
2020년도 금융공공기관 경영평가
평가 결과보고서

2021. 11.

- 목 차 -

I. 평가 총평 -----	1
II. 산업은행 -----	27
III. 기업은행 -----	74
IV. 수출입은행 -----	122
V. 서민금융진흥원 -----	150

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, 수출입은행, 서민금융진흥원에 대한 경영평가(4개 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"> · 한국기업지배구조원 원장 · 중앙대 교수
	나 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 연방준비제도이사회 선임경제 학자 · 고려대 교수
	다 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 금융위원회 증선위 감리위원 · 법무법인 변호사
	라 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 한국경영정보학회 회장 · 서강대 교수
예산·회계 전문가	마 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 금감원 선임연구위원 · 중앙대 교수
	바 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 방통위 감사자문위원회 위원 · 숙명여대 교수
	사 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 금융위원회 자문관 · 한국금융연구원 선임연구위원
경영평가 전문가	아 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 수원대 교수 · 한국자본시장연구원 선임연구위원
	자 위원	<ul style="list-style-type: none"> · 성균관대 연구원 · 보험연구원 부원장
	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
		미래성장지원	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	
	건전성관리지표	대손충당금적립률	2.0
		외화유동성커버리지비율	2.0
		건전성 관리 지표 소계	
	주요사업부문 소계		54.0

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

기은 : 「i-ONE JOB」 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 정부의 국정철학을 반영하고, 정부 정책 이행 노력을 중점적으로 평가하였으며, 특히 적극적 위기 대응*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 '20년도 한시적으로 배제하고, 코로나19 위기 극복 등 정부의 경기 대응을 위한 프로그램의 운영 노력을 평가할 수 있는 비계량 지표를 신설하였다.
- '20년도 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	60점 미만
지급률 (기준상)	100% (120%)	90% (100%)	75% (70%)	55% (30%)	0% (0%)	0% (0%)

* 기획재정부 『'20년 공공기관 예산편성지침』 및 『'20년 공공기관 예산집행 지침』, 『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 평가에 있어 전반적으로 우수한 점수를 획득한 것으로 판단된다. 비계량지표 부문 또한 대체로 양호한 수준으로 평가되었으나, 각 기관별로 미흡한 것으로 나타난 부분에 대해서는 면밀한 원인분석을 통한 개선대책 수립을 권고하며, 우수한 부분에 대해서는 기관 차원의 지속적인 관심과 관리를 통해 해당 업무를 보다 발전시켜 나가기를 당부하는 바이다.

(2) 경영관리

가. 계량지표 부문

- 계량지표 부문에서 산은, 기은, 수은은 8점 중 평균 7.75점, 서금원은 18점 중 17.29점으로 우수한 점수를 기록하였다.
- 고객만족도 지표와 관련하여 기재부의 '공공기관 고객만족도 조사' 결과 수은은 우수 등급, 산은·서금원은 보통 등급, 기은은 미흡 등급을 받아 수은은 만점(1점), 산은·서금원은 0.75점, 기은은 0.5점을 획득하여 기관별 점수에 차이가 나타났다.
- 4개 기관 모두 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼'에 따른 2단계 과제를 충실히 이행하여 인권경영 지표(1점)에서 만점을 획득하였고, '20년도 공공기관 통합공시 일체점검 결과 모두 1등급을 받아 국민소통 지표(2점)에서도 만점을 획득하였다. 또한, 국회, 감사원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항을 모두 이행하여 감사지적사항 이행실태 지표에서 공통적으로 만점

(2점)을 획득하였으며, 총인건비 인상률 지표도 4개 기관 모두 정부 지침을 준수하여 만점(2점)을 획득하였다.

- 서금원만 평가받는 지표 중 사업지원 예산 집행도 지표의 경우 98.5%의 예산 집행률 달성, 예산 집행시기의 적절한 분산·조정으로 만점(3점)을 득점하였다. 재원조성목표 달성도 지표에서는 4점 만점 중 3.78점을 획득하였는데, 이는 휴면예금 특성상 금융회사의 출연규모 예측 곤란, 보험업계의 휴면보험금 찾아주기 활동에 따른 출연 대상 휴면보험금 감소 등에 기인한 것으로 판단된다. 또한, 사회적 가치 구현 지표에서는 3점 만점 중 2.76점을 획득하였는데, 온누리 상품권 지원 실적, 보훈 대상자 채용실적에서 감점이 있었던 것으로 파악된다.

나. 비계량지표 부문

- (경영전략 수립 및 실행노력) 금융공공기관들은 대내외 환경변화를 감안하여 체계적인 프로세스에 따라 경영전략을 수립하고, 경영전략과 부서별 목표를 연계하는 등 전략실행에도 노력을 기울인 것으로 판단된다. 산은은 “대한민국 혁신성장의 힘, 미래를 준비하는 글로벌 KDB”라는 경영목표 아래 5대 중점추진과제를 중심으로 ‘20년 경영계획을 마련하여 본연의 역할을 적극 수행하였다. 특히, 코로나19의 급격한 확산세에 대응한 「코로나19 비상대책위원회」 신설을 통해 업무 연속성을 유지하고 코로나19 피해기업에 대해 적기 금융지원한 점은 높이 평가할만하다. 기은의 경우, 저성장·저금리 고착화 등 제약적인 금융환경 극복을 위해 4대 전략과 12대 중점과제를 선정하고, 혁신금융과 바른경영을 골자로 ‘IBK혁신경영’을 시행하였다. 또한, 코로나19 발생 후 중소기업·소상공인 위기극복 지원을 중심으로 전략을 재설정한 것은 정책금융기관으로서 시의적절한

