 정부기관 인증기업 0.6조원 등 총 2.6조원을 공급하여 민간의 일자리 창출을 적극 지원하였다.

④ 추세분석

- 일자리창출 기업에 대한 자금공급 실적은 2019년 2.5조원, 2020년 2.6조원, 2021년 2.6조원으로 최근 3년간 비슷한 수준을 유지하고 있다.

사. 일자리 창출 성과(고용확대지원 특별자금지원)

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
평가대상 기업의 전년말 대비 지원연도말 종업원수 증가율의 평균	목표대 실적	1.4%*	10.2%	100	2	2

* 통계청 연간 취업자수 증가율(21년 기준)

② 평가내용

- 「고용확대지원 특별자금」 지원을 받은 중소·중견기업의 종업원 수 증가율을 평가하는 지표로서, 2021년에는 10.2%(목표대비 8.8%p 초과)를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 중소·중견기업의 고용창출 실적에 연동하여 우대금리를 제공하는 「고용확대지원 특별자금」을 운용한 결과 지원기업의 65.4%에서 고용이 증가·유지되었고, 평균적으로 중소기업은 10.2%, 중견기업은 10.4%의 고용 증가율을 보였다.

④ 추세분석

- 「고용확대지원 특별자금」 지원 기업의 일자리 창출 성과는 2019년 12.1%(목표 1.1%) 2020년 9.2%(목표 △0.8%)로, 2021년 10.2%(목표 1.4%)로 양호한 수준을 유지하고 있다.

아. 일자리 창출 성과(중소·벤처 직접투자)

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
평가대상 기업의 전년말 대비 지원연도말 종업원수 증가율의 평균	목표대 실적	1.4%*	68.0%	100	2	2

* 통계청 연간 취업자수 증가율(21년 기준)

② 평가내용

- 「뉴딜 벤처·스케일업 투융자 프로그램」으로 지원받은 중소·벤처 기업의 종업원 수 증가율을 평가하는 지표로서, 2021년에는 68.0% (목표대비 66.6%p 초과)를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 일자리 창출 효과가 큰 초기 중소·벤처기업에 대한 투·융자 지원을 통해 68.0%이라는 큰 폭의 고용 증가율을 이끌어냈다.

④ 추세분석

- 「뉴딜 벤처·스케일업 투융자 프로그램」 지원 기업의 일자리 창출 성과는 2019년 51.1%(목표 1.1%), 2020년 67.8%(목표 △0.8%), 2021년 68.0%(목표 1.4%)로 그 성과가 점차 개선되고 있다.

자. 대손충당금 적립률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
대손충당금 잔액 / 고정이하여신	목표부여	80%이상	170.0%	100	2	2

② 평가내용

- 총 대손충당금 잔액을 고정이하여신으로 나누어 산출하는 지표로서, 2021년에는 목표치(80%)를 상회하는 170.0%를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19 피해기업 잠재부실 현실화 등을 대비한 대손충당금 추가 적립 및 신규부실 감소에 따른 고정이하여신 감소로 대손충당금 적립률이 상승하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 대손충당금 적립률은 2019년 105.33%, 2020년 121.0%, 2021년 170.0%로 양호한 손실흡수능력을 보이고 있다.

차. 외화유동성커버리지비율

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
高유동성외화자산 / 향후 30일간 순현금(외화)유출	목표부여	60%이상	136.0%	100	2	2

② 평가내용

- 高유동성 외화자산을 향후 30일간 순현금외화유출액으로 나누어 산출하는 지표로서, 2021년에는 금융감독원 규제비율(60%이상)을 상회하는 136.0%를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19 위기상황 지속에 따라 여유자금 확보 및 高유동성 자산 규모를 여유있게 유지·관리하여 2021년 쏘기간(1월~12월)에 걸쳐 목표비율(60%)을 상회하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 외화유동성커버리지비율은 2019년 83.0%, 2020년 134.8%, 2021년 136.0%로 양호한 수준을 유지하고 있다.

(2) 비계량지표

가. 기업구조조정 등 경영정상화 지원

- (**21년도 평가결과**) 기관은 주요 기간산업·기업에 대한 신속·효율적 구조조정 추진을 통해 가시적인 기업 정상화 성과를 창출하였으며, 대규모 기업구조혁신펀드를 추가 조성하는 등 민간자본을 활용한 시장 중심 구조조정 활성화에도 기여하였다.
- 특히, HMM에 대해 초대형 선박 도입 등 선제적 인프라 확충 및 해운동맹(The Alliance) 합류 지원을 통해 역대 최대 영업실적 및 독자 경영기반 마련을 견인하였으며, 나아가 국내기업의 물류위기 해소를 적극 지원한 점이 높게 평가된다.
- 또한, 두산에너지(舊 두산중공업)에 대한 속도감 있는 자구계획 이행을 촉구하여 긴급자금 전액상환 및 재무건전성 제고를 이끌어 냈다. 이에 더해, 국내 유일 종합 발전기업인 동사의 사업구조 개편 및 新사업 전환을 지원하여 친환경·미래형 에너지 전문기업 으로의 재도약 기반을 마련한 점도 의미가 있다.
- 아울러, 아시아나항공과 대한항공의 차질없는 통합을 위해 국내외 기업결합 승인 노력을 지속하였으며, 그 결과 국내 공정위를 포함한 7개 경쟁당국의 심사절차가 완료되었다. 통합 이후 양사 간 시너지 제고방안, 운임·고용 등 통합절차 전반에 대한 검토 및 의견제시를 통해 신속한 PMI 계획 수립을 지원한 것은 국내 항공산업 경쟁력 회복 측면에서도 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 대우조선해양에 대해서도 조선업황 호조세에 대응한 선종 다변화 유도를 통해 회사의 양호한 수주실적 달성에 기여하였으며,

관리단 파견 등 철저한 현장 점검을 통해 충실한 자구계획 이행을 유도하는 한편, 지속적인 이해관계자 설득을 통해 채권단 금융지원 약정 연장을 이끌어냈다. 다만, 현대중공업과의 통합절차가 중단됨에 따라, 대우조선해양의 자체 경쟁력 강화를 위해 외부 전문기관 컨설팅 결과와 연계한 신속한 대책 마련이 필요해 보인다.

- 국내지점의 부실우려 거래처를 대상으로 정상화 가능성 검토 후 중점관리기업을 선정하고 업체별 관리방향을 마련하는 한편, 정상화 가능성이 있는 기업 140여개를 선별하여 외부기관의 사전 구조 조정 프로그램과 매칭 지원을 추진한 점은 부실징후기업 관리 강화 측면에서 긍정적으로 평가된다. 다만, 외부기관과의 협력이 업무 협약 체결로 그치지 않고, 실질적인 기업개선 지원으로 이어질 수 있도록 노력할 필요가 있다.

나. 혁신성장 지원을 통한 미래성장동력 확충

- (**'20년도 개선사항**) 기관은 혁신·벤처기업 앞 신속 공동투자가 가능한 '21.4월 新상품("스타트업 같이채움 신속투자")을 출시하여, '21년 중 민간 VC로부터 투자 모집액의 2/3이상을 유치한 유망 스타트업 19개社에 시장성과 기술력 위주의 심사만을 거쳐 435억원을 신규 지원하였다.
- (**'21년도 평가결과**) 기관은 벤처기업 생애주기별 맞춤형 프로그램을 통해 기업의 단계별 성장을 지원하고, 건강·진단, 화학·신소재, 환경·지속가능 등 혁신성장 분야에 대한 자금공급을 확대*하여 우리 경제의 미래성장동력 확충을 위해 노력한 점이 인정된다.

* 혁신성장분야 자금공급 26.9조원(전년 대비 5.3조원 증가)

- 「NextRise 2021, Seoul」을 개최하여 국내외 대·중견기업, VC, 스타트업간 사업협력 플랫폼 역할을 수행하는 한편, Big-Tech 기업인 네이버와의 업무협약을 바탕으로 국내 패션시장의 디지털화 및 글로벌 진출 지원 기반을 마련한 점은 민간 협력을 통해 벤처 생태계를 확장한 좋은 예로 평가된다.
 - 또한, 코로나19가 장기화되는 상황에서도 온·오프라인 병행운영을 통해 기관의 대표 IR 플랫폼인 「KDB NextRound」를 지속 개최* 하여 국내 혁신 스타트업의 투자유치 공백 우려를 해소하였다.
- * 라운드 개최(105회), 참여기업(455개社), 투자유치(기업수 134개社, 금액 12,425억원)
- 아울러, 시장과 차별화된 대규모 투자(100억원 이상) 및 투·융자 복합금융을 통해 국내 벤처투자 시장의 취약점을 보완하고, 민간 우주산업, 시스템반도체 등 차세대 산업의 전·후방 연관기업에 순차적으로 투자하는 Value Chain Pooling 투자*를 시도하여 국내 혁신성장 기반을 확장한 점이 높게 평가된다.

* '21년 승인실적 : 우주산업(2개社 70억원), 시스템반도체(6개社 165억원)

다. 경제체질 개선을 위한 중소·중견기업 육성

- (‘20년도 개선사항) 기관은 코로나19 피해기업에 대한 유동성 지원을 위해 「만기연장·상환유예 프로그램」 및 승인절차 간소화 정책을 계속 운영하였고, 「상환유예 연착륙 방안」을 통해 중소기업의 금융부담 완화 및 재무건전성 제고를 지원하였다. 또한, 코로나19 피해기업의 신용등급 하락 및 대출조건 악화를 방지하기 위해 정상화 가능성을 감안한 신용평가 실시, 금리인상 억제 등의 별도 지원방안을 마련하였다.

- (‘21년도 평가결과) 기관은 「산업구조 고도화 지원프로그램」, 「환경·안전투자 지원프로그램」 등 기업의 사업구조 전환 및 투자 활성화를 지원하는 특별 프로그램 운용 확대를 통해 전체 자금 공급실적의 66%인 55.2조원을 중소기업에 집중 지원하였다.
 - 특히, 재무·담보가 취약하여 기존 상품·제도로는 지원에 한계가 있는 데이터 혁신기업 16개社에 1,063억원을 공급하여 디지털 경제의 확장을 선도하였으며, 중소기업 투자 전용펀드인 「KC 중소중견 밸류업 PEF」를 통해 친환경·물류 중소기업의 성장 및 기업가치 제고를 견인한 점이 높게 평가된다. 다만, 신산업 중소기업 육성 강화를 위해서는 전용펀드 조성 노력을 지속할 필요가 있다.
 - 기관은 주요 거래 대기업과 21개의 「동반성장펀드*」를 조성하여 협력 중소기업에 저리의 자금을 지원하고 있으며, '21년에는 펀드 수 및 조성규모를 확대하는 등 기업간 상생 확산을 위해 노력한 점이 인정된다. 또한, 유망산업의 저변 확대 및 연관 중소기업 육성을 위해 업계 대표기업과 공동 출자하여 「바이오 생태계 육성펀드(1,300억원)」 및 「반도체 소·부·장 투자펀드(1,000억원)」를 신규 조성한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 이러한 기관의 노력이 중소기업의 실질적인 자금애로 해소 등으로 이어질 수 있도록 적극적인 집행노력도 병행할 필요가 있다.

* 대기업과 산은간 협약을 통해 대기업 예치금 및 산은 자금을 재원으로 대출펀드를 조성하고, 협력 중소기업에 대해 우대금리 자금지원

라. 주력산업 자금지원 노력

○ (‘21년도 평가결과) 기관은 주력산업(자동차·조선) 기업의 신·증설 투자 애로사항을 청취한 이후, 신규 설비투자를 지원하는 장기·저리의 특별상품(“설비투자 불업Ⅱ”)을 1조원 규모로 출시하였으며, 「소·부·장 지원자금」 등 기존 프로그램과 연계한 자금공급을 통해 주력산업의 활력 제고에 기여하였다.

- 또한, 자동차 부품기업의 사업전환을 지원하는 재정연계 금융지원 프로그램* 마련시 정부 앞 Advisor 역할을 적극 수행함으로써, 전기·수소차 관련 업종으로 사업재편을 희망하는 기업에 저리의 설비투자 및 M&A 소요자금 등을 지원할 수 있게 된 점은 높게 평가된다.

* 친환경차 보급 촉진 이차보전 프로그램

- 기관은 주력산업 지원에 대한 임직원의 적극적 업무추진을 유도하기 위해 고의·중과실 및 법규 위반 등이 아닌 경우 면책할 수 있는 제도를 지속 운영 중이다. 이와 관련하여 '21년에는 면책신청 절차를 간소화하여 임직원 활용도를 제고하고, 면책검토 내실화를 위해 면책신청서와 검토의견서 서식을 재정비하는 등 제도를 개선하였다.

마. 해외업무지원 등 금융국제화 선도

○ (‘20년도 개선사항) 기관은 중국경제의 불확실성 증가 등 대외환경 변화를 감안하여 중국계 비거주자 여신현황을 점검하고, 익스포저 상위 4대 계열에 대한 최대 여신한도를 설정하는 중국계 여신 리스크 관리방안을 선제적으로 수립하였다. 나아가, 중국정부의 규제

강화가 예상되는 부동산 산업에 대한 신규 여신 취급은 중단하고, 전략 육성산업 위주로 영업전략을 재정비하였다.

○ **(’21년도 평가결과)** 기관은 「해외 M&A·투자 공동지원 협의체」를 총괄 운영하며 신디케이트론 주선을 통해 국내기업의 해외기업 인수, 사업 확장 등에 필요한 거액 자금을 적기에 지원하였다. 또한, ’21년에는 기관 최초로 글로벌 바이오테크 기업과의 신약 기술이전 M&A 자문을 성사시킴으로써 국내 중견 제약기업의 차세대 성장동력 발굴을 지원하였다.

- 다수의 해외 프로젝트(Landmark Deal)에 참여하여 국제 PFI誌의 ‘Deal of the Year’에 영국의 폐기물에너지화(WtE) 등 기관 주선 8개 사업이 선정되는 등 글로벌 PF 시장內 한국계 금융기관의 입지를 강화하였다. 이러한 노력을 통해 글로벌 PF 新시장 개척을 선도하고 중장기 우량자산을 확보*한 점은 높게 평가된다. 다만, 앞으로는 도로·철도 등 전통적 인프라뿐만 아니라 디지털 분야 등 새로운 분야까지도 PF금융지원 영역을 확장해 나갈 필요가 있다.

* 해외PF 주선실적 : 11개국 28개 프로젝트 US\$29.1억 (전년 대비 US\$16억 증가)

- 기관은 해외사업 경쟁력을 제고하기 위해 성장 잠재력이 우수한 아시아 및 중동시장 영업기반 구축을 확대하고, 벤처투자 및 녹색 금융 역량 강화를 위해 전략적 네트워크 확충을 추진하고 있다. 아울러, 런던, 뉴욕 등 5대 거점 중심의 중장기 전략을 수립하여 국외점포의 자산·업무 확대, Business 다변화 등 수익기반 강화 토대를 마련하고, 「Credit Risk Appetite Framework*」 도입을 통해 본점-국외점포간 심사·리스크 측면의 소통을 강화한 점은 향후 국외점포의 내실있는 운영에 있어 긍정적으로 평가된다.

* 본점-국외점포간 협의로 국가·산업·기업별 적정 익스포저 한도 사전설정

바. 간접금융 활성화

- (**20년도 개선사항**) 기관은 국내 최초로 「위탁운용사 ESG 투자 이행 점검 모형*」을 구축하고, 신규 출자사업의 운용사 선정시 이행 점검 결과에 따라 우수기관 우대정책을 도입·운영함으로써, 국내 사회책임투자 확산을 촉진하였다.

* 국제기준(UN PRI), 해외기관 도입사례 등을 종합적으로 고려한 자체 점검 모델로서, 위탁운용사의 ESG 투자역량 평가에 활용

- (**21년도 평가결과**) 기관은 중소기업 지원을 강화하기 위해 역대 최대규모인 9.2조원의 온렌딩 자금을 중소기업 위주로 공급하였다. 또한, 제1금융권 전용 온렌딩 상품* 일부를 제2금융권까지 확대 운용하며 상대적 금융소외기업에 대한 저금리 자금지원을 강화하였다. 다만, 온렌딩 대출의 정책효과 제고를 위해 수도권-지방간 격차해소 및 지역균형 발전 분야에 대한 금융지원도 확대해나갈 필요가 있다.

* 신산업육성(한도 2.6조원), 수출기업 지원(한도 1.2조원), 지역경제 활성화(한도 0.7조원)

- 기관은 민간자본 유치에 통해 정책형 투자펀드를 조성*하고, 이를 활용하여 유망산업 육성을 위한 대규모 인내자본을 공급하고 있다. 특히, '21년에는 출자사업 진행 과정에서 속도감 있는 펀드 조성을 추진하여 운용사 선정기간을 1개월 단축하였고, 운용사 앞 인센티브 제공을 통해 투자자금 조기 집행을 독려하여 혁신성장 분야 전반에 걸쳐 양질의 자금을 적기 공급하였다.

* 총 펀드조성액(33.6조원), 산은 약정액(13.9조원), 조성배수(2.4배)

- 특히, 투자목적이 달성된 펀드의 청산을 통해 시장평균(5.3%)을 상회하는 우수한 투자성과(16.4%)를 시현하였고, 투자회수 자금을 정책금융 재원으로 재투입하는 등 간접투자의 선순환 구조를 확립한 점은 높게 평가된다.

4] 적극적 위기대응

(1) 비계량지표

가. 정부정책 대응 노력도

- ('21년도 평가결과) 기관은 코로나19 장기화에 대응하여 중소기업의 유동성 애로 해소를 지원하는 「만기연장·상환유예 프로그램」 및 승인절차 간소화 정책을 지속 운영하는 한편, 피해기업의 대출조건 악화 방지를 위해 신용등급 하락 영향 최소화 방안을 마련하는 등 국내기업의 코로나19 위기 극복을 적극 지원하였다.
- 또한, 금융시장의 불안요인 해소 및 사각지대 보완을 위해 기존 회사채·CP 차환지원 프로그램의 지원조건을 대폭 완화하고, 기업 유동성지원기구(SPV)는 '21년말 매입기간 종료 이후에도 재가동할 수 있도록 비상기구화 하는 등 국내 회사채 시장 활성화와 기업의 원활한 자금조달에 기여하였다.
- 아울러, 汎정부부처 및 정책금융기관 협업 프로그램인 「혁신기업 국가대표 1000」의 기획·운영을 주도하며 동 프로그램의 안정화에 기여한 점이 인정된다. 특히, 특별 지원상품을 통해 혁신기업 국가대표 앞 정책금융기관 전체 지원금액(5.6조원)의 44%(2.5조원)를 지원하고, 투자유치 IR 기회 제공과 직접투자도 병행하는 등 혁신기업 금융수요에 최적화된 맞춤형 종합지원 방안을 제공한 점이 긍정적으로 평가된다.
- 한편, 국내 산업의 탄소중립 이행 및 녹색시장 조성 선도를 위해 중장기 전략 수립, 전담조직 신설 등 기관내 녹색금융 지원체계를 구축하고, 기업의 실질적 탄소감축 지원을 위한 녹색금융 특화 프로그램을 신설하는 등 포스트팬데믹 시대 국내 대표 녹색금융 전문기관으로의 대전환을 추진한 점도 긍정적으로 평가된다.

중소기업은행

1 평가요약

(1) 경영관리 (계량)

- 기관은 경영관리 부문 계량평가 항목(5개) 총 8점 중 7.5점을 득점하여 대체로 양호한 평가를 받았으나, 고객만족도 지표에서 감점이 발생하여 다소 아쉽다.
- 인권경영 지표는 국가인권위원회의 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’ 중 3단계인 ‘인권경영(사업) 실행, 공개’의 세부항목 5가지를 충실히 이행하여 만점을 획득하였고, 국민소통 지표 역시 기획재정부 주관 공공기관 통합공시 일제점검 결과 1등급으로 만점을 기록하였다.
- 감사지적사항 이행실태 지표는 2021년 중 처리기한이 도래하는 대외 감독·검사기관 지적사항 총 16건의 사후조치를 기한 내 모두 성실히 이행하여 만점을 획득하였고, 총인건비인상률 지표에서는 금융위원회 지침(0.9%)을 준수하여 0.64%로 관리하며 만점을 획득하였다.
- 고객만족도 지표는 기획재정부의 2021년도 공공기관 고객만족도 조사 결과 ‘미흡’으로 0.5점을 득점하였는데, 개인고객·소상공인 거래가 많은 기관 특성상 코로나19 및 금리인상 등의 요인으로 고객만족도 하락이 일부 불가피했던 것으로 판단되지만, 개선책 마련은 필요해 보인다.
- 코로나19 상황이 지속됨에 따라 전년도에 이어 정부정책의 원활한 수행을 위해 수익성 지표인 ‘1인당 부가가치’, ‘이익목표 달성도’, ‘ROA(총자산순이익률)’, ‘계량관리업무비’ 4개 지표는 한시적으로 평가에서 배제하였다.

(2) 경영관리 (비계량)

- (경영전략 수립 및 실행노력) 기관은 산업구조 개편 및 코로나19 경제충격 등 도전적 변화에 대응하고 중소기업 지원 정책기관으로서의 소임을 다하기 위한 중장기 경영전략 'IBK 혁신경영'을 본격적으로 추진하여 실질적 성과 창출에 주력하였다. 8대 목표와 19대 혁신 과제 및 160개 세부과제를 설정하고 각 세부과제별 구체적 경영목표를 제시하였으며, KPI 신설·개정 및 CEO의 소통활동 강화로 실행력을 강화하였다. 특히 ESG·디지털 전환·조직문화 개선의 3대 핵심과제를 선정하고 체계적인 업무추진을 위해 노력한 것은 환경변화에 대응한 적절한 조치로 평가한다.

- (정부 권장정책 대응 및 업무지원) 기관은 계속되는 코로나19 상황에서 상대적으로 피해가 큰 소상공인의 경영정상화를 위해 자금을 지속적으로 공급하고, 금융권 최다 만기연장·이자유예로 이들의 상환부담을 완화시켰다. 또한 정부 권장정책에 적극 대응하여 청년 일자리 창출 사업을 꾸준히 강화하고 대출·투자 등 금융지원 및 'IBK창공', 'IBK 1st Lab' 등 육성플랫폼 운영으로 벤처·창업 활성화에 기여하였다. 이와 더불어 각종 유관기관과의 협력을 바탕으로 ESG 확산을 위해 다양한 신규사업을 추진하였으며, 금융마이데이터 서비스 출시, 혁신성장 분야에 대한 적극적 자금 공급 및 '사우디 중소기업은행 설립 지원 사업' 등 다방면에서 정부 업무를 지원하였다.

- 다만, 향후에는 부실화 가능성이 높을 것으로 전망되는 이자유예 기업에 대한 사후관리 대책 마련을 권고하며, 정부의 오픈파이낸스 정책 일환인 개인고객 대상 마이데이터 사업의 경우 기관의 도입 필요성에 대한 설명이 다소 부족한 점은 아쉬운 부분이다.

- **(고용의 질 개선 계획 및 노력)** 기관은 직접고용 자회사(IBK서비스) 직원들에게 충분한 휴게공간을 제공하고 시중노임단가 반영으로 임금수준을 실질적으로 개선하였으며, 학술연수·자격증 취득 지원과 같은 자기개발 제도를 신설·확대하는 등 전반적인 처우개선을 위해 꾸준히 노력하고 있다. 또한 무기계약직 처우개선 직원을 대상으로 정규직과 동등한 근무여건을 보장받을 수 있도록 직무 전환 배치를 확대하고 정규직과 동일한 승진시험·공모제도 지원 기회를 부여하여 성과를 보이고 있는 점도 바람직하다고 평가한다.

- 다만, 직접고용 자회사 직원에 대한 지속적인 처우개선 노력에도 불구하고 교육훈련 등의 복지 수준은 모기관보다는 여전히 낮은 상태여서, 추가 지원 방안 마련을 권고한다.

- **(적극적 채용관리)** 기관은 전문분야를 세분화한 신입행원 채용으로 정규직 채용원칙을 강화하였다. 또한 사회형평적 채용을 지속하여 의무 고용비율(청년, 장애인, 보훈대상자)을 모두 초과 달성하였고, 금융권의 채용축소 기조에도 불구하고 은행권 내 정규직 최다 채용으로 양질의 청년일자리를 제공한 것은 매우 긍정적이다. 한편 기관은 비정규직 최소화를 꾸준히 추진하여 정규직 비율 98.6%라는 은행권 최고 수준을 달성하였고, 블라인드 채용의 완전 정착과 채용 전 과정에 걸친 공정성·객관성 제고를 위해 채용절차도 고도화하였다. 그 밖에도 지속되는 임금 피크 직원과 업무자동화·점포통폐합 등으로 발생한 가용인력을 현장지원 분야에 효율적으로 재배치하는 등 안정적 인력운영을 위해 노력하였다.

- 다만, 대규모 정규직 채용 지속은 환경변화로 향후 수익성 악화 시 경영상 부담이 될 수도 있어서 장기적인 대비책 마련이 필요해 보이며, 금융권에서 발생하고 있는 횡령 등의 금융사고 예방을 위해서 지원자 인성·윤리의식 검증이 실효적으로 이루어지도록 해당 분야의 운영 강화도 권고한다.

- **(합리적인 인사관리)** 기관은 ‘인사스코어’ 제도 도입과 행내 공모 제도 확대로 능력과 역량을 반영한 공정한 인사운용을 위해 노력하였다. 또한 ‘AI 인사이동 프로세스’ 도입을 추진하여 데이터를 기반으로 인력배치의 정확성과 투명성을 제고한 것도 긍정적이다. 한편 3급 이하 직급정원을 통합하여 고효율의 인력구조를 확보하는 등 직급 운용의 효율성을 제고하였고 직급별·직무별로 세분화된 맞춤형 연수와 시의적절한 연수로 인력육성을 위한 노력도 지속하였다. 그 밖에도 국내최초 ‘직원권익보호관’ 신설, 유연한 조직문화를 위한 ‘조직문화 재구축 프로젝트’ 추진 및 기관장의 현장소통 확대 등과 더불어 코로나19 상황 속에서도 다양한 직원 보호조치를 적극적으로 실시하여 직원만족도를 제고하였다.

- **(내부 성과평가 적정성)** 기관은 경영전략 방향인 ‘혁신경영 완전 정착’의 실행력을 강화하기 위해 경영평가 지표를 개편하였다. 코로나19 상황 속에서 유연한 평가제도 운영 및 목표조정으로 정책 금융 역할의 지속 수행 기반을 마련하였으며, 지속가능경영을 위한 평가제도를 운영하여 환경변화에 대응한 점은 인상적이다. 또한 은행권 최초로 도입한 ‘디지털 KPI’를 위하여 별도의 ‘디지털 성과 관리 시스템’을 구축하고 이를 통해 체계적인 디지털 목표달성 및 효율적인 과제관리의 기반을 마련한 것도 긍정적이다. 그 밖에도 기관은 경영평가단, 현장자문단 등 성과평가의 객관성과 공정성을 확보하는 가운데 평가결과에 대한 수용성 제고를 위해 다양한 제도적 장치들을 운영하고 경영평가 결과를 조직 전반의 보상체계와 연계하여 성과주의·책임경영 조직문화의 정착을 유도하고 있다.

- 다만, 점차 ESG가 부각되는 경영환경 속에서 신규로 도입한 ESG 성과평가가 ESG경영 추진 현황을 실질적으로 반영할 수 있도록 지속적인 평가지표의 실효성 제고 노력을 권고한다.

- **(효율적인 조직관리)** 기관은 변화하는 금융환경에 대응하여 전담 조직을 설치하고 명확한 책임과 권한을 부여하였다. 특히 중요성이 지속 강조되는 ESG경영과 내부통제 강화를 위한 조직을 신설한 것은 시의적절한 조치로 평가한다. 또한 기관은 정기적으로 권한을 하부위임하여 신속한 의사결정을 지원하고 있으며 특히 초저금리 특별대출 기간연장을 영업점장 전결로 허용하여 원활한 처리를 뒷받침한 것이 긍정적이다. 한편 금융사고 예방을 위해 '내부통제 혁신 TFT'를 운영하고 디지털 기술 활용 내부통제 방안을 도입하는 등 내부통제시스템의 효율성 및 효과성 제고를 추진하였으며, 이와 더불어 비대면 감사 등 대외적 환경변화에 선제적으로 대응하기 위한 자체감사활동을 실시하고, 다양한 감사제도를 통해 전방위적 검사체계를 운영하였다고 평가한다.

(3) 주요사업 (계량)

- 기관은 주요사업 부문의 계량평가 항목 총 10개와 관련하여 모든 지표의 목표를 달성하여 배점 29점에 대해 만점을 획득하였다.
- 자금공급목표달성도 지표는 코로나19 위기 속 정책금융기관 역할을 충실히 수행하며 자금공급을 확대하여 목표 51조원의 117.3%를 달성하였고, 원활한 자금지원 기반을 위한 조달방안 다변화 등으로 자금조달목표달성도 지표에서 목표 67조원의 111.2%를 달성하였다.
- 소재·부품·장비 산업에 대한 지원을 평가하는 혁신산업지원 지표와 창업초기(7년 이내) 중소기업에 대한 지원을 평가하는 맞춤형 금융지원 지표와 관련해서는 양 지표 모두 별도 공급목표 수립 및 대출 특화상품 운용 등 적극적 자금공급 노력으로 지표별 목표 20조원을 각각 초과달성(119%)하였다.
- 주력산업 자금지원 지표에서는 보증기관 협약 확대 및 '기간산업 운영자금 지원 프로그램' 운영 등 자동차·조선업 영위 기업의 자금애로 해소 지원을 위해 노력하여 목표의 102.98%를 달성하였다.
- 일자리 창출기업 지원 지표에서는 고용증대 기업을 대상으로 한 저리의 전용 대출상품 및 각종 금리감면 우대를 통해 자금지원을 지속 강화하여 목표를 초과달성(116.25%)하였다.
- 일자리창출 성과지표1·2 지표에서는 코로나19에 따른 고용감소 추세 속에서도 평가대상인 'IBK일자리Plus대출' 및 '일자리채움펀드'를 통해 중소기업의 고용 창출을 효과적으로 뒷받침하며 각각 목표를 초과달성하였다.(일자리창출 성과지표1 : 168.57%, 일자리창출 성과지표2 : 347.14%)

- 대손충당금적립률 지표는 124.04%로 1등급 기준 목표 80% 대비 충분한 손실흡수능력을 확보 중이며, 글로벌 불확실성에 대비한 관리 강화로 외화유동성커버리지비율 역시 1등급 목표 80%를 상회하는 119.37%를 달성하며 외화유동성 리스크를 안정적으로 관리 중이다.
- 전년도에 이어 코로나19 상황 속 국책은행의 적극적 위기대응을 위해 건전성 관련 3개 지표인 BIS기준자기자본비율, 연체대출채권비율, 유동성커버리지비율 지표는 한시적으로 평가에서 제외하였다.

(4) 주요사업 (비계량)

- **(중소기업 금융지원 효율화)** 지속되는 코로나發 경제위기 속에서도 기관은 자금공급을 강화하여 은행권 전체 순증액 중 약 20.2%를 지원하는 등 중소기업의 버팀목 역할을 수행하였다. 또한 은행권 저신용기업 여신의 59.7%를 지원하는 등 정책금융기관으로서 역할을 충실히 수행하였다. 한편 정책자금 지원을 확대하는 가운데 동산담보 대출을 활성화하고 ESG 금융지원 체계를 구축하는 등 정책금융 지원의 효과성을 제고하기 위해 노력하였다. 역대 최대 모험자본 지원으로 투자 활성화를 선도하고 창업·스타트업 육성 플랫폼 'IBK창공'을 통한 창업 활성화에 기여한 점도 긍정적이다. 이와 더불어 지방소재 중소기업, 영세 소상공인 등 지방 균형발전 및 서민경제 활성화를 위해 노력한 부분도 인정된다.
- **(신성장산업 등 중점지원)** 기관은 은행권 최대의 기술금융(93.6조원)·IP담보대출(3,180억원) 지원으로 시장을 선도하고 있으며 양적 확대와 더불어 '기술금융 가이드라인' 및 '표준기술평가모형' 도입 등 기술금융의 질적 성장을 추진하였다. 문화콘텐츠 산업의 회복과 성장을 위해 코로나19에 따른 산업침체에도 불구하고 누적기준 5.6조원의 투·융자를 꾸준히 지원하고 있으며, 신성장·혁신산업에 대한 다양한 금융·비금융 지원으로 미래 성장동력 확보에도 기여하고 있다. 또한 미래금융을 주도할 핀테크 산업의 육성을 위해 테스트베드 'IBK 1st Lab'을 운영하고, 오픈API를 구축하여 핀테크·빅테크 기업의 혁신 금융상품·서비스 출시를 지원한 것도 인상적이다.
- **(중소기업 성장기반 마련)** 기관은 '금융주치의 프로그램' 신규 도입과 라이브커머스 판로지원, 무료 카드결제기 'IBK BOX POS' 출시, 그리고 중소기업 특화 전문 컨설팅 등을 제공함으로써 중소기업들의 경영애로 해소를 다각·효과적으로 지원하였다. 또한

동반성장 금융 모델을 다양화하여 대기업과 협력 중소기업의 상생을 유도하고, '연착륙 지원 프로그램' 및 맞춤형 구조조정으로 중소기업과 소상공인의 재기도 지원하였다. 한편 코로나19로 인한 수출기업의 물류애로 해소를 지원하고 수출입금융 등 금융지원을 병행하였으며, 특히 'IBK TradeClub' 및 'P@yGOS' 등 중소기업의 해외판로 개척 지원을 강화하여 수출·해외진출 중소기업의 경쟁력 제고에 기여한 점은 긍정적으로 평가한다.