조치로 판단된다. 다만, 최근의 경영화두인 ESG 관련 전략과 실천과제 개발에 보다 적극적인 노력이 필요할 것으로 보인다. 수은은 사업계획 수립시 K-뉴딜 산업별 맞춤형 지원, 포괄적 금융협약(Framework Agreement)을 활용한 수주지원 기반 확충 등 우리 경제 활력 제고 및 신성장동력 육성을 위한 전략을 마련하는 한편, '미래발전방안수립 T/F'를 통해 미래 여신지원 방향성 및 정책금융 지원역량 강화를 위한 실행방안을 마련하고 이를 중기경영계획에 반영하는 등 대내외 환경변화에 적절히 대응하여 경영전략 수립 및 실행에 노력한 것으로 판단된다. 다만, 정부의 ESG 경영 확산 정책에 부응하여 우리기업을 지원할 수 있는 방안 및 ESG 경영을 실천하기 위한 다양한 중장기 과제들을 발굴하고 이를 경영전략에 반영할 필요가 있어 보인다. 서금원의 경우, '햇살론유스', '햇살론17' 등 정책서민금융을 충분히 공급하고 서민금융 공급체계 개편방안을 성실히 이행하였으며, 비대면·디지털 서민금융 서비스 구축, 기관장의 현장 경영 및 소통창구 운영을 통해 고객 중심의 실질적인 지원성과를 창출하였다. 이러한 노력을 인정받아 서금원의 서민금융지원 모델이 공공기관 최초로 유엔 '사회개발위원회'에서 서면의견서로 채택되기도 하였다. 다만, 향후 ESG와 연계하여 전략과제 보완 및 이를 기반으로 한 성과 창출이 필요하다.

- (정부 권장정책 대응 및 업무지원) 금융공공기관들은 각 기관별 특성과 역할을 감안하여 정부에서 추진하는 주요 정책에 신속히 대응하고, 관련 업무를 충실히 지원하고자 노력한 것으로 판단된다. 산은의 경우, 정부 부처와의 긴밀한 협조를 통해 혁신성장 지원, 중소·중견기업 육성, 코로나19 대응 등 주요 정책금융 사업을 충실히 이행하는 한편, '20년 당기순이익(4,875억원)을 바탕으로 정부 앞 전년 대비 2배 수준의 배당(2,096억원)을 실시하여 국가 재정건전성 제고에 기여한 점이 긍정적으로 평가된다. 기은은

‘한국판 뉴딜’ 정책에 신속하게 대응하고 동산담보 활성화를 주도하였으며, 다양한 정부출자 사업을 성공적으로 이행하였다. 특히, 코로나19 특별자금을 신속하게 공급하는 등 국가 경제위기 극복에 선도적 역할을 수행한 점은 높이 평가된다. 다만, 금융 지원정책 종료 시 발생할 수 있는 잠재적 부실과 관련하여 대손충당금 추가 적립 등 선제적인 건전성 관리가 필요할 것으로 판단된다. 수은의 경우, 코로나19 피해기업 지원 프로그램, 코로나19 긴급대응차관, K-뉴딜 글로벌 촉진 프로그램 등을 신설·운영함으로써 정부 정책과제의 충실한 수행을 위해 노력하였으며, 향후에도 글로벌 산업 재편, 기후변화 대응을 위한 산업구조전환 가속화 등 우리기업의 대외환경변화 대응을 지원하고 정부정책을 효과적으로 수행하기 위하여 정책금융기관으로서 지속적인 지원 노력이 필요할 것으로 생각된다. 서금원의 경우, 동 지표가 평가 대상이 아니어서 별도로 기술하지 아니한다.

- (고용의 질 개선 계획 및 노력) 금융공공기관들은 정규직 전환자 고용의 질 개선 뿐만 아니라, 정규직 전환 제외자 보호에도 노력을 기울인 것으로 판단된다. 산은은 자회사(KDB비즈)와 자율경영 지원 업무협약 체결을 통해 자회사 근로자에 대한 인사개입 금지를 명문화하는 등 자회사 방식 정규직 전환자의 고용 안정성을 제고하였다. 기은의 경우, 무기·전문계약직 직원들에 대해 모든 분야에서 정규직과 동일한 수준으로 처우개선을 완료하였고, 파견·용역 정규직전환 근로자들의 복지 및 자기개발 제도를 지속 보완·발전하는 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만, 신설 자회사 직접고용 직원들의 경우 상대적으로 열악하고 안전사고에 노출되기 쉬운 직무에 근무하고 있는 만큼 지속적인 관심이 요구된다. 수은은 자회사 전환직원에게 대해서 모회사 직원과 동일한 복지혜택을 제공하고 야간 교대근무를 축소하는 등 근무환경 개선을 위해 노력하였으며, 정부에서 요구

하는 모회사 역할의 성실한 이행을 통해 자회사 운영의 지속성과 전환직원의 고용안정을 확보한 것으로 평가된다. 다만, 자회사 경영활동의 독립성 보장, 자회사 제공 용역서비스 성과의 지속적 개선에 상호 협력할 수 있도록 후속조치가 필요할 것으로 보인다. 서금원의 경우, 동 지표를 평가받지 아니하므로 별도로 기술하지 아니한다.

- (적극적 채용관리) 금융공공기관들은 정규직 채용 원칙 확립, 채용의 공정성 강화 및 청년 고용 확대를 위해 적극적으로 노력한 것으로 보인다. 산은의 경우, 채용비리 차단을 위해 전형 과정에 외부위원 참여를 확대하고 채용공고에 전형별 평가기준을 공개하여 채용의 공정성과 신뢰성을 제고하였다. 또한, 청년 일자리 창출을 위해 채용규모를 전년 대비 대폭 확대하고, 청년 인턴 제도도 지속 운영하였다. 다만, 현재 운영 중인 청년인턴 제도가 형식적인 운영에 그치지 않고 실효성 있는 제도로 정착될 수 있도록 개선방안을 마련할 필요가 있다. 기은은 전문직의 정규직 채용을 확대하고, 정규직 고졸 공채전형을 신설하는 등 은행권 최고 수준의 정규직 직원 비율을 달성하였으며, 장애인·보훈자녀에 대한 채용을 강화하였다. 또한, 채용 시 AI역량검사를 최초로 도입하는 등 공정성을 향상시키려는 노력도 긍정적으로 평가된다. 다만, 청년인턴 직원들의 실무역량 강화를 위한 노력과 정규직 채용과의 연계 여부 등에 대한 설명이 부족한 점은 보충될 필요가 있다. 수은은 '비정규직 채용 사전심사제 운영기준' 심사 항목으로 채용절차의 공정성 추가, '공공기관 채용프로세스별 표준 매뉴얼'상 전형별 요구사항 내규 반영, 해외 사무소의 현지직원 채용 절차 관리·감독 강화 등을 통해 국내외를 막론하고 공정한 채용절차를 확립하고자 노력한 점이 인정된다. 다만, 채용의 객관성·공정성 강화 측면에서 서류전형 개선, 채용 탈락자에 대한 투명한 정보 제공 등의 방안