- 다만, 코로나19 한시적 금융조치 종료 및 3高 복합위기 등으로 영세 소상공인의 폐업에 따른 사업재기 수요가 증가할 것으로 예상되는 바, 이에 대비하여 소상공인·자영업자 재기 지원을 위한 추가 지원방안을 선제적으로 마련할 것을 권고한다.
- (주력산업 자금지원 노력) 기관은 자동차·조선 관련 대기업과 동반성장 협약을 통해 협력 중소기업에 저리의 '동반성장 협력대출'을 지원하고 신·기보 등 협약으로 보증부대출 지원을 강화하여 주력산업에 대한 자금공급의 효과성을 제고하였다. 또한 '기간산업 운영자금 지원 프로그램'으로 신용대출을 활성화하고 적극적인 구조조정으로 재기를 지원하였으며, 면책제도를 2차례 개정하는 등 원활한 지원환경을 조성하면서 다양화한 방식으로 주력산업 영위 기업을 지원하였다.
- 다만, 조선업에 대한 지원은 자동차산업과 비교해 상대적으로 부족한 점이 다소 아쉬우며, 산업구조 변화 지원을 위해 도입한 '혁신기업' 제도의 실질적인 성과 창출을 위해 지속적인 모니터링이 필요해 보인다.
- (지속가능한 중소기업 지원) 기관은 여신 포트폴리오 관리, 여신심사 시스템 개선, 신용감리 제도, 부실징후 기업 사후관리 등으로 여신 전 과정에 걸쳐 자산 건전성을 체계적으로 제고하려는 노력을 지속

했다. 또한 은행권 최대 규모 ESG채권 발행 등으로 자금조달 기반을 강화하여 중소기업 금융지원의 원활한 수행을 뒷받침하였고, 적정 수익 창출로 자본적정성을 제고하여 정책금융 지속 수행의 기반을 마련하는 등 선순환 구조를 구축한 부분은 높이 평가된다. 조건부 자본증권 발행 등 자본확충 방안 다변화로 선제적인 자본관리를 수행한 점도 긍정적이다.

- 다만, 코로나19 금융조치로 이자유예를 지원받은 기업들의 경우 향후 부실화 가능성이 매우 높게 예상되는데, 기관은 이자유예 차주 부실화에 대비하여 적정 수준의 대손충당금을 적립하고 관리할 것을 권고한다.
- (금융소비자 권익보호 및 사회적 책임활동) 기관은 ‘비예금상품 위원회’ 신설 및 금융소비자보호법 조기정착 TFT 운영 등으로 전행적 소비자보호체계 고도화를 추진하여 금융소비자보호법 시행(21.3월)에 대비하였다. 또한 금융사기를 방지하기 위해 금융권 최초 ‘계좌개설용 사업장 실태조사’를 실시하고 ‘전기통신금융사기 AI-모니터링시스템’을 구축하는 등 고객자산 보호를 위해 노력한 점도 인상적이다. 한편 서민금융 지원, ‘성실상환자 소액신용한도 카드’ 출시 등 금융소외·취약계층을 위한 다양한 노력을 지속하였고 헌혈캠페인, 방문돌봄봉사자 한시지원금 후원 등 지속되는 코로나19 위기 속 사회 각 분야에 대한 실질적 도움을 위한 사회 공헌 사업을 추진하였다. 더불어 중소기업 근로자, 비인기 스포츠 등 소외부문에 대한 도움을 강화하여 사회적 책임을 다하기 위한 노력도 인정된다.
- 다만, 급증하는 금융사기에 대응한 제도·시스템 개선과 더불어 임직원 대상 교육 강화 등 실행력을 제고할 방안이 보완될 필요가 있으며, 금융권 디지털화로 노년층·장애인 등 디지털 소외계층의

금융접근성이 악화될 것으로 예상되는 바 이에 대한 지원방안도 함께 모색될 필요가 있다.

(5) 적극적 위기대응(비계량)

- (정부정책 대응 노력도) 기관은 '코로나19 극복 종합지원 프로그램'을 시행하여 유동성 위기 극복을 계속 지원하고 포스트코로나에 대비한 적극적 시설투자를 유도하였다. 코로나19 특별대출을 소규모, 피해 집중업종 및 중저신용 기업 중심으로 누적기준 총 28조원 지원하였고, 금융권 최다 만기연장·이자유예로 중소기업과 소상공인의 금융애로 해소를 위해 노력하여 코로나19 위기극복을 위한 정부 정책에 적극 대응한 점이 높이 평가된다. 비대면 전용대출 확대 및 금융권 최초 '비대면 자영업자 체인지업' 출시 등 은행방문이 어려운 소상공인들의 경영애로 해소를 지원한 점도 긍정적이다.
- 또한 기관은 영세자영업자를 지원하기 위해 상권환경 개선 및 착한임대인 활동을 지속 추진하고 현장 의료진 및 방역종사자를 위한 '희망냉장고' 지원 등 코로나19 극복을 위한 상생경영을 추진하였다. 이와 더불어 혁신산업 분야 맞춤형 대출상품 및 특화 금융지원 프로그램 등으로 '혁신기업 국가대표 1000' 기업들의 성장을 지원하며 정부정책에 적극 부응한 것도 인정된다.

2 경영관리

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도 조사결과	목표부여	우수	미흡	50	1	0.5

② 평가내용

- 기획재정부 주관 2021년도 공공기관 고객만족도 조사(PCSI) 평가 등급 발표('22.4.12.) 결과 '미흡'으로 0.5점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 타 국책은행 대비 개인고객·소상공인 거래가 많은 기관 특성상 코로나19 관련 영업시간 단축, 정부정책에 따른 개인대출 규제 강화 및 금리인상 등 비우호적 영업환경이 고객만족도 미흡의 주요 원인으로 분석된다.

④ 추세분석

- 2020년, 2021년 2년 연속 '미흡' 등급을 기록하였으며, 코로나19 등 불가피한 고객만족도 하락 요인에도 불구하고, 향후 이에 대한 개선책 마련이 필요할 것으로 보인다.
(2019년 기획재정부 등급 미발표)

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
인권경영 목표 이행여부	목표부여	3단계 과제	이행완료	100	1	1

② 평가내용

- 국가인권위원회의 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’에서 정하는 인권경영 단계별 목표에 따라 2021년 목표인 3단계 ‘인권경영(사업) 실행, 공개’의 세부항목 5가지를 모두 이행하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 인권경영 3단계에 해당하는 ①인권경영 교육 실시, ②인권경영위원회 개최, ③인권영향평가 실시, ④인권영향평가 결과 공개, ⑤인권침해 구제절차 마련 등 5개 항목을 충실히 이행하였다.

④ 추세분석

- 2019년도 1단계, 2020년도 2단계 및 2021년도 3단계까지 단계별 목표를 성실히 이행하여 만점 획득 중으로, 향후 4단계 과제도 인권경영 단계별 추진체계에 따라 충실히 이행할 것으로 기대한다.

다. 국민소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
공공기관 통합공시 점검결과	목표대 실적	1등급	1등급	100	2	2

② 평가내용

- 기관은 기재부 주관 2021년도 공공기관 통합공시(알리오) 일체점검 결과 총 1.1점의 벌점을 받아 1등급 기준(벌점 20점 미만)을 충족하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 2021년도 총 3차에 걸친 일체점검에서는 벌점 지적사항 없었으며, '신규채용 현황' 및 '임·직원 채용정보' 항목 관련 수정공시 4건 발생으로 1.1점의 벌점이 부과되었다.

④ 추세분석

- 벌점 추이는 2019년도 8.9점, 2020년도 10.8점, 2021년도 1.1점으로 모두 1등급 만점을 획득하였으며, 특히 2021년도 전년 대비 벌점을 대폭 감축하는 등 충실한 공시이행을 위해 노력하고 있다.

라. 감사 지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
대외 감독·검사기관의 지적사항 이행실태	목표부여	100%	100%	100	2	2

② 평가내용

- 국회, 감사원, 금융감독원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 이행 실태를 평가하는 지표로서 평가대상인 2021년 중 처리기한이 도래하는 지적사항에 대해 이행률 100%를 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 국회 국정감사 시정처리 요구, 금융감독원 지적사항 등 총 16건* 모두에 대해 사후조치를 처리기한 내 성실히 이행하였다.

* 국회 14건, 금감원 2건

④ 추세분석

- 최근 3년간 감사지적사항 이행실태는 2019년도 21건, 2020년도 18건, 2021년도 16건으로 모두 처리기한 내 이행을 완료하였다.

마. 총인건비인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부지침 준수여부	목표부여	0.9% 이하	0.64%	100	2	2

② 평가내용

- 기관은 금융위로부터 승인받은 임금인상률 가이드라인 내에서 총인건비 인상률을 적용하고 있으며, 2021년에는 0.64%로 정부지침(0.9% 이하) 준수하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 금융위원회 가이드라인에 따른 코로나19 관련 시간외 근무 수당 총인건비 제외 산정 등의 요인으로 인하여 목표대비 0.26% 낮은 0.64% 인상률을 기록하였다.

④ 추세분석

- 매년 정부로부터 승인받은 임금인상률 가이드라인을 준수하여 정부지침 범위 내 인건비 인상을 실시하고 있다.

구 분	2019년	2020년	2021년
정부 지침	1.80%	2.80%	0.90%
총인건비 인상률	0.47%	2.08%	0.64%
정부지침 준수여부	준 수	준 수	준 수

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- (**20년도 개선사항**) 기관은 '기본에 충실한 지속가능한 은행'이라는 비전을 설정하고 실천 목표('2040 탄소중립' 등) 수립과 전담조직 신설 등 ESG 경영전략을 추진하고 정책금융기관으로서 중소기업 ESG경영을 지원하는 다양한 실천과제 발굴을 위해 노력하였다.

- (**21년도 평가결과**) 기관은 산업구조 개편, 빅테크·핀테크의 등장 및 코로나19로 인한 경제충격 등 도전적인 환경변화에 대응하기 위한 중장기 경영전략 'IBK 혁신경영'을 추진하고 있다. 기관의 전략 방향으로 '혁신금융'과 '바른경영'을 경쟁력 강화와 신뢰 확보를 위해 각각 설정하고 8대 목표를 수립하였으며, 19대 혁신과제, 160개 세부과제를 발굴한 뒤, 2021년을 '혁신과제 본격추진의 해'로 정하여 성과 창출에 매진하였다.

- 또한 중장기 전략의 빈틈없는 추진과 계속되는 코로나19發 리스크 관리를 위해 '3대 부문(고객, 사업, 자원) 혁신'을 내용으로 하는 2021년도 경영전략을 수립하고, 핵심 계량목표를 초과 달성(중소기업대출 순증 170%, 모험자본 공급 130%, 최초 당기순이익 2조원 돌파 등)하였다. 특히 ESG, 디지털 전환, 조직문화 개선의 3대 핵심과제를 선정하여 각 과제별 맞춤형 전략과 목표를 수립하고 실질적 업무추진을 위해 노력했는데, 환경변화에 대응한 적절한 조치로 평가한다.

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 경영전략의 효과적 추진을 위해 조직 개편을 반기별로 실시하고 있는데, 개편 대상 발굴 단계부터 각 그룹의 의견을 수렴하고 개편안에 대한 협의·조정을 거쳐 조직 개편을 확정하고 있다. 또한 개편 완료 이후에도 수시 인터뷰 등을 통해 수정 및 보완사항에 대한 의견을 청취하고 있으며, 조직 개편 관련 경영진 의견과 의사결정에 대한 이유를 각 그룹들과 공유하는 등 피드백 절차도 적정하게 운영하고 있는 것으로 판단된다.
- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 경영전략인 ‘혁신경영’의 각 세부과제 별로 구체적인 경영목표를 제시하였으며 KPI 신설·개정 등 평가 방식을 개선하여 원활한 업무추진을 유도하였다. 또한 핵심과제인 디지털 전환 및 ESG경영의 체계적 실행을 위해 별도의 목표를 부여하고 KPI를 신설하여 실질적인 성과창출을 적절히 뒷받침하였다.
 - 기관은 전략과제의 성공적 추진을 위해 전담조직 신설, 디지털 분야 신입행원 및 외부전문가 채용, ‘예산자율권 제도’ 등 조직·인력·예산 전 부문에 걸쳐 효율적으로 자원을 배분하였다. 특히 부서별로 역할을 명확히 설정하고 자원을 적시적소에 배분함과 동시에, 현안과 관련된 회의체의 실효성 있는 운영(68회)등으로 실행력을 제고하였다.
 - 또한 기관장은 영업점 현장방문(44회), 간담회(117회)를 비롯하여 직원 의견을 직접 청취하는 ‘CEO 소통엽서’ 활성화, 비대면 환경 확대에 따른 메타버스 현장방문 등 다양한 채널로 현장소통을 강화하였으며, 이를 통해 CEO의 경영철학 및 전행적 경영전략을 효과적으로 공유할 수 있는 환경을 조성하였다.

나. 정부 권장정책 대응 및 업무지원

① 정부 권장정책 대응

- (**20년도 개선사항**) 기관은 잠재부실 우려 및 경기 불확실성 확대에 대비하여 선제적으로 위험요소를 발굴하고 9,570억원의 대손충당금을 추가 적립하였으며, 신용위험 변동예상 기업에 대한 조기 신용평가 실시, 조기경보시스템 강화 및 신용위험 점검 등으로 선제적인 건전성 관리를 지속하고 있다.
- (**21년도 평가결과**) 기관은 코로나19로 인한 피해가 상대적으로 큰 소상공인의 경영정상화를 위해 16.9조원의 자금을 공급하고, 정부의 한시적 금융조치에 발맞춰 금융권 중 최다 만기연장·이자유예를 지원함으로써, 소상공인의 상환부담을 완화하였다.
 - 기관은 청년고용 등 일자리 창출을 위한 정부시책에 부응하기 위해 중소기업과 구직자 매칭을 지원하는 ‘新일자리창출 10만명 프로젝트’를 지속적으로 추진하여 청년고용촉진 우수기업 국무총리상을 수상하는 성과를 거두었다. 한편 대출·투자 등 금융지원과 창업육성 플랫폼 ‘IBK창공’ 및 핀테크 테스트베드 ‘IBK 1st Lab’ 운영 등 비금융 지원을 통해 벤처·창업 활성화에 기여하여 정부 권장정책에 적극적으로 대응하였다고 평가한다.
 - 다만, 이자유예를 지원한 기업들은 향후 부실화 가능성이 매우 높을 것으로 전망되는 바, 이자유예 기업들에 대한 부실화 점검·방지 등 사후관리를 위한 추가 대책 마련을 권고한다.

② 정부업무 지원

- ('21년도 평가결과) 기관은 국가적 관심사인 ESG경영과 관련된 다양한 사업을 전개하였다. ESG경영의 체계적 실행을 위한 전담 조직을 신설하고, 전직원 대상 교육 및 '2040년 탄소중립'을 추진하였으며, ESG경영 도입에 어려움을 겪는 중소기업을 위해 투·융자 금융지원과 더불어 ESG가이드, 무료 진단·컨설팅 서비스를 제공하였다.
- 또한 정부의 금융권 마이데이터 사업 전개에 부응하여 기관은 개인 자산관리 서비스 'i-ONE 자산관리'를 출시하였다. 한편 금융위 핵심 과제인 '혁신성장 분야 지원'을 위해 미래 성장동력 확보가 가능한 업체를 대상으로 적극적인 대출 및 직·간접 투자 등에 나섰으며, 다양한 정책과제 연구 수행 및 IBK의 노하우를 활용한 '사우디 중소기업은행 설립 지원' 사업 등 다방면에서 정부업무를 지원하였다.
- 다만, 정부의 오픈파이낸스 정책 일환인 개인고객 대상 마이데이터 사업의 경우 기관의 도입 필요성에 대한 설명이 다소 부족하게 느껴지는 점은 아쉬운 부분이다.

③ 유관기관 협조

- ('21년도 평가결과) 기관은 타 국책은행(산은·수은)과 협조하여 온렌딩·해외온렌딩 자금을 공급하고 담보력이 부족한 중소기업을 위해 보증기관(신·기보 등)과 협약을 확대하였다. 또한 중소벤처기업진흥공단·소상공인진흥공단·중소기업중앙회와 협력하여 정책자금 및 동반성장 협력대출 지원을 강화하는 등 다양한 유관기관과 긴밀히 공조하였다.
- 또한 창업기업 육성을 위해 산업통상자원부, 서울대 창업지원단, 한국

중견기업연합회 등과 협조하여 창업기업 발굴 및 판로개척, 투자 유치 등을 추진하였고 서민의 주거안정 및 금융취약계층 지원을 위해 한국주택금융공사, 서민금융진흥원 등과의 협력을 강화하였다.

다. 고용의 질 개선 계획 및 노력

① 정규직 전환자 고용의 질 개선 계획 및 노력

- (‘20년도 개선사항) 기관은 직접고용 자회사(IBK서비스) 직원들의 근로환경 개선을 위해 현장 근무직원의 휴게공간을 각 근무지별로 충분히 마련(43개)하고, 현장 방문관리를 통한 부당업무지시 조사 및 애로·건의사항 파악 등의 노력을 기울였다.
- (‘21년도 평가결과) 기관은 정규직 전환자의 고용조건 개선과 관련하여, 2021년 중 모기관 계약시 시중노임단가를 반영하는 실질적 임금수준 개선, 근로자의 날 격려품(20만원) 및 한마음행사(20만원) 등과 같은 모기관 수준의 복지제도 신설을 추진하였다.
- 또한 업무 유관 자격증 취득 지원을 대폭 확대하고 학술연수 지원을 신설하는 등 정규직 전환자의 임금 및 복지와 관련된 전반적인 처우개선을 위해 노력하였으며, 복수노조(3개)와의 교섭창구 단일화를 통한 대표노조 선정 및 노사협의회 설치로 상생의 노사관계를 구축한 점도 긍정적으로 평가한다.
- 다만, 직접고용 자회사 직원에 대한 지속적 처우개선 노력에도 불구하고 교육훈련 등의 복지 수준은 여전히 모기관보다 낮은 것으로 보여지는 바, 추가적인 지원 방안 마련을 권고한다.

② 정규직 전환 제외자 보호 계획 및 노력

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 각종 인사정보를 수치화하여 객관적 기준에 따라 고과를 평가하는 ‘인사스코어’ 시스템을 구축하였는데, 정규직·무기계약직 구분 없이 역량과 성과 중심의 공정한 인사평가 환경을 조성한 것으로 보인다. 또한 영업점 근무직원의 본부부서 전입 공모 및 전문분야 역량개발을 위한 예비전문요원 선발 등과 관련하여 무기계약직 처우개선 직원에게도 정규직과 동일한 기회를 부여하는 등 차별 없는 근무환경 조성을 위해 노력하였다.
- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 무기계약직 처우개선 직원 대상으로 정규직 직원과 동일한 승진시험 및 공모지원 기회를 제공하고 있으며 처우개선 전직원을 대상으로 3년간(2018년~2021년) ‘직무범위 확대연수’를 추진·완료하여 원활한 업무 전환과 경력 개발의 기반을 지원하였다. 그 결과 대상 직원의 승진자격 취득 및 본부부서 전입이 매년 증가하고 있다.
 - 한편 처우개선 직원이 영업점의 모든 직무를 수행 가능해짐에 따라, 업무 전환 배치를 확대(전년대비 1.1배)하는 등 동등한 근무여건 제공을 위해 노력하였다. 그 밖에 전문계약직에 대해서는 정규직 대비 높은 임금인상률을 적용하고, 차별 없는 복지를 제공하는 등 처우개선을 통해 평균 근속기간이 지속적으로 증가하는 것은 바람직하다고 평가한다.

라. 적극적 채용 관리

① 정규직 채용 원칙 확립 등 채용관행 개선

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 상시·지속적 업무 중 전문 직무분야의

정규직 인력 확보를 목적으로 금융전문(22명)과 글로벌(25명) 등 전문분야를 세분화해 신입행원을 채용하고 정규직 채용원칙도 강화하였다. 또한 '보훈분야' 신설(20명), 고졸인재 지속 채용(31명), '강원·제주지역' 신설 및 지역인재 지속 채용(90명) 등 사회형평적 채용 실현을 추진하였으며, 코로나19로 인한 채용축소 기조 속에서도 은행권 내 정규직 최다 채용을 실시하여 정부의 청년실업 해소 정책에 적극 부응한 것은 긍정적으로 평가한다.

- 또한, 비정규직의 직무·계약조건 등에 대한 DB관리를 통해 반기별로 비정규직 채용 여부를 사전에 검토하고, 비정규직 채용 시에는 엄격한 채용 심사 등으로 비정규직 최소화를 위해 노력하였으며 전문성이 요구되는 외부전문가는 채용이 꼭 필요한 분야에 한정하여 선발하였다. 이를 통해 기관은 은행권 최고 수준인 정규직 비율 98.6%를 달성하였다.
- 다만, 지속적인 대규모의 정규직 채용은 고정비 상승을 유발하고 향후 디지털화 진전시 인력 필요성 감소 등 각종 경영환경 변화에 부담으로 작용할 수 있는데, 이에 대한 장기 대비책도 마련될 필요가 있다.

② 공정한 채용절차 수립 노력

- (‘20년도 개선사항) 기관은 공정한 채용을 위해 ‘서류전형 프로그램 심사’ 및 ‘AI 역량검사’를 도입하였다. 서류전형 프로그램 심사 시 외부위원의 교차 검증 및 지원자별 특·장점을 고려한 등급평가로 지원자의 개별성을 적극 반영하고, AI 역량검사와 관련해서는 필요역량과 개인별 특성 등이 잘 반영되도록 행동·사례 중심의 질문을 도입하는 등의 노력을 통해 평가의 획일화를 방지하고 있다.

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 정규직 채용 시 모집 분야별 NCS(국가 직무능력표준)를 바탕으로 서류심사, 필기·실기시험 및 면접시험 등 채용 전과정에서 지원자의 역량을 객관적으로 평가할 수 있도록 채용절차를 고도화하였으며, 블라인드 채용 지속 등 공정한 채용 노력을 통해 신규 인력 채용의 다양성이 확대된 점이 인정된다.
- 또한 신입행원 채용 시 인성·윤리의식 평가를 전담하는 평가위원을 신설하는 등 평가위원 제도를 개편하고, 인턴 채용 시 ‘AI 역량검사’ 등급을 반영하는 등 채용절차의 공정성·객관성 제고를 추진하였다. 그 밖에도 전문성이 필요한 관리자급 직위에 외부인재 영입 시 ‘개방형 직위 공모제도’를 실시하는 등 공정한 채용을 위한 노력을 지속하고 있다고 평가한다.
- 다만, 신입행원 채용절차에 도입한 인성·윤리의식 전담 평가위원 제도와 관련하여, 지속적으로 발생하고 있는 횡령 등의 금융사고 예방을 위해 지원자에 대한 실효성 있는 인성·윤리의식 검증이 이루어질 수 있도록 해당 분야의 운영 강화를 권고한다.

③ 채용관리의 적정성

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 과거 대비 확대된 별도정원(307명)을 활용하여 증원 없이도 안정적으로 정규직 채용을 지속하였으며, 관리자급 전문가가 필요한 분야(디지털 등)에는 외부전문가를 영입하여 적정인력을 확보하였다. 또한 지속적으로 증가하는 임금피크 직원과 업무자동화·점포통합 등 디지털화로 발생한 가용인력을 현장업무 지원 분야에 효율적으로 재배치하는 등 안정적인 인력 확보와 인적자원 재분배 최적화를 위해 다양한 노력을 기울였다.

④ 적극적 채용 실적

- **(‘20년도 개선사항)** 기관은 창업육성 플랫폼 ‘TBK창공’에 입주한 혁신기업과 연계하여 ‘청년인턴 역량강화 프로젝트’를 운영하여, 청년인턴에게 기업실무 체험기회를 제공하고 우수인턴 대상으로 정규직 채용 시 가점을 부여하는 등 청년인턴 제도 운영의 실효성 제고를 위해 지속적으로 노력하고 있다.
- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 금융권의 채용규모 축소 경향과 달리 대규모 정규직 공채를 지속하고 청년인턴 채용인원을 확대하는 등 양질의 청년일자리 제공을 위해 노력하여 청년의무고용비율을 초과 달성하였다. 또한 ‘강원·제주 지역’ 신설 등 전국 단위의 균형 있는 지역인재 발굴을 추진하고, ‘정규직 고졸인재’ 별도 전형 지속 실시로 사회형평적 채용을 도모하였다. 더불어 장애인·보훈대상자 등 취약 계층에 대한 우대가점 신설, 별도 전형 등 적극적인 고용확대 노력으로 의무고용비율(장애인, 보훈)을 초과 달성하는 성과를 거두었다.

마. 합리적인 인사관리

① 인력운용의 적정성

- **(‘21년도 평가사항)** 기관은 성과·역량·조직기여도 등 평가 항목을 계량화한 ‘인사스코어’를 도입하여 승진 심사 등에 활용하고, 행내 공모제도 확대로 능력과 역량에 따른 공정한 인사운용을 위해 노력하였으며 최초의 여성 부행장 2명 승진을 비롯하여 여성 관리자를 지속적으로 확대하고 있다. 또한 개인별 근무이력 및 보유역량 등을 분석한 데이터를 기반으로 최적화된 영업점 인력배치를 지원하는 ‘AI 인사이동 프로세스’ 도입을 추진하였으며, 격지근무 대상 선정 프로세스를 개편하는 등 인력배치의 정확성과 투명성을 제고하기 위해서 노력하였다.

- 한편 고효율의 인력구조 확보를 위해 3급 이하 직급정원을 통합하여 전체 인원의 81.5%를 실무인력으로 운용하였고, 베이비부머 세대 부점장급 인력의 임금피크 진입에 따른 업무공백 방지를 위해 젊은 팀장급 인력을 선제적으로 육성하는 등 각 직급별 인력수급에 따른 맞춤형 인재육성으로 직급 운용의 효율성을 제고하였다.

② 인력육성의 적정성

- (**‘21년도 평가사항**) 기관은 직급·직무별로 세분화된 맞춤형 연수를 상시 운영하여 임직원 역량 강화를 지원하고 있으며, MZ세대와의 원활한 소통을 위한 ‘부점장 리더십 연수’와 코로나19 관련 정책 금융기능 역할 강화를 위한 ‘소상공인 지원제도 연수’ 등으로 연수제도의 시의성을 제고하였다. 또한 디지털·경제·교양 등 개인별 맞춤형 콘텐츠를 시간과 장소에 구애받지 않고 학습할 수 있는 마이크로러닝 플랫폼 ‘IBKTube’를 구축하는 등 인력육성 프로그램 개발에 적극 노력하였다.
- 한편 기관은 디지털 전환에 대응하여 ‘디지털 아카데미’ 연수체계를 수립·운영하고 전문요원(여신심사·외환·PB) 육성, 전문기관 파견 및 학위과정(국내외 MBA) 운영 등 연수 프로그램을 대폭 확대함으로써 직무능력 및 전문역량을 대폭 강화한 것으로 평가한다. 그 밖에도 기관은 어학·자격증 취득 지원을 확대·강화하는 등 자발적 학습 기반 조성을 위해서도 힘쓰고 있다.

③ 직무 만족도 제고 노력 등

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 국내 최초로 직원 고충 상담기구인 ‘직원권익보호관’을 은행장 직속 조직으로 신설하여 직원들이 24시간 안심하고 익명으로 상담할 수 있는 고충 접수·상담 채널을 운영하고 선제적인 고충 예방관리를 지원하는 등의 노력을 기울였다.

- (**21년도 평가사항**) 기관은 현장방문, 간담회, 소통엽서 등 다양한 채널을 통해 기관장이 직접 현장의 애로사항을 청취하고, 진행적 주요 현안에 대한 의사결정 과정 및 결과 등을 인트라넷에 게시하는 '현안브리핑 코너'를 신설하였다. 디지털 전환 등 주요 사업을 담당 그룹장이 직접 인터뷰식으로 설명하는 '그룹장에게 듣습니다'의 사내방송 방영 등으로 임직원 간 소통활동을 적극적으로 확대하였다.
- 기관은 코로나19와 관련하여 24시간 위기대책반 운영과 백신휴가 신설, 재택근무 확대, 검사비용 지원 및 직원심리상담 프로그램 확대 등 다양한 직원보호 조치를 실시하였는데, 이는 계속되는 팬데믹 상황 속에서 임직원 직무 만족도를 제고하는 적절한 조치였다고 평가한다.

바. 내부성과평가 적정성

① 평가지표의 합리성

- (**20년도 개선사항**) 기관은 고객 중심의 영업 유도를 위해 2020년 중 평가지표를 통합·축소하고(30개→14개), 전략적 마케팅 추진이 필요한 부문에 대해서는 평가기준 개정 및 포상제도 운영 등을 통해 평가지표 통합·축소에 따른 영업 경쟁력 저하에도 적절히 대응하였다.
- 또한 금융소비자보호법 시행('21.3.25.)에 대비하여 '금융소비자 보호' 및 '투자상품 사후관리' 평가지표 등을 신설·운영한 것은 효과적인 대응이라고 판단된다.
- (**21년도 평가결과**) 기관은 '고객·사업·자원전략 혁신'에 기반하여 고객 최우선 경영, 디지털 전환, 인력·비용의 효율적 운용 등을 위한 경영평가 지표 개편을 추진함으로써 2021년 경영전략 방향인

‘혁신경영 완전 정착’의 실행력을 강화하였다. 또한 코로나19 위기 극복 지원을 위한 평가지표를 신설하고 목표 및 평가제도를 탄력적으로 운영하여 장기화되는 코로나19 상황 속에서도 정책금융 역할 지속 수행의 기반을 마련하였다.

- 한편 ESG경영과 관련하여 ‘ESG 성과관리’ 평가를 신설하고 금융 소외계층 및 고령고객이 많은 저수익 점포의 지속 운영을 위해 별도로 절대평가를 실시하는 등 지속가능경영이 가능하도록 평가제도를 운영하여 대내·외 환경변화에 대응하였다.
- 다만, 신규로 도입한 ESG 성과평가가 기관의 ESG경영 추진 현황을 실질적으로 반영할 수 있도록 평가지표의 실효성에 대해 지속적으로 관리할 필요가 있다.

② 평가방법의 적정성

- (‘21년도 평가사항) 기관은 경영평가와 관련하여 총괄부서와 평가지표 소관 본부부서 간의 역할과 권한을 분리하고 있으며 정량적 측정이 어려운 본부부서의 평가를 위해 독립된 경영평가단을 별도로 운영함으로써 평가의 객관성을 확보하고 있다. 한편 내부성과평가 시스템인 ‘경영실적포탈’을 지속적으로 고도화하여 영업현장의 활용도를 제고하였고, ‘디지털 KPI’와 관련하여 별도의 ‘디지털 성과관리 시스템’ 구축을 통해 체계적인 디지털 목표달성 및 효율적인 과제관리의 기반을 마련한 부분도 높이 인정된다.
- 기관은 조직별로 상이한 제반환경 및 특이사항을 반영하여 평가그룹을 편성하고 영업현장 의견을 반영한 합리적 수준의 목표를 배정하고 있으며, 평가 이해도 제고를 위한 교육을 실시하는 등 평가결과에 대한 수용성 제고를 위해서도 노력하고 있다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- (**20년도 개선사항**) 기관은 코로나19 상황에서 중소기업 금융지원에 역량을 집중하기 위해 한시적으로 성과급 차등폭을 완화하였는데, 이로 인해 발생 가능한 성과우수 직원에 대한 불이익 방지를 위해서 성과급 이외에도 인사고과, 포상 등 별도의 성과유인체계를 운영하였다.
- (**21년도 평가사항**) 기관은 경영평가 결과를 인사평가에 반영하고 평가결과에 따라 기본급·성과급 차등 적용 및 각종 포상을 실시하는 등 조직 전반에 걸친 보상체계와 성과평가를 연계하여 성과주의·책임경영 조직문화의 정착을 유도하고 있다.
- 또한 반기별 평가기준 개정 시 설문조사, 현장자문단 등 체계적 의견 수렴으로 제도 개정의 투명성을 제고하고, 코로나19로 인한 대면영업 애로사항을 반영하여 평가제도를 개선하는 등 영업현장에 대한 피드백 강화를 위해 노력하였다.

사. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- (**20년도 개선사항**) 기관은 점포 운영방식 효율화 차원에서 ‘기업형 특화점포’ 및 ‘新영업점 팀제’를 지속적으로 확대하고, 금융공공성 등을 감안한 영업점 통·폐합 등 점포 재배치로 영업조직 비효율성의 최소화를 위해 노력하였다.
- (**21년도 평가결과**) 기관은 변화하는 금융환경에 대응하여 전담 조직을 설치하고 명확한 책임과 권한을 부여하였다. 특히 ESG경영전략을 체계적으로 수립하고 추진하기 위해 이사회 내 ESG위원회 및 전담부서인

ESG경영팀을 신설한 것과, 중요성이 지속해서 강조되는 내부통제 강화를 위해 '내부통제총괄부'를 신설한 것은 시의적절하다고 평가한다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- (**20년도 개선사항**) 기관은 건강한 조직문화와 합리적이고 유연한 조직운동을 위해 '조직문화 재구축 프로젝트'를 추진하였다. 이를 통해 기존의 불합리한 관행과 비효율적 요소를 점검하고 구체적 개선방안까지 적절히 도입하였다. 또한 동 프로젝트 추진 시 전 직원에 대한 의견 수렴을 통해 도출한 실질적 실천과제들은 향후 유연한 조직문화의 기반이 될 것으로 기대된다.
- (**21년도 평가사항**) 기관은 정기적인 의견수렴을 거쳐 전결권한의 적정성을 검토한 뒤 위임전결규정을 개정하고 있으며, 이를 통해 권한을 하부 위임함으로써 의사결정 단계의 간소화 및 신속한 업무 추진을 지원한다. 특히 2020년 대량으로 지원한 초저금리 특별대출 기간연장의 원활한 처리를 위해 영업점장 전결을 허용한 것은 적시성 있는 조치라고 생각된다.
- 또한 기관은 '바람직한 회의·보고 가이드'를 마련하고 전직원 대상 교육·홍보 콘텐츠 제공 및 부점장급 대상 리더십 교육을 통해 실행력을 제고하는 등 신속한 의사결정을 위해 조직문화를 적극 개선하였다.

③ 내부통제시스템 운영의 적절성 등

- (**21년도 평가사항**) 기관은 금융사고 예방을 위한 '내부통제 혁신 TFT'를 운영하여 사고사례 수집, 추진과제 도출, 개선방안 추진에 이르기까지 내부통제시스템 전반의 개선을 위해 노력하였다. 또한

자점감사의 실효성을 강화하는 등 자체점검 체계를 개선하고, 디지털 기술을 활용한 내부통제 방안 도입으로 내부통제시스템의 효율성과 효과성 제고도 추진하였다.