마련이 필요할 것으로 생각된다. 서금원의 경우, 청년인턴제, 중장년 재취업 지원 등 맞춤형 일자리 창출과 사회 형평 채용 확대를 통해 전년 채용인원 대비 127.7%의 역대 최대 규모의 채용 실적을 달성하였다. 또한, 채용 단계별 공정성 강화 조치로 서금원형 블라인드 채용 공정성을 확립한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 지역인재, 고졸인재 등에 대한 채용 제도 마련 및 보훈 의무 고용 비율 달성 등 사회형평적 채용 강화를 위해 지속적으로 노력할 필요가 있다.

- (합리적 인사관리) 금융공공기관들은 역량·성과 중심의 합리적인 인력운용에 노력하는 동시에, 인력육성 및 직무 만족도 제고에도 다방면의 노력을 기울인 것으로 판단된다. 산은의 경우, 국가 기간산업 경쟁력 회복 지원을 위한 정책금융 담당인력을 확충하고, IT-非IT 부문간 인력교류를 확대하는 등 탄력적 인력운용을 통해 경영 현안에 적기 대응하는 한편, 육아지원제도 개선 및 남성 육아휴직 사용 캠페인 등을 통해 가정 친화적인 조직문화를 조성하였다. 다만, 포스트코로나 시대에는 조직문화의 자율성 및 유연성 제고에 대한 요구가 증대될 것으로 예상되는바, 지속적인 제도 개선 노력이 필요할 것으로 보인다. 기은의 경우, 코로나19 확산에 따라 은행권 최초로 영업점 직원의 재택근무를 도입하였으며, 격지근무 직원 우대방안 마련 및 여성 인력의 승진기회 지속 확대 등 열악한 환경에서 근무하는 직원들에 대한 관심과 배려는 바람직하다고 평가된다. 다만, 근로환경이나 업무 고충과 관련해 적시성 있는 신고나 상담이 가능한 창구를 보완할 필요가 있다고 판단된다. 수은은 하위 직급(G2) 발탁인사, 승진대상자 인원배수 확대 등을 통해 업적·능력 중심의 승진기회 부여를 도모하였으며, 연공서열 관행 타파 등을 통해 여성이 향후 조직관리자로 진출할 수 있는 기반을 마련하기 위해 노력하였다. 다만, 향후 기관의 여성 조직관리자 비중 확대를 위해서는 목표

설정 및 실행방안 마련 등 보다 구체적인 계획 수립이 필요할 것으로 생각된다. 서금원의 경우, 성과 중심의 인력 배치와 함께 대내 환경변화에 대응하여 신속하고 효율적으로 인력을 운영하였고 맞춤형 연수프로그램을 통해 인력 개발의 효과성·만족도를 제고한 점이 긍정적으로 평가된다. 또한, 일·가정 양립 지원제도의 내실화를 이루어 근무환경 및 조직문화 개선에 대한 직원 만족도를 제고하는 등 근로조건의 실질적 향상을 위해 노력한 것으로 판단된다. 향후, 직원 수요조사에 근거하여 다양한 근로형태 도입 및 근로의 질 개선이 이루어질 수 있도록 지속적인 노력이 뒷받침 되어야 할 것이다.

- (내부 성과평가의 적정성) 금융공공기관들은 환경변화에 대응한 평가지표의 합리적 조정, 평가제도 개선 등을 통해 정책금융이 필요한 곳에 지원역량이 집중되도록 노력한 것으로 보인다. 산은의 경우, 국가 위기상황에 대응하여 수익성 지표 폐지, 정책 프로그램 집행 노력에 대한 비계량 평가 확대 등 시장 안전판 역할 강화를 위해 평가체계를 개편하고, 정책역량 집중 독려를 위해 한시적으로 성과급 차등폭을 축소·완화 운영하였다. 또한, 피평가부서 및 임직원의 의견을 수렴하여 평가지표를 간소화 한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 계량지표 성과의 실시간 조회가 가능한 전산 개발 등을 통해 피평가부서의 실적관리 편의성을 개선할 필요가 있다. 기은은 혁신금융·모험자본 가산점 제도를 신설하고 바른경영 평가를 강화하는 등 전략과 목표에 부합하도록 평가지표를 합리적으로 개편한 것으로 판단된다. 특히, 코로나19 확산에 따른 목표 감축, 평가유예 등의 조치는 급변하는 외부요인에 적절하게 대응한 것으로 보인다. 다만, 디지털 전환 전략과제 평가 시 체계적인 성과 관리가 가능하도록 평가 기준 마련을 권고한다. 수은은 코로나19 피해기업 지원 독려를 위해 수익성·자산건전성 관리 평가기준을 완화하는

등 평가계획을 합리적으로 조정하는 한편, 역할별로 독립된 평가조직을 운영하여 평가의 객관성을 확보하면서, 평가단에 참여하는 실무자 범위를 확대하는 등 내부성과 평가방식을 개선하고자 노력하였다. 다만, 비상경제조치 정상화 이후 기관의 중장기 경영전략 달성을 위해 필요한 핵심 평가지표가 무엇일지에 대한 고민이 필요할 것으로 생각된다. 서금원의 경우, 환경 변화를 반영한 성과관리 체계 구축을 통해 성과지표를 신설·변경함으로써 서민·취약계층을 위한 실질적 지원 성과 창출 및 업무 효율화를 이끌었다. 또한, 성과관계자 전문성을 확보하고 소통을 통해 성과관리제도를 운영·개선하여 성과관리의 공정성을 제고한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 복합적 성과지표 개발 및 개선과 함께 향후 도전적인 목표 설정 및 성과 창출을 유인해야하며, 지속적인 고객 체감형 성과를 창출하기 위한 노력이 필요하다.