- 한편 기관은 대외적 환경변화에 선제적으로 대응하기 위한 자체 검사활동을 실시하였다. 코로나19 상황에서 비대면 감사 및 온라인 금융사고 예방교육을 확대하였고, 전 영업점 동시 특명감사로 금융소비자보호법 시행에 대비하였다. 또한 현장감사를 비롯한 상시e-감사, 영업점 교차점검 등의 다양한 감사제도를 통해 내부통제시스템을 적정하게 운영하였다.

③ 주요사업

(1) 계량지표

가. 자금공급목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{자금공급실적}}{\text{자금공급목표}}$	목표대 실적	510,000	598,219	100	6	6

② 평가내용

- 2021년도 중소기업자금 공급목표 51조원의 117.3%인 59.8조원을 공급하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 지속되는 코로나發 경제위기에 대응하여 정책금융기관 역할 수행을 위한 창업기업, 영세소상공인 등 부문별 지원계획 및 대내·외 경기 상황 등을 고려하여 전년대비 2조원 증가한 51조원의 공급목표를 설정하였으며, 각종 여신관련 제도시행 등의 목표 달성 노력으로 당초 목표치의 117.3%에 해당하는 59.8조원의 자금을 공급하였다.

④ 추세분석

- 정책금융기관으로서 중소기업 지원을 위해 공급목표를 지속 확대 하고 있으며, 적극적 공급 노력으로 매년 목표를 초과 달성하고 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2019년	2020년	2021년
중소기업자금공급 목표	480,000	490,000	510,000
중소기업자금공급 실적	562,949	686,066	598,219

나. 자금조달목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{자금조달실적}}{\text{자금조달목표}}$	목표대 실적	670,000	744,804	100	4	4

② 평가내용

- 중금채 발행을 포함한 예수금, 한국은행 차입 및 재정·기금차입 등 다양한 조달방법을 통해 목표대비 111.2%인 74.5조원의 자금을 조달하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 원활한 예수금 유치를 위해 중금채 발행을 지속 확대하고, 정책성 여신 관련 재정·기금자금 차입 및 외화 유동성 관리를 위한 중장기 외화자금 차입을 확대하는 등 중소기업 자금지원을 위해 적절한 자금조달을 수행하였다.

④ 추세분석

- 업무계획 수립 시 부여된 조달목표 달성을 위한 조달방안 다변화 등 지속적 노력으로 매년 목표를 초과 달성하고 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2019년	2020년	2021년
중소기업자금조달 목표	625,000	645,000	670,000
중소기업자금조달 실적	733,878	879,165	744,804

다. 혁신산업지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	200,000	238,323	100	2	2

② 평가내용

- 혁신산업지원은 소재·부품·장비 산업에 대한 자금지원의 목표 대비 실적을 측정하는 지표로, 공급목표 20조원의 119.2%인 23.8조원을 지원하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 소재·부품·장비 산업 영위기업을 대상으로 저리의 대출 특화상품인 '대한민국 대전환 특별자금', '소부장 혁신지원대출' 등을 운용하는 등 설비투자 및 연구개발 자금 등에 대한 적극적인 지원으로 공급 목표를 초과 달성하였다.

④ 추세분석

- 금차 평가인 2021년도부터 평가대상이 영세소기업·소상공인 지원에서 소재·부품·장비 산업 지원으로 변경되었으며, 매년 목표를 초과 달성하고 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2019년	2020년	2021년
혁신산업지원 실적	217,158	252,983	238,323

라. 맞춤형 금융지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	200,000	238,344	100	2	2

② 평가내용

- 맞춤형 금융지원은 창업초기(창업 후 7년 이내) 중소기업에 대한 자금 지원 목표 대비 실적을 평가하는 지표로, 목표대비 3.8조원 많은 23.8조원을 지원하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 창업기업의 자금부족 문제를 해결하기 위해 2017년도부터 5년간 매년 20조원(총 100조원)의 자금공급 목표를 수립하여 초과달성 하였으며 창업기업 지원에 대한 경영평가 우대 등 정책적 지원노력의 결과로 분석된다.

④ 추세분석

- 창업기업에 대한 적극적 자금지원으로 매년 목표 초과달성 중인 가운데, 2020년에는 코로나19 관련 정부정책에 따른 한시적 공급 목표 상향으로 자금공급이 확대되었다.

(단위 : 억원)

구 분	2019년	2020년	2021년
맞춤형 금융지원 실적	239,247	285,317	238,344

마. 주력산업 자금지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	77,000	79,292	100	4	4

② 평가내용

- 주력산업(자동차,조선업)을 영위하는 중소·중견기업에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로 신규자금 공급 및 기존 여신의 만기연장 실적을 포함하며, 목표 7.7조원의 102.98%인 7.9조원을 지원하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 국가 주력산업인 자동차·조선업의 경쟁력 강화와 자금애로 해소 지원을 위해 별도의 지원목표를 수립하고, 보증기관 협약 확대 등을 통해 자금지원을 강화하여 목표를 초과달성하였다.

④ 추세분석

- 주력산업 자금지원 지표는 2019년도 평가부터 신설된 지표로서 매년 목표를 초과 달성하고 있으며, 지원실적은 지속 증가하고 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2019년	2020년	2021년
주력산업자금지원	74,709	75,529	79,292

바. 일자리 창출기업 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	21,000	24,412	100	3	3

② 평가내용

- 최근 1년간 일자리 증가율이 5% 이상이거나, 고용 증가인원이 3인 이상인 중소 법인기업의 대출 실적을 평가하는 지표로, 지원목표 2.1조원의 116.25%인 2.4조원을 공급하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 일자리 창출기업 대상으로 저리의 전용 대출상품을 운영하고, 취업 포탈 'i-ONE JOB'으로 직원을 채용한 기업에 대해서는 '일자리채움 펀드'를 제공하여 금융비용 부담 완화를 지원하는 등 중소기업의 일자리창출을 지속 뒷받침하기 위해 노력하여 목표를 초과달성하였다.

④ 추세분석

- 자금지원 기준이 변경된 2019년 이후 매년 목표를 초과 달성하고 있으며, 지원실적도 지속확대 중에 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2019년	2020년	2021년
일자리창출기업지원	16,806	20,165	24,412

사. 일자리창출 성과지표 1

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
평가대상 기업의 전년말 대비 지원 연도말 종업원수 증가율의 평균	목표대 실적	1.40%*	2.36%	100	2	2

* 통계청 연간 취업자수 증가율(2021년 기준)

② 평가내용

- 일자리창출사업의 성과를 측정하기 위하여 ‘일자리채움펀드’를 지원 받은 기업 중 종업원 수 파악이 가능한 기업의 전년말 대비 종업원 수 증가율을 평가하는 지표로, 2021년도 기준 대상기업 563개의 종업원 수는 전년말 36,187명이었으며 2.36%인 854명 증가하여 목표기준인 1.40%를 초과달성, 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 인건비 부담 및 우수인력 확보 애로 등으로 고용확대에 현실적 제약이 있는 중소기업을 위해 기관 자체 일자리 포털 ‘i-ONE JOB’과 연계하여 일자리 매칭 및 일자리채움펀드를 통한 금융비용 부담 완화 등 실질적 혜택을 제공한 결과 통계청 연간 취업자 수 증가율 대비 우수한 일자리 창출 성과를 거두었다.

④ 추세분석

- 금차 평가인 2021년도부터 평가방법이 ‘채용실적 보유 기업에 대한 여신 신규지원 1억원 당 취업자 수’에서 ‘일자리채움펀드 지원 기업의 종업원 수 증가율’로 변경되어, 추세분석은 실시하지 아니하였다.

아. 일자리창출 성과지표 2

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
평가대상 기업의 전년말 대비 지원 연도말 종업원수 증가율의 평균	목표대 실적	1.40%*	4.86%	100	2	2

* 통계청 연간 취업자수 증가율(2021년 기준)

② 평가내용

- 기관의 일자리 창출 관련 대출상품인 'IBK일자리Plus대출*' 수혜 기업의 종업원 수 증가율을 평가하는 지표로, 대상기업 216개사의 상시근로자 수는 전년말 4,675명 대비 227명** 증가하여 증가율 4.86%로 목표(1.40%)를 크게 초과달성하여 만점을 획득하였다.

* 전년말 대비 고용이 증대된 기업에 대출금리 감면 혜택 제공(최대 1.0%p)

** 국민연금 가입자 수 (NICE평가정보(주) 제공) 데이터 활용

③ 항목별 원인

- 전용상품인 'IBK일자리Plus대출'로 고용증대 기업에 대해 저리의 대출을 지원하여 일자리 창출기업의 성장을 지원하고 지속적 고용 확대를 유도하는 선순환구조를 구축함으로써 목표치인 통계청 연간 취업자수 증가율 대비 월등히 높은 종업원 수 증가율을 달성한 것으로 분석된다.

④ 추세분석

- 금차 평가인 2021년도부터 평가방법이 '지원기업당 증가 상시근로자 수'에서 'IBK일자리Plus대출 수혜 기업의 종업원 수 증가율'로 변경되어, 추세분석은 실시하지 아니하였다.

자. 대손충당금적립률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
대손충당금 잔액 고정이하여신	목표부여	80% 이상	124.04%	100	2	2

② 평가내용

- 고정이하여신에 대한 대손충당금 적립 정도를 평가하는 지표로 금융감독원 '은행검사 매뉴얼'의 계량평가지표 평가 등급기준 1등급 (80% 이상)에 해당하는 124.04%를 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19와 관련한 금융당국의 한시적 금융조치에 따른 만기연장·이자유예로 고정이하여신이 감소하였으며, 잠재적 부실에 대한 선제적 대손충당금 적립을 지속 확대하여 목표치를 크게 상회하는 대손충당금적립률을 달성하였다.

④ 추세분석

- 최근 3개년 실적 모두 목표치인 80%를 상회하는 등 적정 수준의 대손충당금을 적립하고 있으며 적립률은 지속 증가하고 있어 손실 흡수능력이 계속하여 개선되고 있는 것으로 판단된다.

(단위 : %, 억원)

구 분	2019년	2020년도	2021년
대손충당금적립률 (A/B)	89.05	100.73	124.04
대손충당금(A)	25,115	26,943	28,495
고정이하여신 (B)	28,202	26,748	22,973

차. 외화유동성커버리지비율

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고유동성 외화자산 향후 30일간 순현금(외화)유출	목표 부여	80% 이상	119.37%	100	2	2

② 평가내용

- 외화유출 대비 고유동성 외화자산의 보유 수준을 평가하는 지표로 본 지표는 매월 말 비율로 산출된 평점의 합을 12로 나누어 산출한다. 2021년도 매월 말 규제기준 80%를 초과 달성하였으며 월평균 119.37%를 기록하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 글로벌 불확실성 확대 등으로 인한 외화유동성 관련 리스크에 적시 대응하기 위해 외화 유출에 대한 모니터링을 강화하고, 고유동성 외화자산 확보를 위해 노력하는 등 안정적 관리를 수행한 결과로 목표를 초과달성하였다.

④ 추세분석

- 최근 3개년 연속 목표치인 80%를 초과하여 적정 수준의 외화유동성 관리가 이루어지고 있다고 판단되며 글로벌 금융시장의 변동성이 심화되고 있는 바, 향후에도 지속적인 관리가 필요할 것으로 판단된다.

구 분	2019년	2020년	2021년
외화유동성커버리지비율	108.94%	122.17%	119.37%

(2) 비계량지표 (주요사업 추진실적)

가. 중소기업 금융지원 효율화

- (‘21년도 평가사항) 기관은 지속되는 코로나發 경제위기 속에서도 자금공급을 확대하며 중소기업의 든든한 버팀목으로서 정책금융기관의 역할을 충실히 수행하였다. 목표대비 117.3%인 59.8조원의 대출을 공급하였고, 은행권 전체 순증액 중 약 20.2%인 16.6조원을 지원하였다. 기관의 자체 분석에 따르면 중소기업 대출 지원을 통해 약 31조원의 생산, 16만명의 취업 및 12만명의 고용을 유발하였는데, 금융지원을 통해 중소기업들의 성장과 고용을 증대시키는 등 국가경제에 기여한 점이 인정된다.
- 한편 기관은 장기·저리의 정책자금, 유형·재고자산을 담보로 활용하는 동산담보 대출 및 대기업·공공기관 협력 중소기업 대상의 동반성장 협력사업을 지속 확대하는 등 저금리 자금지원을 위해 노력하였다. 이를 통해 중소기업은 금융비용 절감으로 확보된 자금을 생산활동에 투입하여 경영성과 개선에 활용한 것으로 기대되는 바, 정책금융의 효과성을 제고하였다고 평가한다.
- 기관은 3년간 1.5조원을 투자하는 모험자본 공급계획을 수립하고 역대 최대인 6,536억원의 모험자본을 지원하였으며, 기존 대출 위주의 금융지원에서 투자기능 활성화를 통해 창업·벤처기업 지원방식을 다변화한 것을 높이 평가한다. 또한, 대출·투자 등 자금지원과 더불어 창업기업 육성 플랫폼 ‘IBK창공’ 및 각종 컨설팅, 네트워킹 지원 등 비금융 서비스를 확대하여 실질적인 경영성과를 제고하기 위해서도 노력하였다.
- 또한 금융지원 사각지대에 놓인 저신용기업(14.5조원), 지방소재 중소기업(20.3조원) 및 서민경제 기반인 영세 소상공인(16.9조원) 등

정책금융이 필요한 분야별로 자금지원 목표를 수립하여 적재적소에 자금을 공급함으로써 자금배분의 효과성도 제고하였다고 평가한다.

나. 신성장산업 등 중점지원

- (**'20년도 개선사항**) 기관은 기술금융의 질적 개선을 위해 금융위원회 '기술금융 가이드라인'에 따른 기술금융 대상 업종 준수를 규정화·시스템화하고 기술 연관성이 낮은 업종에 대한 경영평가 실적 제외, 외부 TCB평가서 검수 강화 등의 노력을 기울였다.
 - 또한 건전성 미흡 기업에 대해서는 경영평가 실적을 미인정하는 등 기술금융대출에 대한 리스크 모니터링도 강화하였으며, IP담보대출 기업의 신용등급 하락시 원금 일부 상환을 필수화하면서 기술금융·IP담보대출의 건전성 관리도 강화하였다.
- (**'21년도 평가사항**) 기관은 기술금융대출 93.6조원, IP담보대출 3,180억원 등 은행권 최대의 기술금융·IP담보대출 지원으로 동시장을 선도하였고, 금융위원회의 기술금융 실적평가 2회 연속 1위라는 성과를 거두었다. 특히 양적 확대와 더불어 '기술금융 가이드라인' 및 '표준기술평가모형' 도입 등 기술금융의 질적 성장을 추진한 점이 긍정적이다.
 - 문화콘텐츠 산업의 경기회복과 성장을 위하여 기관은 누적 기준 5.6조원의 투·융자를 공급하는 등 자금지원을 꾸준히 지속해왔다. 특히 코로나19로 인한 문화콘텐츠 산업 침체에도 불구하고 정책자금·신상품 등을 통해 버팀목 역할을 수행하였고, 상대적으로 피해가 큰 오프라인(영화, 공연·전시) 분야에 대한 상환유예 및 중소형 제작사의 성장을 지원하는 콘텐츠IP 투자 본격화 등과 같은 다양한 지원노력도 높이 평가한다.

- 또한 기관은 미래 성장동력인 신성장산업 지원을 위해 10.6조원의 자금을 공급하였으며 특히 성장성이 우수한 혁신기업 대상으로 1조원 규모의 '유동성 공급 프로그램'을 시행하고, 신용대출을 지원하며 성장을 뒷받침하였다. 대출 이외에도 혁신분야 펀드조성 등 신성장산업 중심으로 투자를 확대하여 두텁게 자금을 지원하고 '혁신전환 컨설팅' 등 비금융 서비스도 함께 지원하였다.
- 한편 기관은 핀테크 관련 영위 기업에 대해 매년 1조원 이상을 꾸준히 대출해 오고 있고 혁신기술 사업화를 지원하는 테스트베드 'IBK 1st Lab'도 운영하여 핀테크 기업 육성에도 힘쓰고 있다. 오픈API를 구축하여 핀테크·빅테크 기업의 혁신 금융상품·서비스 출시를 지원한 부분도 인상적이다.

다. 중소기업 성장기반 마련

- (**20년도 개선사항**) 기관은 중소기업의 경영애로 해소를 위해 무료 컨설팅을 지원하고 있으며, 신청단계부터 사후관리까지 각 단계별로 고객과 영업현장의 의견을 청취·반영하여 컨설팅의 품질과 만족도 제고를 도모하고 있다.
- 또한 시장·경제 환경 변화에 따라 기존의 경영·세무 중심의 컨설팅에서 IP, M&A, ESG 등과 같은 신규 컨설팅 분야를 발굴하고 기존 컨설팅 분야의 고도화 등 중소기업 니즈에 부합하는 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다.
- (**21년도 평가사항**) 기관은 기업의 경영·재무상태를 종합분석하여 맞춤형 금융·비금융 지원을 적시에 지원하는 '금융주치의 프로그램'을 신규 도입하였다. 판로 확보에 어려움을 겪는 중소기업을 위해서는 라이브커머스 플랫폼을 통해 판매를 지원하고, 카드결제기 비용

부담 절감 및 금융서비스를 동시에 지원하는 무료 카드결제기 'IBK BOX POS'도 출시하였다. 또한 중소기업에 특화된 전문 컨설팅을 지속적으로 지원하는 등 중소기업의 경영애로 해소를 위해 다방면으로 노력한 것은 높이 평가된다.