- **(효율적인 조직관리)** 금융공공기관들은 대내외 환경에 대응한 조직 개편, 내부통제시스템 강화 등 조직관리 효율화에 노력하였다. 산은의 경우, 국가 기간산업 영위기업의 코로나19 위기 극복 지원을 위해 '기간산업안정기금' 전담조직을 신속히 구성하는 동시에, 포스트코로나 시대를 대비하여 기존 정책기획부문을 정책·녹색기획부문으로 확대하고 산하에 총괄부서 ESG·뉴딜 기획부를 신설하는 등 조직을 개편하였다. 또한, 영업점 업무 부담 경감 및 우량 영업자산 확충 지원을 위해 심사체계를 간소화한 '신속심사' 제도를 도입, 적기 의사결정 및 고객만족도 제고에 기여한 점이 긍정적으로 평가된다. 기은은 혁신금융그룹, 자산관리그룹, 소비자보호그룹을 신설하여 급변하는 외부환경에 대응하고, 코로나19 피해기업의 신속한 지원을 위해 영업점에 전결권을 일부 위임하는 등 유연하고 효율적인 조직관리 노력이 인정된다. 다만, 영업점 수 축소를 지속하는 시중은행들과 비교해

기관의 영업점 수 변동은 미미한 상태인데, 점포 운영방식이나 비용 절감에 대한 노력이 부족한 것은 아닌지 점검이 필요해 보인다. 수은의 경우, 급변하는 산업환경 변화에 대응하여 여신 조직체계를 산업별 편제로 변경하였다. 다만, 동 조치가 조직 전문성 강화로 이어질 수 있도록 산업별 심화 연수 등이 필요할 것으로 보인다. 한편, 내부통제시스템 강화에도 노력하여 국책은행 최초 ISO 37001(부패방지경영시스템) 국제인증 획득, 청렴도 및 부패방지 시책평가 2년 연속 2등급 달성, '공공기관 개인정보보호 관리수준 평가' 역대 최고점(98.25점) 기록 등의 성과를 낸 것으로 판단된다. 서금원은 부서별 권한과 책임을 명확히 하고 부서를 신설하였으며 불법사금융 피해 증가에 따른 임시조직(TF)을 운영하는 등 체계적으로 조직을 운영하고 환경변화에 능동적으로 대응하였다. 또한, 위임전결규정 개정을 통해 실무자의 업무수행 권한을 확대함으로써 의사결정의 신속성을 제고하였다. 다만, 비대면 채널의 특수성을 최대한 살리기 위한 조직 구성과 상세 운영방안을 마련하기 위한 준비 작업이 필요할 것으로 판단된다.

- 다음은 서금원에만 해당되는 평가지표인 안전하고 편리한 정보 시스템관리, 합리적이고 투명한 예산관리 및 반부패·청렴윤리 강화에 대한 기술이다.
- **(안전하고 편리한 정보시스템관리)** 서금원은 공공기관 개인정보 관리수준 진단 2년 연속 우수 성과 달성, 정보보호 관리체계 인증 취득·유지 등 개인정보 보호 및 정보보안을 강화하고 서민 금융종합정보(차세대) 시스템을 구축하여 디지털 효율화를 달성한 점 등이 긍정적으로 평가된다. 다만, 취약점 상시 진단, 모니터링 및 보완 작업 등을 통해 향후 비대면 업무환경 전환에 따른 정보침해 위협에 대응해야 한다.

- **(합리적이고 투명한 예산관리)** 서금원은 코로나19에 대응하여 시장 변동성 모니터링을 실시하고 환경 분석 등을 통해 예산 편성 기본방향을 설정함으로써 환경변화에 적절히 대응하였다. 또한, 재원 조성을 통해 정책서민금융의 안정적 공급·운영을 뒷받침한 점이 긍정적으로 평가된다. 예산업무 효율화 방안 마련, 예산 절감 캠페인 등의 활동으로 효율적인 예산 재배분과 업무 처리를 수행함으로써 예산업무의 효율화 체계를 마련해 기관 종합감사 우수사례로 선정된 점은 높이 평가할만하다. 향후, 국민 참여예산 제도 도입 및 예산 절감 목표치 설정 등 예산 절감을 위한 노력이 지속적으로 뒷받침 되어야 하며 서민들의 아이디어가 예산에 반영될 수 있는 소통 시스템의 도입 방안이 필요해 보인다.
- **(반부패 및 청렴윤리 강화)** 서금원은 내부 견제 시스템을 강화하고 청렴문화를 확산시킴으로써 한국 감사협회 주관 '20년 사회적가치실현기관상을 수상하였다. 또한, 모니터링 수단을 다양화하고 내부 익명신고 채널을 지속 홍보하여 감사운영을 내실화함으로써 감사원 자체 감사활동 심사·평가에서 전년대비 향상된 등급으로 평가받은 측면은 높이 평가할만하다. 다만, 유사사례 재발 감소 등 실질적 감사 성과 창출을 위한 노력이 필요해 보인다.