- 기관은 '동반성장 협력대출'과 관련하여 ESG경영 분야 등 신규 협약을 확대하고 소상공인 대상의 비대면 신용대출 상품을 출시하는 등 '동반성장금융' 사업 모델을 다양화하여 대기업과 협력 중소기업의 상생을 유도하였다. 또한 한시적 금융조치 종료에 대비하여 채무상환 유예 및 금리인하를 '연착륙 지원 프로그램'으로 지원하고 기업 상황별 맞춤형 3단계 구조조정 방안을 추진하였다. 또한 '기업구조혁신펀드' 및 유관기관(중진공 등) 협업 등으로 다양하게 중소기업과 소상공인의 재기를 지원하였다.
- 기관은 코로나19로 인한 수출기업의 물류애로 해소를 위해 물류기업(삼성SDS)과 협력하여 물류시황 확인 및 물류비 할인 등을 지원하고, 수출입금융(546억원) 지원, 수수료감면 특별펀드(14.7억원) 및 환위험 관리를 위한 선물환보증금 감면 등의 지원도 병행하였다. 특히 수출입거래 매칭 플랫폼인 'IBK TradeClub' 및 수출대금 결제 서비스 'P@yGOS' 등 중소기업의 해외판로 개척을 위한 지원을 강화하여 수출·해외진출 중소기업의 경쟁력 제고에 기여하였다.
- 다만, 중소기업 재기지원 노력 부문과 관련하여, 코로나19 한시적 금융조치 종료 및 3高 복합위기 등으로 상대적으로 취약한 영세 소상공인의 폐업에 따른 사업재기 수요가 증가할 것으로 예상되는데, 이에 대비하여 소상공인·자영업자 재기 지원을 위한 추가적 지원방안을 마련할 것을 권고한다.

라. 주력산업 자금지원 노력

- (**20년도 개선사항**) 기관은 기존의 업종별 분류가 아닌 생산품목별로 자금을 우대지원하는 ‘혁신성장산업 지원 프로그램’을 마련하고, 산업 구조 변화가 큰 자동차산업부터 순차적으로 적용하여 미래차로의 전환을 지원하였다. 또한 사전 컨설팅 제도 우수사례 공모(반기별)도 활성화하여 4건을 인용(총 8건 접수)하는 등 제도의 실효성도 높였다.
- (**21년도 평가사항**) 기관은 주력산업(자동차·조선업) 영위기업에 대해 별도의 자금지원 목표를 설정하고 7.9조원(목표대비 103%)을 지원하여 주력산업의 경영안정 및 경쟁력 강화를 뒷받침하였다. 특히 자동차·조선 관련 대기업과 동반성장 협약을 통해 ‘동반성장 협력대출’을 782개사, 9.357억원 지원하였고, 신·기보 및 지역보증재단과의 협약으로 보증부대출 지원을 강화하는 등 저리의 자금을 원활히 공급하기 위해 노력하였다. 한편 정부의 ‘기간산업 안정기금’을 활용한 ‘기간산업 운영자금 지원 프로그램’을 통해 자동차·조선업 영위 중소기업에 신용대출을 415억원 지원하는 등 신용대출 활성화를 위해서도 노력하였다.
- 또한 주력산업 영위기업의 구조조정 신청시 심사 우대 및 지원 기준 완화 등으로 재기 지원을 적극 지원하고, 면책대상 및 요건을 구체화하는 내용의 면책제도도 2차례 개정하여 국가정책 사업의 원활한 지원환경도 조성하였다.
- 다만, 자동차산업에 비해 조선업에 대한 기관의 지원이 상대적으로 부족한 것은 다소 아쉬운 점이며, 자동차산업 구조 변화 지원을 위해 도입한 ‘혁신기업’ 제도의 성과 창출을 위해서는 지속적인 모니터링이 필요해 보인다.

마. 지속가능한 중소기업 지원

- (**20년도 개선사항**) 기관은 설립 목적상 위험가중자산 가중치가 높은 중소기업 대출 중심의 포트폴리오 구성이 불가피하여 BIS비율이 시중은행보다 다소 낮은 편이나 규제비율(13%)을 충분히(1.85%p) 상회하고 있으며, 조건부자본증권 발행을 통한 자본 확충 및 위험가중자산 관리 등으로 기관의 BIS비율을 적정하게 관리하고 있다고 판단된다. 또한 기관은 리스크 관리를 위해 여신취급 사전단계부터 사후관리까지 단계별 건전성 관리 프로세스를 구축하고, 동 시스템을 지속적으로 고도화하는 한편 사기·부정대출 방지 시스템을 도입·구축하는 등 건전성 강화 노력을 지속하고 있다.

- (**21년도 평가사항**) 기관은 우량 업종 지원 확대 및 관리 업종 심사 강화를 위한 여신 포트폴리오 관리를 통해 사전적 건전성 관리를 수행하고 있으며, 여신심사 시스템을 지속 개선하여 심사의 정확도 및 효율성을 향상하는 등 심사·실행 단계의 건전성 관리체계도 갖추고 있는 것으로 확인된다. 또한 체계적으로 신용리스크에 대한 점검을 수행하는 신용감리 제도를 운영하고 있으며 '건전성관리 협의회' 및 현장 실태조사 등을 통해 부실징후 기업에 대한 사후 건전성 관리 중에 있어, 여신 전 과정에 걸쳐 자산 건전성 제고를 위한 적절한 노력을 기울이고 있는 것으로 평가한다.

- 기관은 고객관리 및 마케팅을 통해 예금 등 창구조달을 강화하고, 은행권 최대 규모의 ESG채권 발행 등 ESG채권시장을 선도하며 시장조달을 다변화하였으며, 역대 최저금리 글로벌 ESG채권 및 커미티드라인 등의 외화조달로 중소기업 금융지원을 위한 안정적인 조달환경을 구축한 점이 높이 평가된다.

- 또한 적정 수익 창출로 자본적정성을 제고하여 정책금융 지속

수행의 기반을 마련하는 선순환 구조를 구축한 부분이 인상적이며, 조건부자본증권 발행 및 정부출자 등 자본확충 방안 다변화로 선제적인 BIS비율 관리를 수행한 점도 긍정적이다.

- 다만, 코로나19 금융조치로 이자유예를 지원받은 기업은 향후 부실화 가능성이 매우 높게 예상되는데, 기관은 이자유예 차주 부실화에 대비하여 적정 수준의 대손충당금을 적립하고 관리할 것을 권고한다.

바. 금융소비자 권익보호 및 사회적 책임활동

- (**20년도 개선사항**) 기관은 금융소비자보호법 특별연수를 전직원 대상으로 실시하고 투자상품별 완전판매 교육 및 직급별·직무별 맞춤형 소비자보호 역량 강화 교육을 실시하는 등 금융소비자보호 관련 직원 역량 및 인식 제고를 위하여 노력하였다. 한편 금융사기 발생 시 '피해구제 절차'를 통한 피해금 환급 신청업무를 지원하고 있으며, 정보보호사고 관련 체계화된 매뉴얼과 신속한 대응체계를 갖추고 있어 금융사기 또는 정보보호사고 발생에 대한 적절한 대응책을 마련하고 있는 것으로 판단된다.
- (**21년도 평가사항**) 기관은 금융소비자보호법 시행(21.3월)에 대비하여 투자상품 판매 전 단계에 걸쳐 금융소비자 권익 위해요소를 사전에 차단하는 '비예금상품위원회'를 신설하고, 금융소비자보호법 전담 TFT를 운영하여 동 법 시행에 적시대응하는 등 전행적으로 금융소비자 보호체계를 고도화하였다. 또한 금융사기에 대응하여 대포통장 방지를 위한 '계좌개설용 사업장 실태조사'를 금융권 최초로 도입하고, 진화하는 금융사기 수법을 차단하는 '전기통신금융사기 AI-모니터링시스템'을 구축하는 등 고객자산 보호를 위해 노력한 점이 인상적이다.

- 기관은 서민금융 지원을 확대하고 '성실상환자 소액신용한도카드' 사업을 신규 추진하였으며 사회적 약자의 각종 수급권을 보장하는 압류방지 통장을 출시하는 등 금융소외·취약계층을 위한 노력을 지속하였다. 이와 더불어 지속되는 코로나19 위기 속 헌혈캠페인을 통한 헌혈증 기부, 방문돌봄종사자에 대한 한시지원금 후원 등 사회 각 분야에 대한 실질적 도움을 위해 다방면의 사회공헌 사업을 추진하고 중소기업 및 근로자와 상생하는 장학금·치료비 지원사업, 비인기 스포츠 활성화 등 소외부문에 대한 도움을 강화하여 사회적 책임을 다하기 위해 노력하였다.
- 다만, 급증하는 금융사기에 대응한 제도·시스템 개선과 더불어 업무를 실제로 수행하는 임직원을 대상으로 하는 교육 등이 강화될 필요가 있으며, 디지털화로 인한 은행권 점포축소 등과 같은 환경 변화 속에서 디지털 소외계층인 노년층·장애인 등의 금융접근성이 악화될 것으로 예상되는 바 이에 대한 기관의 지원 방안도 함께 모색될 필요가 있다.

4. 적극적 위기대응

가. 정부정책 대응 노력도

- (**20년도 개선사항**) 기관은 코로나19 금융지원 이후 적시성 있는 건전성 관리를 위해 총 4차례에 걸쳐 24,995개 기업(대출금액 90.5조원)을 대상으로 신용위험 변동상황을 점검하고, 초저금리 대출 만기도래와 관련하여 비대면 연장 프로세스를 구축하여 고객의 영업점 방문 없는 원활한 기간연장을 지원하는 등 촘촘한 사후관리를 이행하였다.
- (**21년도 평가사항**) 기관은 2020년에 이어 코로나19 위기극복을 위한 정부정책에 대응하는 다양한 사업을 추진하였다. '코로나19 극복

종합지원 프로그램'을 시행하여 유동성 위기 극복을 계속 지원하고 포스트코로나에 대비한 적극적 시설투자를 유도하였으며, 소상공인 지원을 위한 코로나19 특별대출을 소규모, 피해 집중업종 및 중저신용 기업 중심으로 누적기준 총 28조원 지원하였다. 또한 금융권 최대한기연장·이자유예로 중소기업과 소상공인의 금융애로 해소를 위해 노력한 점이 높이 평가된다. 비대면 전용대출을 확대하고 금융권 최초로 '비대면 자영업자 체인지업'을 출시하는 등 은행방문이 어려운 소상공인들의 경영애로 해소를 지원한 점도 긍정적이다.

- 한편 기관은 영세자영업자를 지원하는 상권환경 개선 및 착한임대인 활동을 지속 추진하였고 현장 의료진 및 방역종사자를 위한 '희망냉장고' 지원, 코로나19 위기대책반 24시간 운영 및 거리두기 단계별 영업연속성계획(BCP) 운영 등의 상생 경영을 통해 코로나19 위기 상황에 안정적으로 대응하기 위한 노력을 기울였다. 또한 혁신산업 분야 맞춤형 대출상품 및 특화 금융지원 프로그램 등으로 혁신기업의 성장을 지원하며 정부정책에 적극 부응하였다.

수출입은행

1 평가요약

(1) 경영관리 분야(계량)

- 기관은 총 8점이 배점된 계량지표에서 대체로 우수한 성과를 달성하며 7.75점을 획득하였다. ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’상 3단계에 해당하는 세부 목표 5개 항목을 모두 이행하였으며, 공공기관 통합공시 일제점검 결과 별점 4.1점으로 목표 수준(별점 20점 미만)을 달성하여 인권경영 및 국민소통 지표에서 만점(각 1점, 2점)을 획득하였다.
- 기관은 감사지적사항 이행실태 및 총인건비 인상률 지표에서도 15건의 지적사항을 모두 이행하고 정부의 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하여 만점(각 2점)을 획득하였다.
- 고객만족도 지표의 경우 ‘공공기관 고객만족도 조사’ 결과 해외 사업금융 영역에서는 목표치를 미달성함에 따라 보통 등급을 받아 0.75점(1점 만점)을 획득하였다.

(2) 경영관리 분야(비계량)

- **(경영전략 수립 및 실행노력)** 기관은 대내외 환경변화와 정부 정책에 적극 대응하기 위해 혁신성장 금융지원 고도화, 친환경 분야 여신·자금조달 확대 등 구체적 실행과제를 담은 중기경영계획 및 사업계획을 수립하고 이를 적극 이행하여 주요 경영목표 달성 등 가시적 성과를 창출하였다. 또한, 신규 수립한 ESG 경영 로드맵을 포함하여 여러가지 경영전략·계획을 일관된 전략구조로 체계화하여 전략과제의 실행력을 제고하려는 노력을 기울였다.
- 한편, 기관은 경영전략의 원활한 이행을 위해 유연한 조직 운용,

다양한 연수 프로그램 발굴을 통한 직원 역량 강화, 디지털 기술을 활용한 업무 효율화에도 힘쓴 것으로 평가된다. 기관이 금융업무 처리의 비대면화 추세에 대응하여 도입 추진중인 기업금융 비대면 플랫폼도 원활하게 정착하여 수은 금융에 대한 고객기업 접근성 강화에 기여할 수 있도록 기관의 노력이 필요할 것으로 판단된다.

- **(정부 권장정책 대응 및 업무지원)** 기관은 사회공헌활동에 ESG를 접목하여 지원분야를 다각화하고자 노력하였다. 또한 「ESG 금융 프로그램」을 도입하였으며, 「글로벌 핵심전략산업(반도체·바이오·미래차·배터리) 우대지원 프로그램」을 신설하는 등 정부 정책을 뒷받침하기 위해 지속적인 노력을 기울였다.
- 기관은 공급망 안정화, 혁신성장산업 육성, 해외수주 활성화, 중소·중견기업 경제위기 극복 등을 위해 신규 제도 도입, 금융지원 확대 등 실질적 성과를 창출하였고, 정부의 대외·경제정책을 뒷받침하고자 한 노력이 높이 평가된다. 또한, 기관은 역대 최대 규모의 EDCF 승인·집행 실적 달성 등 정부의 ODA 확대 정책을 충실하게 이행하였으며, 남북관계 경색 및 대북제재 지속에도 불구하고, 인도적 지원, 남북경협기업 지원 등 정부의 원활한 대북정책 수행을 위한 노력도 기울였다.
- 기관은 유관기관과의 업무협약 및 협의회 등을 통해 수출초기단계 기업 발굴, 우리기업의 글로벌 수소 新시장 진출 촉진, 공동 해외 사업 발굴 등의 성과를 도출하였고, 정책금융 지원을 위한 타기관과의 협조체계도 효과적으로 활용한 것으로 평가된다.
- **(고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력)** 기관은 정규직 전환을 실시한 자회사의 책임경영 체계 확립 및 용역서비스 성과 지속 개선을 위한 상호 협력을 도모하였다. 그리고 고령 근로자의 장기근속 환경을 조성하기 위해 촉탁직 운영제도를 도입하였고,

자회사 근로자의 인권보호, 노동원칙 준수 등을 위한 '인권경영 선언문'을 채택하는 등 고용안정 및 인권경영 정착을 위해 적극 노력하였다. 기관은 이러한 노력이 실질적인 인권보호로 이어질 수 있도록 자회사 임직원 대상 인권 관련 교육 실시 등 후속조치 시행에도 노력할 필요가 있을 것으로 생각된다.

- 기관은 정규직 전환 예외직원에 대해서도 장기 근무 및 우수한 근무성과가 인정되는 직원에 대한 호칭의 상향 조정, 정규직과 동등한 수준의 복지 및 연수제도 운영 등을 통해 사기진작 및 동질감 부여를 위해 노력한 것으로 판단된다.
- **(적극적 채용관리)** 기관은 정부 정책에 부응하여 '비정규직 채용 사전심사제'를 엄격히 운영하며 상시·지속적 업무에 대한 정규직 채용 원칙을 철저히 준수하였으며, 모든 채용 절차에 걸친 블라인드 채용 제도 운영, '채용대행업체 운영 가이드라인' 도입 등을 통해 공정한 채용 절차 확립을 위해 노력한 것으로 평가된다.
- 기관은 1차 전형의 정량평가 비중을 100%로 확대하여 채용절차의 공정성을 강화하였다. 또한, 1차 필기전형 합격선 및 응시자 개별 성적을 제공하여, 응시자의 평가 수용성을 제고하고 채용 절차의 투명성을 확보하고자 노력하였다.
- 한편, 기관은 이공계 분야 채용을 확대하여 혁신성장산업 등 우리 기업 미래성장동력 육성에 필요한 인력 확충에 노력하였으며, 정규직 청년 채용 의무기준 및 청년인턴 채용 권고 인원을 초과 달성한 바, 다수의 청년들에게 양질의 일자리 제공 및 경력개발 기회 제공을 위해 노력한 것으로 보인다. 다만, 청년인턴의 졸업 후 구직 등에 실질적인 도움이 되도록 보다 많은 실무역량을 쌓게 할 수 있는 방안에 대한 고민이 필요할 것으로 생각된다.