(3) 주요사업

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

가. 계량지표 부문

- 주요사업 계량지표 부문에서 산은, 기은, 서금원 모두 총 10개 지표에 대해 만점(산은·기은 29점, 서금원 33점)을 획득하는 우수한 성과를 기록하였다.
- 산은·기은은 자금공급목표달성도 지표(6점)에서 목표치 대비 각각 138.0%, 140.0%, 자금조달목표달성도 지표(4점)에서 목표치 대비 각각 143.5%, 136.3%를 달성하여 모두 만점을 획득하였다.
- 미래성장지원 지표(2점)에서 산은은 혁신성장 분야에 대한 금융 지원 확대를 통해 목표대비 126.9%를 공급하였으며, 기은은 코로나19 위기에 취약한 영세소기업·소상공인 지원실적이 목표 대비 168.7%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 획득하였다. 맞춤형금융지원 지표(2점)의 경우 산은은 중소·중견기업의 신규 투자 촉진을 위한 「설비투자 불입 프로그램」 신규 출시 등을 통해 목표대비 127.0%를 달성하였으며, 기은은 창업기업의 경영 안정과 경쟁력 강화를 위해 적극적인 자금공급을 실시한 결과 목표대비 127.4%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 득점하였다.
- 자동차, 조선업 영위 중소·중견기업 지원실적을 평가하는 주력 산업 자금지원 지표(4점)에서 산은은 「산업구조고도화 지원 프로그램」 등 특별자금 운용을 통해 목표대비 141.5%를 지원하였고, 기은 또한 '주력산업 금융지원 프로그램'을 운영하는 등 노력을 통해 목표대비 100.7%를 달성하여 산은·기은 모두 만점을 획득하였다.
- 일자리창출기업 자금지원 실적을 평가하는 일자리창출기업지원 지표(3점)와 관련, 산은·기은은 목표대비 각각 113.4% 및 118.6%를 지원하였다. 일자리창출성과 지표 1,2(총 4점)에서 산은은 「고용확대지원 특별자금」 및 「Start-up 투자」를 지원한

기업의 종업원수 증가율, 기은의 경우 'i-ONE JOB'을 통해 채용한 기업에 대한 자금지원 실적 및 'IBK일자리Plus대출' 수혜 기업의 종업원수 증가율을 실적으로 측정하였으며, 모두 목표를 초과 달성하였다. 이에 따라, 산은·기은 모두 2개 지표에서 만점을 획득하였다.

- 또한, 대손충당금적립률 지표(2점) 및 외화유동성커버리지비율 지표(2점)에서 산은은 목표대비 각각 121.0% 및 134.8%, 기은은 100.7% 및 122.2%를 달성하여 두 기관 모두 만점을 득점하였다.
- 다음은 산은·기은과 평가대상 지표 구성이 상이한 서금원의 계량 지표 평가결과에 대한 기술이다. 정책서민금융상품 공급목표 달성도 지표(4점)에서 햇살론 유스, 근로자햇살론 등 정책서민 금융상품의 확대 공급을 통해 만점을 득점하였고, 복권기금 성과 실적 평가 지표(4점)에서도 '20년도 복권기금 사업평가 결과 우수 등급 이상을 받아 만점을 획득하였다.
- 또한, 서금원은 사회적금융 지원실적 및 자영업 컨설팅 지원실적 또한 목표치를 상회하여 사회적금융 공급실적 지표(3점) 및 영세 자영업자 재기지원 성과 지표(3점)에서 만점을 획득하였으며, 맞춤형대출 및 종합상담 실적 또한 목표치를 초과 달성하여 맞춤형 금융상품 공급목표 달성도 지표(4점) 및 서민금융 맞춤형 상담 성과 지표(3점)에서도 만점을 획득하였다.
- 서금원은 그 외 금융복지 연계서비스 활성화 지표(2점), 취약계층 금융역량 강화지원(2점), 일자리창출성과 지표(3점), 휴면예금 원권리자 지급성과 지표(5점)에서도 목표치를 초과 달성하여 만점을 획득하였다.

나. 비계량지표 부문

- 각 기관이 주어진 고유업무를 얼마나 충실하게 수행하였는지를 정성적으로 평가하는 본 영역에서 산은은 기업구조조정 등 경영정상화 지원, 혁신성장 지원을 통한 미래성장동력 확충, 경제체질 개선을 위한 중소기업 육성, 주력산업 자금지원 노력, 해외업무지원 등 금융국제화 선도, 간접금융 활성화 등 6개 항목이 평가 대상이며, 기은은 중소기업 금융지원 강화, 신성장산업 등 중점지원, 중소기업 성장 기반 마련, 주력산업 자금지원 노력, 지속가능한 중소기업 지원, 금융소비자 권익보호 및 사회적 책임 활동 등 6개 항목이 평가대상이다. 서금원의 경우, 서민을 위한 금융지원 강화, 고객 중심의 효율적 지원체계 구축, 양방향 금융복지 맞춤형 지원, 금융취약계층 역량 강화 지원, 서민금융 상품 홍보 및 이용자 보호, 휴면예금 원권리자 보호 등 6개 항목에 대해 평가를 실시하였다.
- 산은은 기업구조조정 등 경영정상화 지원과 관련하여 아시아나 항공의 수익구조 개선 및 경영 효율성 제고를 위해 대한항공과의 통합 운영 및 경영 합리화를 추진하는 등 통합 시너지 기반을 구축하였고, HMM의 선박투자 지원 확대를 통해 역대 최대 실적을 견인하였으며, 두산중공업 앞 경영정상화를 위한 긴급 금융을 지원하는 등 구조조정 현안 기업의 조기 정상화를 적극 추진하였다.
- 산은은 혁신성장 지원을 위해 기업의 쉐어에주기별 맞춤형 지원 체계를 구축하여 스타트업 및 벤처기업에 대한 스케일업 지원을 선도하였고, 국내 최대 혁신성장 Fair인 「NextRise 2020, Seoul」 및 감염성 질환 분야의 오픈이노베이션 협의체인 「Post-COVID Initiative」을 통해 시장 참여자들의 협력 기회를 확대하는 등

혁신벤처 생태계 조성을 위해 적극 노력하였다. 특히, 지분형 신속투자 新상품을 국내 최초로 출시하여, 유망 초기 기업에 대한 적기투자를 지원한 점이 높게 평가된다.

- 산은은 중소·중견기업 육성을 위해 57.1조원을 집중 지원하였으며, 특히, 「산업구조 고도화 지원프로그램」 및 「환경·안전투자 지원 프로그램」의 운영목표를 조기 달성하여 중소·중견기업의 투자 활성화에 기여하였다. 또한, 기관내 T/F 운영을 통해 포스트코로나 산업 생태계 전환에 대응한 산업 평가체계 개선 등 종합적인 ‘산업 포트폴리오 관리 개선방안’을 수립한 점이 높게 평가된다.
- 산은은 주력산업(자동차·조선) 지원을 위해 협력업체를 대상으로 코로나19 피해기업 지원 특별자금을 신설하고, 전통적 자동차 부품 제조기업이 미래차 분야의 사업을 영위할 수 있도록 사업 전환을 지원하는 한편, 중소 조선소에 대한 유동화 금융을 통해 적기 선박 건조를 지원하는 등 주력산업 영위 중소·중견기업에 대한 자금공급을 대폭 확대하였다.
- 산은은 금융국제화 지원을 위해 新남방지역 진출 중소·중견기업의 글로벌 공급망 확보와 스케일업 성장을 지원하는 전용 펀드를 조성하고, 신재생에너지 랜드마크 사업(英 Dogger Bank) 및 인공위성 분야(印尼 정부 통신망 구축) 등 신시장 개척을 통해 PF금융의 외연을 확대하였다. 특히, 美 실리콘 밸리에 벤처캐피탈社를 설립하여 글로벌 벤처시장 진출의 거점을 확보한 점이 긍정적이다. 다만, 최근 중국 경제의 불확실성 증가 등 대외 환경변화를 감안하여, 중국계 Cross-Border(비거주자) 익스포저에 대한 선제적 관리방안을 수립할 필요가 있을 것으로 판단된다.
- 산은은 간접금융 활성화를 위해 온렌딩 자금공급을 확대하고,

성장지원펀드 3.7조원 추가 결성을 통해 혁신성장 생태계 지원을 위한 대규모 모험자본을 지속적으로 공급하였다. 특히, 한국판 뉴딜 분야 기업 및 인프라 투자 확대를 위해 총 20조원 규모의 '정책형 뉴딜펀드 조성 방안'을 수립하고, 사회적 금융 활성화에 노력을 기울인 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 실질적인 사회적 가치 제고를 위해 펀드 위탁운용사의 ESG투자 이행상황을 점검하고 그 결과의 활용방안을 마련하는 등 보다 구체적인 방안을 강구할 필요가 있을 것으로 판단된다.

- 기은의 경우, 중소기업 금융지원 효율화를 위해 코로나19 경제위기 상황에서 역대 최고 수준인 68.6조원의 중소기업자금을 공급하였으며, 소상공인·자영업자 초저금리대출 7.8조원을 공급하고 간편보증제도를 도입하여 대출 소요시간을 획기적으로 감축하였다. 또한, 은행권 전체 저신용 중소기업 대출의 57.7%를 지원하고, 지방중소기업 유동성 지원을 확대하는 등 시중은행이 기피하는 부문에서 정책금융기관 본연의 역할을 성실하게 수행하였다.
- 기은은 신성장산업 중점지원을 위해 기술금융대출 18.5조원을 순증하였고 혁신성장 영위기업 육성을 위해 대출 7.5조원, 모험자본 3,307억원을 공급하였다. 문화콘텐츠 산업에 역대 최대 1.2조원의 금융지원을 실시하였으며 특히, 비인기·소외분야 지속 투자로 관련 산업 저변확대와 고용증진에 기여하는 부분은 긍정적으로 평가된다. 다만, 기술금융·IP담보대출 평가의 질적 고도화 노력이 지속적으로 요구된다.
- 기은은 중소기업의 성장기반 마련을 위해 28개 분야, 연간 1,200건 이상의 전문 컨설팅 서비스를 제공하고 있으며 재무상황이 어려운 기업의 재기 지원을 위해 Pre-Fast Track, 체인지업 등

단계별 프로그램을 운영하고 있다. 또한, 동반성장 협력사업 확대로 1만여개 협력기업에 저리의 자금을 지원하고, 해외 진출기업 지원 강화를 특별금융지원을 실시하고 있다. 다만, 컨설팅의 질적 수준유지와 업체로부터의 피드백 수렴 노력을 지속할 것을 당부하며, 변화하는 경영환경에 따른 신규 컨설팅 분야 발굴도 제안한다.

- 기은은 국가 주력산업인 자동차·조선업체 등의 경영안정과 산업 경쟁력 강화를 위해 7.5조원의 자금을 공급하고 만기연장 특례, 결제성자금 지원 등 주력산업 금융지원 프로그램을 실시하였다. 나아가, 미래 친환경·스마트차에 대한 투자 확대 등 산업 패러다임 전환 지원을 위한 행보도 고무적으로 보인다. 다만, 사전 컨설팅 제도 운영을 통한 자금지원 성과가 다소 아쉬운 바 실효성에 대한 검토가 필요하다.
- 기은은 지속가능한 중소기업 지원을 위해 '빅데이터 신용평가 모형'을 개발하는 등 적극적인 건전성 관리시스템 고도화로 리스크 관리 능력을 제고하였고, 국내 최초 ESG 신종자본증권 및 외화 단기사모채 발행과 통화스왑 참여 확대 등 저리의 자금조달 기반을 대폭 강화하였다. 다만, 시중은행보다 낮은 BIS비율과 건전성 개선책 마련 노력은 지속될 필요가 있다.
- 기은은 금융소비자 권익보호 강화를 위해 금융소비자보호그룹을 신설하고 금융상품판매업무 기준 제정 및 예방·검증시스템을 개선하였다. 서민금융대출을 적극 취급하고 은행권 최대 규모의 미소금융재단을 운영하고 있으며 장학금·치료비 지원, 어린이집 운영 등 맞춤형 사회공헌 활동을 적극 수행하며 사회적 책임을 선도하였다. 다만, 금융소비자보호제도 강화뿐만 아니라 적절한 교육을 통해 직원의 소비자보호 역량 및 인식 제고를 위한

노력이 필요할 것으로 보인다.