- **(합리적인 인사관리)** 기관은 여성 리더십 교육, 여성 네트워크 구축 등 여성 리더 양성 프로그램을 마련한 바, 인적 다양성 제고 및 여성리더 양성을 위해 노력한 점이 인정된다. 또한 소통·협업 역량을 평가에 반영할 수 있도록 팀원급 직원간 동료평가 제도를 도입함으로써, 팀원 간 소통 촉진을 통해 보다 효율적이고 원활한 업무 수행을 도모하고자 노력하였다. 다만, 기관은 원활한 평가제도 정착을 위해 평가방식 개선 및 적용대상 확대 등에 대해 고민해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.
- 한편, 기관은 온라인 연수 플랫폼 신규 구축, 업무 유관 온라인 연수 콘텐츠 제작 등 새로운 연수 방식을 도입함으로써 시공간에 구애받지 않는 연수 기회 제공 등 연수 수요자의 편의성을 높여 직원의 연수 참여도 제고를 위해 노력하였다. 다만, 코로나가 주춤해짐에 따라 실무·현장 경험 등이 결합된 연수 프로그램 확대를 위해 대면방식 연수 등 다양한 연수 기회의 발굴이 필요할 것으로 판단된다.
- **(내부성과평가의 적정성)** 기관은 전년도에 코로나19 위기극복 지원에 역량을 집중하기 위해 완화했던 일부 지표에 대한 평가를 정상화하여 보다 적극적인 성과 달성을 유도하기 위한 조치를 취한 것으로 평가된다. 또한, 기관은 전략지표 평가를 위해 평가 대상군 부서 근무 경력이 있는 직원으로 구성된 내부평가단 운영을 통해 평가업무의 전문성과 객관성을 향상시켰으며, 성과평가 전산시스템을 활용하여 평가결과를 집계·조회하는 등 평가업무의 효율성과 정확성 제고를 위해 노력하였다.
- 다만, 기관은 최근 글로벌 인플레이션 확대와 금리인상에 따른 국제금융시장의 변동성 확대를 감안하여 여신포트폴리오의 질적 개선을 위한 성과평가지표 운영 방안을 마련할 필요가 있을 것으로 생각된다.

- **(효율적인 조직관리)** 기관은 산업별 전문성 강화를 위해 다양한 연수 과정을 운영하였고, 여신 조직의 산업별 편제가 조직 전문성 강화로 이어질 수 있도록 노력하였다. 그리고 전세계적 ESG 정책 도입 추세에 적극 부응하여 독립된 ESG경영부를 신설하여 저탄소·친환경 경제 전환에 선제적으로 대응함과 동시에 고객의 글로벌 ESG 경쟁력 강화 기반을 구축하였다. 또한, 우리기업 해외진출 확대 지원 등 업무별 전담조직을 적시에 마련한 점은 정부 정책 과제를 효과적으로 이행하기 위해 조직을 효율적으로 운영하고자 한 노력으로 평가된다.
- 기관은 부패 취약분야에 대한 관리 강화 목적의 내부통제 인프라 고도화 등의 노력 결과 국민권익위원회 주관 '21년 공공기관 청렴도 평가에서 3년 연속 우수등급(2등급)을 획득하였으며, 감사 업무의 공정성과 투명성 제고를 위해 내부변호인제도 및 감사심의 위원회를 도입하는 등 적절한 내부통제시스템 운영에도 노력을 기울였다.

② 경영관리 분야

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도 조사 결과	3등급 평가	우수	보통	75	1.0	0.75

② 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 '공공기관 고객만족도 조사' 결과에 따라 달성도를 평가하는 지표로, 2021년 보통 등급을 달성하여 0.75점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19 상황 지속에 대응하여 디지털 채널을 적극 활용하는 등 비대면 CS활동 강화를 통해 고객만족도를 제고함으로써 수출금융·수입금융·보증 영역에서는 목표치를 초과 달성하였으나, 해외사업 금융 영역은 전반적 고객만족, 성과 등 항목에서 전년대비 낮은 점수를 획득하며 목표치를 미달성하여 보통 등급을 획득하였다.

④ 추세분석

- 2021년 고객만족도 조사 결과는 2020년 우수 등급 대비 한 단계 하락하였다. 2019년에는 평가 결과가 발표되지 않았다.

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
인권경영 3단계 항목별 이행여부	항목별 3등급 평가	3단계이행	3단계이행	100	1.0	1.0

② 평가내용

- 국가인권위원회가 마련한 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’의 인권경영 단계별 목표 이행여부를 측정하는 지표로, 2021년에는 3단계 목표의 이행 여부를 평가하였으며, 기관은 세부 목표 5개 항목을 모두 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 ①기관운영 인권영향평가 실시(21.8월), ②인권경영위원회 개최(21.10월), ③인권침해 구제절차 마련(21.10월), ④인권경영 교육(21.11월) 및 ⑤기관운영 인권영향평가 결과 공개(21.11월) 등 인권경영 3단계 세부항목을 모두 충실히 이행하였다.

④ 추세분석

- 기관은 국가인권위원회가 마련한 단계별 목표에 따라 2019년 1단계(인권경영 체계 구축), 2020년 2단계(인권영향평가의 실시), 2021년 3단계(인권경영 실행, 공개)를 모두 충실히 이행하였다.

다. 국민 소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
공공기관 통합공시 일제점검 결과	4등급 평가	별점 20점 미만	별점 4.1점	100	2.0	2.0

② 평가내용

- 공공기관 통합공시 일제점검 결과(불성실 공시에 따른 별점 부과)에 따른 평가로, 2021년 별점 4.1점으로 1등급(별점 20점 미만)을 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 2021년 공공기관 통합공시 일제점검 결과, 공시 지적사항 6건(지연공시 2건, 수정공시 4건) 발생에 따라 별점 4.1점이 부과되었다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 공공기관 통합공시 일제점검에 따른 별점은 2019년 5점, 2020년 3.5점, 2021년 4.1점으로 연도별 소폭의 변동이 있었다.

라. 감사지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
대외 감독·검사기관 지적사항 이행률	3단계 평가	100%	100%	100	2.0	2.0

② 평가내용

- 국회, 감사원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 이행실태를 평가하는 지표로서, 2021년 평가대상 지적사항을 모두 이행하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 총 15건(국정감사 지적사항)을 모두 처리기한 내에 이행하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 연도별로 처리해야 할 지적사항(2019년 29건, 2020년 3건, 2021년 15건)의 이행을 모두 완료하였다.

마. 총인건비 인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	준수 여부	가중치	득 점
(평가년도 인건비-전년도 총인건비) / 전년도 총인건비	2등급 평가	0.9% 이하	0.72%	준수	2.0	2.0

② 평가내용

- 기관의 총인건비 인상률 준수 여부를 평가하는 지표로서, 2021년 인상률은 0.72%로 정부 예산 지침(0.9% 이하)을 준수하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 유연근무제 활용, 연차휴가 사용 장려 등 인력의 합리적 운용을 위한 노력 등을 통해 총인건비 지출 규모를 관리하여 정부의 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 총인건비 인상률은 2019년 0.58%, 2020년 1.44%, 2021년 0.72%로, 연도별로 주어진 정부 지침을 준수하였다.

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- (‘20년도 개선사항) 기관은 ESG 경영을 내재화하고 고객의 ESG 경영 도입을 지원하기 위해 국책은행 최초로 ESG 경영 로드맵을 수립하였다. 이를 통해 여신·투자, 자금조달, 기관운영 등 경영 전반에 걸친 세부 이행과제를 발굴하였으며, 효과적 성과 창출을 위해 중기경영계획(‘22~‘24년)과 사업계획(‘22년)에 이행과제를 반영하는 등 정부의 ESG 가치 확산 정책에 부응하고자 노력하였다.
- (‘21년도 평가결과) 기관은 대내외 환경변화와 미래전략산업 육성, ESG 확산과 같은 정부 정책에 적극 대응하기 위해 혁신성장 금융 지원 규모 확대 및 제도 개선, 친환경 분야 여신·자금조달 확대 등 구체적 실행과제를 담은 중기경영계획(‘21~‘23년)을 수립하였다. 아울러, 중기경영계획의 단계적 추진을 위해 ‘21년 사업계획에 대해 “수출 6천억불 탈환”, “디지털 혁신” 및 “ESG경영 확립”을 기본방향으로 설정하고 이를 적극 이행하여 분야별 주요 경영목표 달성 등 가시적 성과를 창출한 측면을 살펴볼 때, 정부 정책 부응을 위한 기관의 체계적 경영전략 수립·이행 노력이 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 기관은 비전2030 등 중·장기 경영전략과 연도별 사업계획 등 여러 경영전략·계획을 일관된 전략구조로 체계화하여 전략과제의 실행력을 제고하였다. 특히, 신규 수립한 ESG 경영 로드맵을 기관의 전체 전략체계에 내재화함으로써 세부 이행과제의 추진 동력을 확보하고자 노력을 기울인 것으로 판단된다.

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

- **(‘20년도 개선사항)** 기관은 금융업무처리의 비대면화 추세에 대응하여 기업금융 업무에 대한 비대면 신청·서류제출·약정체결·조회 서비스를 제공하는 디지털 플랫폼 구축을 추진하였으며, 전자여신승인서 적용 확대, 여신의향서 관련 국가 한도관리 시스템 개선 등 업무방식의 디지털화를 통한 업무 효율성·생산성 제고에도 노력하였다.
 - 한편, 기관은 ESG 경영의 효과적 추진을 위해 ESG 경영활동을 총괄·지원하는 ESG 전담조직을 신설하였으며, ESG 경영에 관한 주요 의사결정 과정에서 경영진과 직원 간 원활한 소통을 도모하기 위해 ESG위원회 및 ESG실무위원회를 설치하는 등 ESG 경영 체계 구축에도 많은 노력을 기울였다.
- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 기관의 전체 사업계획을 부서·팀·개인의 성과지표(KPI)에 연계하고 이를 반영함으로써 경영전략의 실행력을 강화하고, 개인과 조직이 함께 성장할 수 있는 선순환 구조를 구축한 것으로 평가된다. 또한, 성과지표 달성 현황 대시보드 화면을 활용하여 계량지표 실적을 실시간 모니터링하면서 목표 달성을 독려하는 등 적극적인 성과관리를 위해 노력하였다.
 - 기관은 경영전략의 원활한 이행과 정부 정책에 대한 탄력적 대응을 위해 조직 정비에도 노력을 기울였다. 특히, 한시적 성격의 업무 수행을 위해서는 T/F를 활용하고, 대외 환경변화에 따라 필요시 조직을 축소하는 등 상황에 맞추어 유연하고 효과적으로 조직을 운용한 노력이 인정된다.
 - 아울러, 기관은 경영 전략목표에 맞는 다양한 연수 프로그램 발굴·운영을 통해 직원들의 금융 전문성 제고를 위해 노력하였다. 특히,

수소경제, 기후변화·기후금융 등 시의성 있는 주제에 대한 연수를 실시하여 ESG 경영 추진 등의 경영전략 실행을 위한 직원 역량 강화를 이룬 것으로 평가된다.

- 기관은 자동심사 시스템 및 업무 챗봇 도입, RPA(로봇사무처리 자동화) 적용업무 확대 등 디지털 기술을 활용한 업무 효율화를 위해서도 적극적인 노력을 기울인 것으로 판단된다. 한편, '22년 가동 예정인 기업금융 비대면 플랫폼도 원활하게 정착되어 수은 금융에 대한 고객기업의 접근성 강화 및 편의 제고에 기여할 수 있도록 기관의 충실한 노력이 필요할 것으로 판단된다.

나. 정부 권장정책 대응 및 업무지원

① 정부 권장정책 대응

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 코로나19로 전시 기회가 축소된 신진 작가의 공모전 후원, 작품 전시 지원 등 문화예술을 통한 사회적 공헌활동인 메세나(Mecenat) 활동을 실시하였으며, 건강한 도시 생태계 구축을 위해 도심내 숲 조성사업을 지원하는 등 사회공헌 활동에 ESG를 접목하여 지원분야를 다각화하고자 노력하였다.
- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 공급망 안정화, 혁신성장산업 육성, 해외 수주 활성화, 중소·중견기업 경제위기 극복 등을 위해 신규 제도 도입, 금융지원 확대 등 실질적 성과를 창출한 것을 살펴볼 때, 정부의 대외·경제정책을 뒷받침하고자 한 노력이 높게 평가된다.
- 특히, 우리기업 광물자원 확보를 위해 글로벌 원자재 트레이딩社에 대한 先금융 제공이라는 새로운 방식의 여신을 지원하였으며, 핵심기술 보유기업 M&A 및 국내외 생산기지 구축 지원 등 소재·부품·장비 분야에 27.4조원(전년대비 +19%)을 지원하였다. 이러한

공급망 밸류체인 전반에 대한 지원 노력은 글로벌 공급망 불안이 지속되는 현실을 살펴볼 때 시의적절한 조치로 생각된다.

- 수출초기단계 기업 지원 확대, 우리기업 수출자금 회수 촉진을 위한 디지털 공급망금융 상품(수출자-수입자-금융기관 간 글로벌 공급망 연계시스템을 활용하여 무서류 방식으로 수출채권을 매입하는 금융상품) 도입 등을 통해 역대 최고치의 중소기업 대출 비중 및 여신 지원 규모를 달성한 점도 고무적으로 평가된다. 또한, 수출거래 발생시 신속하게 자금을 공급하기 위해 중동 우량 발주처와 주요 금융조건을 사전에 정하는 기본여신약정 합의, 발주처 요구에 부응한 현지화 금융 제공 등의 노력은 우리기업 해외수주 지원 측면에서 긍정적으로 평가된다.

② 정부업무 지원

- **(20년도 개선사항)** 기관은 우리기업의 ESG 경쟁력 강화 지원을 위해 「ESG 금융프로그램」을 도입하였으며, 정부의 미래 전략산업 집중 육성 정책 부응을 위해 「글로벌 핵심전략산업(반도체·바이오·미래차·배터리) 우대지원 프로그램」을 신설하고 해당 분야 지원을 확대하는 등 정책금융기관으로서 정부 정책을 뒷받침하기 위해 지속적인 노력을 기울였다.
- **(21년도 평가결과)** 기관은 경제·안보 블록화에 따른 공급망 교란 및 재편 상황과 관련하여 핵심 원자재 확보, 물류기반 확충 지원 등을 내용으로 하는 「글로벌 공급망 대응 프로그램」을 신설하여 공급망 안정화 종합지원체계를 구축하는 한편, 해외수주 활성화를 위해 국익 기반 여신 활성화, 해외 발주처와 기본여신약정 합의를 통한 선제적 금융제공, 복합금융 등 금융지원 아이디어를 발굴하고 정책 어젠다에 반영하는 등 정부의 경제정책 수립·이행을 위해 노력한 점이 인정된다.

- 한편, 기관은 코로나19로 인한 제약에도 불구하고, EDCF 원조를 받는 수원국 정부와의 밀착 소통 등 강력한 추진력을 바탕으로 역대 최대 규모의 EDCF 승인·집행 실적 달성 등 정부의 ODA (공적개발원조) 확대 정책을 충실하게 이행한 것으로 판단된다. 특히, 협력국 확대 및 신규 지원방식 도입 등을 통한 EDCF 포트폴리오 다각화는 향후 ODA 확대 정책을 효과적으로 수행하기 위한 기반을 마련했다는 점에서 더욱 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 남북관계 경색 및 대북제재가 지속되는 상황에도 불구하고 기관이 인도적 지원 및 사회문화교류 등 남북협력기금 사업을 지속하고, 남북경협 중단 장기화로 경영애로가 심화된 기업에 대해서는 금융부담 경감 및 추가지원 방안을 마련하는 등 정부의 원활한 대북정책 수행을 위해 노력한 점도 높이 평가된다.

③ 유관기관 협조

- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 중소벤처기업진흥공단, 한국산업단지공단, 소부장강소기업100협의회 등 수출 유망기업 네트워크에 강점이 있는 유관기관과의 업무협약을 효과적으로 활용하여 수출초기단계 기업, 소부장 강소기업 등을 적극 발굴·지원한 점을 고려할 때, 중소·중견기업의 수출 저변 확대를 위해 노력한 점이 인정된다.
- 아울러, 기관은 수소융합얼라이언스, 무역보험공사와도 협력하여 우리기업의 글로벌 수소 新시장 진출을 촉진하였으며, 글로벌 백신허브 지원체계 구축을 위해 정부·유관기관과 업무협약을 체결하고 자체 우대 프로그램을 신설하는 등 우리기업의 바이오·제약 분야 투자 활성화에도 기여한 것으로 판단된다.

- 한편, 기관은 KOICA, 경제·인문사회연구회와 '2021 글로벌 코리아 포럼 박람회'를 공동 주관하여 국제협력 소통채널 구축 및 정보공유를 통해 국제개발협력사업의 효과적 지원을 도모했다. 또한, KIND(한국해외인프라도시개발지원공사), KOICA 등 유관기관과 협의회 운영을 통해 긴밀한 협력체계를 구축하여 파라과이 경전철 사업 등 공동 해외사업 발굴·개발, 방글라데시 교통 마스터 플랜 등 유무상 원조 연계 추진 등의 가시적 성과를 도출한 점도 높이 평가된다.