- 서금원은 정책서민금융상품 개선 및 공급 확대를 통해 코로나19로 인한 수요증가에 대응하였다. 대학생·청년을 위한 '햇살론유스', 7등급 이하 저신용층을 위한 '햇살론17'을 출시·공급하고 '사회적 금융 한눈에', '자영업자123 재기지원 프로그램' 등의 서비스를 통해 사회적 경제기업과 휴·폐업자에 대한 자금공급을 지원함으로써 서민·취약계층을 위한 금융안전망을 구축하였다. 더불어, 「서민금융법」 개정 노력을 통해 안정적인 재원확보 방안을 마련하고 대위변제를 맞춤 관리 방안을 시행하여 건전성 제고를 위해 노력한 점은 높이 평가할만하다. 고객 중심의 제도·시스템 마련을 통한 연체 채무자 재기 지원 노력 또한 긍정적으로 평가된다. 다만, 향후 법정 최고금리 인하에 따른 부작용을 방지하기 위한 노력이 필요할 것으로 판단된다.
- 서금원은 '재무진단 서비스', '신용·부채관리컨설팅 서비스' 등과 같은 정책서민금융 이용자를 위한 서비스를 신규 출시 및 개선하여 서민·취약계층의 제도권 금융 정착을 지원함으로써 정책서민금융 지원성과를 높이기 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 또한, 비대면 보증심사 등 운영체계 효율화를 통해 고객만족도를 제고하였을 뿐 아니라 설립 후 최초 장기 미회수 채권 매각, 채권 상각 정례화를 통해 채무자 상환여건을 개선한 것으로 판단된다. 향후, 언택트·디지털 확산에 대응하여 비대면 보증심사를 보다 다양한 상품으로 확대함으로써 고객 편의성 향상을 위해 지속적으로 노력하여야 한다.
- 서금원은 서민금융통합지원센터 문서 전자화를 통한 고객 편의 제고와 더불어, 찾아가는 이동상담 확대 및 비대면 서비스 도입을 통해 고객의 접근성 또한 제고한 것으로 판단된다.

지자체와 협업해 유관 기관 중 한곳만 방문하여도 다양한 서비스를 안내 받을 수 있도록 통합지원센터 중심의 지역협의체를 구축하여 금융·복지 양방향 서비스를 제공한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 향후 지역협의체 확대를 통해 금융사각지대를 최소화하고 대출 거절자를 대상으로 정책서민금융 상품 안내를 강화하는 등 수요자 중심의 서비스를 제공할 필요가 있다.

- 서금원은 서민·취약계층의 건전한 금융생활을 위해 대상, 채널, 콘텐츠를 다변화하여 서민의 금융 접근성 및 만족도를 제고하였다. 코로나19에 대응하여 방문교육 중심에서 온라인·비대면 중심으로 교육 패러다임을 전환함으로써 교육 수요·품질 저하를 예방하고 외부기관을 통해 교육효과를 분석하여 교육 방향을 수립한 점이 긍정적으로 평가된다. 또한, 유관기관과의 협업 강화 및 비대면 서비스 제공 확대를 통해 자영업 컨설팅 및 취업지원 수요를 발굴하여 취약계층의 역량을 강화한 것으로 판단된다. 다만, 자영업 컨설팅 사례 등을 참고하여 여타 취약계층에 대해서도 교육과 자문을 적절히 연계해야하며 자문·컨설팅 채널 확대를 위해 지속적으로 노력할 필요가 있다. 또한, 주기적이고 체계적인 교육 효과성 측정을 통하여 교육 품질의 실질적 개선을 위해 노력하여야 한다.

- 서금원은 서민·취약계층의 금융 애로 해소를 위해 일상 점점 홍보 및 생활밀착형 홍보를 병행하고 다양한 채널을 활용하여 양방향 소통 활성화를 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 「2020 글로벌 지속가능 리더·기업·브랜드 100」(UN SDGs 협회)에 공공기관 최초로 선정되는 등 기관 신뢰도 및 인지도 제고를 위해 노력한 것으로 판단된다. 다만, 다양한 홍보 채널·방식 및 콘텐츠의 실제 효과를 평가함으로써 홍보활동의 효율성 및 효과성을 제고하여야하며 이를 토대로 차기 홍보 전략을

수립·추진하여야 한다.

- 서금원은 비대면 서비스 개선 및 유관기관 연계 확대를 통해 휴면예금 지급 창구를 확대하였고 우편안내 등 다양한 매체를 이용하여 휴면예금 홍보 활동을 수행하였다. 더불어, 회계 계정 정비 및 휴면예금관리위원회의 심의·의결사항 법제화를 통해 원권리자 보호를 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 향후, 휴면예금을 투명하고 효율적으로 관리하여 원권리자의 지급 청구권 보호를 위해 노력하는 한편, 금융취약계층이 휴면예금을 찾아갈 수 있도록 직접적 정보전달 절차를 마련하고 비대면 서비스 채널을 지속적으로 확대할 필요가 있다.

(4) 적극적 위기대응

- 적극적 위기대응은 코로나19 위기 극복 등 정부 정책대응 노력도의 정성적 평가를 위해 '20년 신설된 비계량 지표로, 본 영역 또한 수은에 대한 평가는 기획재정부가 담당하고 있어 본 보고서에는 산은, 기은, 서금원의 평가결과에 대해서만 기술한다.
- 산은은 정부정책 대응을 위해 「힘내라 대한민국 특별운영자금」을 출시하고, 원금 만기연장·이자 상환유예 및 승인절차 간소화 조치 등을 통해 코로나19 피해 중소기업을 적극 지원하는 한편, '증권시장안정펀드', '채권시장안정펀드', '기업유동성지원기구(SPV)' 및 '기간산업안정기금' 조성·운영 등을 통해 시장안전판 역할을 수행하였다. 또한, '혁신기업 국가대표 1,000 종합금융지원방안'의 대상기업 선정 가이드라인을 마련하는 등 정책 프로그램을 주도하여 수행한 점도 긍정적으로 평가된다.
- 기은의 경우, 코로나19로 어려움을 겪는 중소기업·소상공인

지원을 위해 초저금리대출 7.8조원, 중소기업 경영정상화 프로그램 15조원 등 코로나 특별자금 25조원(36만여건)을 공급하였다. 특히, 초저금리 1차 대출 시 은행권 전체 공급액의 73%를 담당하였으며 대출금 이자유예·만기연장, 연착륙 지원프로그램, 수출입금융 특례 등 다양한 지원정책도 적극적으로 실시하였다. 다만, 코로나19 관련 대규모 자금지원 이후 사후 여신관리가 안정적으로 이루어지도록 노력을 지속할 필요가 있다.