다. 고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력

① 정규직 전환자 고용의 질 개선 계획 및 노력

- **(20년도 개선사항)** 기관은 '모-자회사 상생 발전을 위한 경영협약' 체결을 통해 정규직 전환을 실시한 자회사의 책임경영 체계 확립 및 용역서비스 성과 지속 개선을 위한 상호 협력을 도모하였다. 그리고 자회사 근로자의 인권보호, 노동원칙 준수 등을 위한 '인권경영 선언문'을 채택하는 등 정규직 전환을 실시한 자회사의 경영활동 독립성 보장과 인권경영 정착을 위해 노력한 점이 인정된다.
- **(21년도 평가결과)** 기관은 자회사 고령 근로자의 장기근속 환경을 조성하기 위해 정년퇴직 근로자를 재고용하는 촉탁직 운영제도를 성공적으로 도입하였다. 또한, 휴게공간 리모델링 및 노후화 비품 교체 등을 통해 쾌적한 근무환경을 조성하였으며, 자회사 노사협의회가 정식 출범하도록 지원하여 회사의 건전한 발전을 도모하는 등 정규직 전환 근로자의 고용안정 및 처우개선을 위해 적극적 노력을 기울인 점이 인정된다.
- 한편, 기관은 자회사의 '인권경영 선언문' 채택이 실질적인 인권

보호로 이어져 서비스 품질 제고 등 회사 운영 성과에도 도움이 될 수 있도록 자회사 임직원 대상 인권 관련 교육 실시 등 후속 조치 시행에도 노력할 필요가 있을 것으로 생각된다.

② 정규직 전환 제외자 보호 계획 및 노력

- ('21년도 평가결과) 기관은 정규직 전환 예외직원에 대해서도 장기 근무 및 우수한 근무성과가 인정되는 직원에게는 호칭의 상향 조정(선임→수석, 2명)을 통해 사기진작 및 근로의욕 고취를 위해 노력하였다. 아울러, 정규직과 동등한 수준의 복지 및 연수 제도를 운영하여 동질감 부여를 위해 노력하였으며, 내부 연수 강사 기회 제공 등을 통해 전문지식 활용도 제고 및 조직 소속감 고취를 위해서도 힘쓴 점이 인정된다.

라. 적극적 채용관리

① 정규직 채용 원칙 확립 등 채용관행 개선

- ('21년도 평가결과) 기관은 정부 정책에 부응하여 상시·지속적 업무에 대한 정규직 채용 원칙을 철저히 준수하는 동시에, 외부 전문가(노무사)가 포함된 '비정규직 채용 사전심사제'를 엄격히 운영하여 비정규직 채용을 최소한으로 제한함으로써 높은 수준의 정규직 비율(98%)을 유지한 바, 양질의 일자리 창출에 기여한 점이 인정된다.

② 공정한 채용절차 수립 노력

- ('20년도 개선사항) 기관은 별도의 서류전형을 폐지하고 응시자 전원 NCS직업기초능력평가를 실시하는 1차 필기전형을 도입

함으로써, 1차 전형의 정량평가 비중을 100%로 확대하여 채용 절차의 공정성을 강화하였다. 또한, '21년 하반기 전문직 신입직원 채용부터 1차 필기전형 합격선 및 응시자 개별성적을 제공하여, 응시자의 평가 수용성을 제고하고 채용 절차의 투명성을 확보하고자 노력하였다.

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 입사지원서상 인적사항 삭제, 블라인드 면접 실시 등 모든 채용 절차에서 실력에 기반한 공정한 경쟁 기회를 보장하는 블라인드 채용 제도를 운영하였다. 그리고 고용노동부의 ‘블라인드 채용 준수 모니터링 점검’ 실시 이래 지속적으로 위반사례 ‘0건’을 기록하는 등 공정한 채용 절차 확립의 모범을 보여준 점이 인정된다.

- 특히, ‘채용대행업체 운영 가이드라인’을 선제 도입하여 출제 문항에 대한 대행업체 검수 보고서 제출을 의무화하는 등 정부 가이드라인을 반영하였다. 그리고 채용절차 단계별로 개선점을 마련한 것은 채용 위탁업무의 미흡한 운영으로 발생 가능한 공정 채용 저해를 미연에 방지하고자 하는 기관의 의지를 확인할 수 있는 부분이다.

③ 채용관리의 적정성

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 혁신성장산업 육성 등 정부 정책을 뒷받침하는 효과적 인력수급을 위해 관련 이공계 분야 채용 규모를 확대하는 등 채용관리에 있어 정부 정책 수요를 적극적으로 감안하고자 노력을 기울인 것으로 평가된다.

- 특히, 외부환경 변화에 능동적으로 대응할 수 있도록 융복합형 금융인재를 육성하기 위해 공학 분야(전기·전자, 화학·생명, 기계) 인재 채용을 최초로 실시하였다. 이 과정에서 금융상식 평가를

병행하는 등 전통적 방식의 전공 시험에서 탈피한 통섭형 평가 방식을 운용한 점은 그동안 다른 정책금융기관 채용에서는 볼 수 없었던 차별적인 노력으로 생각되며, 혁신성장산업 등 우리기업의 미래성장동력 육성에 필요한 인력 확충 측면에서 채용관리가 긍정적으로 이루어지고 있는 것으로 판단된다.

④ 적극적 채용 실적

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 ‘20.11월 고용노동부 대체인력뱅크를 통한 육아휴직 대체인력을 최초 채용 후 활용 가능 업무를 지속적으로 발굴하여 ‘21년 대체인력 채용을 확대(1명→8명)한 바, 인력 공백을 최소화함과 동시에 경력단절여성 등에 대한 재취업 기회 제공을 위해 노력을 기울인 것으로 평가된다.
- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 정규직 청년 채용 의무기준 및 청년 인턴 채용 권고 인원을 초과 달성한 바, 다수의 청년들에게 양질의 일자리와 경력개발 기회를 제공하기 위한 노력을 기울인 점이 인정된다. 다만, 청년인턴의 졸업 후 구직 등에 실질적인 도움이 되도록 현장감 있는 업무 경험 기회 등을 통해 보다 많은 실무역량을 쌓게 할 수 있는 방안에 대한 고민이 필요할 것으로 생각된다.
 - 한편, 기관은 장애인, 국가유공자, 지방인재, 저소득층, 고졸 청년 등을 위한 사회형평적 채용제도를 지속 운영함으로써 사회 취약 계층의 취업 기회 확대를 위해서도 노력하였다.

마. 합리적인 인사관리

① 인력운용의 적정성

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 여성관리자 비중 확대 목표를 수립하고,

이를 실행하고자 여성 리더십 교육, 여성 네트워크 구축 등 여성 리더 양성 프로그램을 마련한 것을 살펴보면, 인적 다양성 제고 및 여성리더 양성을 위해 노력한 점이 인정된다.

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 소통·협업 역량을 평가에 반영할 수 있도록 ‘21.5월 팀원급 직원간 동료평가 제도를 도입함으로써, 기존의 수직적 하향평가의 한계를 보완하여 팀원 간 소통 촉진을 통해 보다 효율적이고 원활한 업무 수행을 도모하고자 노력하였다. 다만, 기관은 원활한 평가제도 정착을 위해 평가방식 개선 및 적용 대상 확대 등에 대해 고민해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.
- 한편, 기관은 분야별 장기근무 직원을 대상으로 자기 주도형 경력개발 기회를 제공하였다. 그리고 임금피크 직원이 경험·역량을 효과적으로 활용할 수 있도록 ‘20년 시범 도입한 중소기업 멘토링 참여 프로그램을 확대·실시하는 등 역량에 기반한 효율적 인력 운용을 위해 노력한 것으로 평가된다.

② 인력육성의 적정성

- **(‘20년도 개선사항)** 기관은 업무별(여신, EDCE, 남북)·산업별 연수, 조직관리자 대상 리더십 연수 등을 실시하여 실무자·관리자 역량 강화에 두루 노력을 기울였다. 또한, 대상자별(육아휴직복직자, 신규 전입자 등) 연수, 사무직·업무직 역량개발을 위한 외부 업무연수 실시 및 자격증 취득 지원 등 연수 프로그램을 다변화하여 대상자별 맞춤형 교육 수요 충족에 노력한 것으로 판단된다.
- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 온라인 연수 플랫폼(쇼터디움) 신규 구축, 업무 유관 온라인 연수 콘텐츠 제작(Online KEXIM(“OK”) 아카데미) 등 새로운 연수 방식을 도입함으로써 시공간에 구애받지 않는 연수 기회 제공 등 연수 수요자의 편의성을 높여 직원의

연수 참여도 제고를 위해 노력한 점이 인정된다.

- 다만, 코로나19 이후 일상 회복에 맞추어 실무·현장 경험 등이 결합된 연수 프로그램 확대를 위해 대면방식 연수 및 외부 전문 기관 위탁 교육 파견 등 다양한 연수 기회의 발굴이 필요하다. 그리고 글로벌 업무역량 강화를 위한 연수 프로그램 개발에도 지속적인 노력을 기울일 필요가 있는 것으로 판단된다.

③ 직무 만족도 제고 노력 등

- (**‘20년도 개선사항**) 기관은 '20.11월 수립한 디지털전환 전략 이행의 일환으로 RPA(로봇사무처리자동화) 적용 업무 확대를 위한 특별 업무제안을 실시, 총 10건의 제안을 채택하여 시스템 구축을 추진하였다. 그리고 단순 내부민원업무 경감을 위해 인사 관련 문의 응대 챗봇을 도입하는 등 기관 차원에서 업무 효율화를 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있는 것으로 판단된다.
- (**‘21년도 평가결과**) 기관은 젊은 직원 위주의 소통채널(IL, YB)을 통한 조직 혁신과제 발굴 및 직원참여형 업무제안 등 다양한 소통 활동을 통해 현업 직원들의 의견을 수렴하기 위해 노력하였다. 이를 바탕으로 스마트룩(완전자율복장제) 시행, 사무공간 개선, 조직문화 개선 캠페인 등을 추진하여 효율적 업무환경 조성 및 근무 만족도 제고를 위해 지속 노력한 점이 인정된다.
- 또한, 기관은 원격근무 내규화, 유연근무제 활성화 및 업무시간 집중도 향상을 위한 근무혁신 캠페인 실시 등을 통해 업무량 증가시 탄력적으로 대응하기 위한 기반을 구축하였다. 그리고 불필요한 시간외근무를 축소함과 동시에 근무 시간·장소의 자율성을 부여함으로써 직원의 일과 삶의 균형 향상을 위해서도 노력한 것으로 판단된다.

바. 내부성과평가의 적정성

① 평가지표의 합리성

- (**20년도 개선사항**) 기관은 중·장기 경영전략 및 정부정책 방향을 감안하여 우리기업의 포스트코로나 시대 글로벌 경제 선두권 달성을 뒷받침하기 위해 금융 협력기반 활성화, 해외진출 다변화 지원, 경험증진자금 지원 달성도 지표를 신설하는 등 내부성과평가 지표를 개선하여 정책금융 역할을 강화하기 위해서 노력하였다.
- (**21년도 평가결과**) 기관은 전년도에 코로나19 위기극복 지원에 역량을 집중하기 위해 완화했던 일부 지표에 대한 평가를 정상화 하였다. 주요사업계획 이행실적 정성평가 점수 차등폭을 확대 하였으며, 보증목표 달성도에 대한 평가를 재개하는 등 보다 적극적인 성과 달성을 유도하기 위한 조치를 취한 것으로 평가된다. 동시에, 코로나19 확산세 지속을 감안하여 대면접촉이 필요한 업무 관련 지표에 대한 추진실적 인정 기준을 완화하는 등 상황 변화에 따라 평가지표를 합리적으로 운영한 것으로 판단된다.
- 다만, 기관은 코로나19 확산 이후 위기극복을 위해 자금공급 확대에 역량을 집중하여 왔으나, 최근 글로벌 인플레이션 확대와 금리 인상에 따른 국제금융시장의 변동성 확대를 감안하여 여신 포트폴리오의 질적 개선을 위한 성과평가지표 운영 방안을 마련할 필요가 있다.

② 평가방법의 적정성

- (**21년도 평가결과**) 기관은 전략지표 평가를 위해 평가대상군 부서 근무 경력이 있는 직원으로 구성된 내부평가단 운영을 통해

평가업무의 전문성과 객관성을 확보하였다. 그리고 성과평가 전산시스템을 활용하여 평가결과를 집계·조회하는 등 평가업무의 효율성과 정확성 제고를 위해 노력하였다.

- 또한, 평가대상부서 의견 수렴을 통해 외부 환경변화로 목표 달성이 어려워진 지표를 조정함으로써 수용성 확보를 위해 노력한 점도 인정된다. 다만, 경영목표의 적극적인 이행을 위해 성과 지표를 상향 조정하는 경우 인센티브를 부여하는 방안도 함께 검토할 필요가 있다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- (‘21년도 평가결과) 기관은 부서평가와 개인평가 결과를 성과연봉 및 경영평가 인센티브 지급률 결정시 반영하고, 인사 관련 기초 자료로 활용하는 등 평가결과를 인사 및 보수와 연계함으로써 성과 중심 보상체계를 적절히 운영하고 있는 것으로 판단된다. 아울러, 단체포상을 확대함으로써 핵심사업에 대한 협업 활성화 및 업무 성과 향상을 유도하고자 노력한 점도 높이 평가된다.
- 한편, 기관은 부서업적 평가계획 수립·변경에 앞서 현장의 애로 사항을 청취하는 등 평가대상부서의 의견을 적극 수렴하여 평가 제도 개선방안을 도출한 점을 고려하면, 발전적인 평가제도 운영을 위해 노력한 것으로 판단된다.

사. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- (‘20년도 개선사항) 기관은 ‘혁신성장 핵심지원 산업분석’ 연수, 부서 주도 산업 스터디, 전문가 초청 포럼 등 산업별 전문성

강화를 위해 다양한 연수 과정을 운영하였다. 또한, 산업 이해도를 기반으로 한 기술분석·심사 역량 강화를 위한 기술금융 특화 프로그램을 마련하는 등 여신 조직의 산업별 편제가 조직 전문성 강화로 이어질 수 있도록 노력한 점이 인정된다.

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 전세계적 ESG 정책 도입 추세에 적극 부응하여 독립된 ESG경영부를 신설하여 저탄소·친환경 경제 전환에 선제적으로 대응함과 동시에 고객의 글로벌 ESG 경쟁력 강화 기반을 구축하였다. 또한, 우리기업 해외진출 확대 지원 등 업무별 전담조직을 적시에 마련한 점은 정부 정책과제를 효과적으로 이행하기 위해 조직을 효율적으로 운영하고자 한 노력으로 평가된다.
- 특히, 산업별 여신 조직의 전문성 강화 노력과 더불어, 계열 및 개별기업에 대한 ‘대고객 핵심창구’를 명확히 지정하여, 다수 산업을 영위하는 고객의 불편을 최소화하고 대고객 책임성을 강화함으로써 산업별 편제의 제약사항을 선제적으로 보완하였다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 상임이사가 담당하는 기금(EDCF·IKCF) 및 리스크관리 등 업무의 전문성과 특수성을 감안, 상임이사가 해당 조직의 업무에 대한 전무이사 전결사항을 위임받아 처리토록 하여 조직 운영의 신속성·효율성을 제고하고자 노력하였다. 또한, ‘미확약’ 방식의 기본여신약정 체결 권한을 다수 위원 참여로 의사결정에 상대적으로 시간이 많이 소요되는 확대여신위원회(최고 여신 의사결정기구)에서 은행장으로 조정하는 등 권한을 체계적으로 위임하여 신속한 의사결정체계 마련을 위해 노력한 점이 돋보인다.
- 아울러, 중소기업을 대상으로 한 소규모 대출의 간편 심사, 기술 선도 벤처·스타트업의 외부 심사결과를 활용한 신속 지원기준

도입, EDCF 원조를 받는 수원국의 긴급 재난대응 차관 제도 규정화 등 제도개선은 정책기능을 보다 신속하고 충실하게 수행하고자 한 노력으로 평가된다.

③ 내부통제시스템 운영의 적절성 등

- **(‘21년도 평가결과)** 기관은 부패 취약분야에 대한 관리 강화를 목적으로 여신 승인 의사결정을 위한 여신합의제기구 운영에 있어 합의위원회와 대출 대상기업의 사적 이해관계 등 이해상충 여부 확인 절차를 신설하였다. 또한, 외부강의 신고시스템을 개선하는 등 내부통제 인프라 고도화를 위해 노력하였으며, 이를 통해 규정 준수율 제고 등 개선 효과도 일부 있었던 것으로 확인된다. 시스템 개선과 더불어 기관은 대내외 청렴 정책기구 운영을 통해 국민 권익위원회 주관 ‘21년 공공기관 청렴도 측정 결과 3년 연속 우수 등급(2등급)을 획득하는 등 윤리경영 성과도 지속적으로 시현하고 있는 점이 인정된다.
- 한편, 기관은 내부변호인제도 도입을 통해 수감직원의 인권보호를 강화하고, 징계, 변상 등 주요 감사결과의 적정성을 사전심의하는 감사심의위원회를 신설하는 등 감사업무의 공정성과 투명성 제고에도 노력한 것으로 생각된다.
- 아울러, 기관은 사이버보안 및 개인정보보호 관리역량의 수준을 높이기 위해 다양한 노력을 하였다. 특히, 개인정보보호위원회 주관 ‘21년 공공기관 개인정보보호 관리수준 평가에서 98점을 기록하면서 3년 연속 최고등급을 달성하였고, 기재부 사이버위협 방어대회에서 최우수팀에 선정되는 등 대외적으로 높은 정보보호 수준을 입증하였다.