- 서금원은 정부정책에 발맞춰 코로나19 위기 속에서 선지급·선결제 비중 상향, 급여 반납 및 방역 물품 지원 등 사회적 책무를 충실히 이행한 것으로 판단된다. '20년 하반기 경제정책 방향에 따라 공급목표를 상향하여 서민금융 수요에 적극 대응하고 원금상환유예제도 도입, 정책서민금융 한도 확대, 요건 완화 등 취약 개인 채무자 재기지원 강화 방안을 마련한 점을 긍정적으로 평가한다. 더불어, 비대면 서비스를 개발하고 금융 교육, 취업상담 등의 자활 서비스를 제공하여 취약계층의 역량 강화를 통해 적극적으로 위기에 대응하였다. 다만, 코로나19 장기화에 따른 정부정책 및 서민금융 수요 증가에 적절히 대응함으로써 취약계층의 금융접근성을 강화하고 취약계층 지원의 실효성을 높이기 위하여 지속적으로 노력하여야 한다.

산업은행

① 평가요약

(1) 경영관리 (계량)

- 기관은 8점이 배정된 5개의 경영관리 계량지표에서 7.75점을 득점하여 양호한 점수를 기록하였다.
- 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 2단계 목표인 인권경영 교육, 인권영향평가 실시 등 5개 항목을 모두 이행하여 만점(1점)을 획득하였다.
- 국민소통 지표는 2020년도 공공기관 통합공시 일제점검 결과, 1등급에 해당(별점 20점미만)하는 등 통합공시 의무를 성실히 이행하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 감사지적사항 이행실태 지표 또한 국회, 금융감독원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 27건을 처리기한 내에 모두 이행하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 총인건비인상률도 정부 예산 지침을 준수하여 만점(2점)을 획득하였다.

(2) 경영관리 (비계량)

- (경영전략 수립 및 실행노력) 기관은 “대한민국 혁신성장의 힘, 미래를 준비하는 글로벌 KDB”라는 경영목표 아래 5대 중점추진 과제를 중심으로 '20년 경영계획을 마련하여 본연의 역할을 적극 수행하였다. 특히, 어려운 대내외 여건 속에서도 장기 발전방향 (~'40년)에서 제시된 미션과 비전을 달성하기 위해 '19년에 수립한 중기 경영전략(~'23년)을 차질없이 추진하고 있는 점이 긍정적으로 평가된다.
- 코로나19의 급격한 확산세에 대응하여 신속히 「코로나19 비상대책 위원회」를 신설하는 등 조직 내부적으로 직원 감염 예방과 업무 연속성 유지에 노력하는 한편, 코로나19 피해기업에 대한 선제적 금융지원 방안을 마련하여 적기 집행한 점은 높이 평가할 만하다.
- (정부 권장정책 대응 및 업무지원) 기관은 정부부처와의 긴밀한 협조를 통해 혁신성장 지원, 중소·중견기업 육성 등 주요 정책금융 사업을 충실히 이행하는 한편, 코로나19 경제위기 극복을 위한 정부 정책도 적극 지원하였다.
- 특히, '20년 당기순이익(4,875억원)을 바탕으로 정부 앞 전년 대비 2배 수준의 배당(2,096억원)을 실시하여 국가 건전성 제고에 기여 하고, 정부와 공동으로 최근 정책 동향 및 기술혁신 방안 공유 소통채널을 마련하여 개발도상국의 기후변화 대응을 지원한 점은 바람직한 방향으로 보여진다.
- (고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력) 기관은 자회사(KDB비즈)와 자율경영 지원 업무협약 체결을 통해 자회사 근로자에 대한 인사 개입 금지를 명문화하는 등 자회사 방식 정규직 전환자의 고용

안정성을 제고하는 한편, 기관내 일반직B 직원의 업무역량 강화 및 성장경로 확대를 위한 노력 또한 지속하였다.

- **(적극적인 채용관리)** 기관은 신규 채용시 직무역량 위주의 전형 확대하는 등 능력 중심의 블라인드 채용 제도를 내실화하는 한편, 채용비리 차단을 위해 전형 과정에 외부위원 참여를 확대하고 채용공고에 전형별 평가기준을 공개하여 공정성과 신뢰성을 제고하였다. 또한, 코로나19 확산 등 채용여건 악화에도 불구하고 미래 우수인력 확보 및 청년 일자리 창출 등을 위해 채용규모를 전년 대비 대폭 확대하고, 직무경험을 제공하는 청년인턴 제도를 지속 운영 중인 점은 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 현재 운영 중인 청년인턴 제도가 형식적인 운영에 그치지 않고 실효성 있는 제도로 정착될 수 있도록 개선방안을 마련할 필요가 있다.

- **(합리적인 인사관리)** 기관은 국가 기간산업 경쟁력 회복 지원을 위한 정책금융 담당인력을 확충하고, IT-非IT 부문간 인력교류를 확대하는 등 탄력적인 인력 운용을 통해 경영 현안에 적기 대응하였다. 또한, 코로나19 감염위험에 대응하여 원격근무, 화상회의 등 스마트 워킹 지원을 위한 IT인프라를 구축하는 한편, 육아지원제도 개선 및 남성 육아휴직 사용 캠페인 등을 통해 가정 친화적인 조직문화를 조성한 점도 바람직한 방향으로 보여진다.

- 다만, 포스트코로나 시대에는 조직문화의 자율성 및 유연성 제고에 대한 요구가 증대될 것으로 예상되는바, 지속적인 제도 개선 노력이 필요할 것으로 보인다.

- **(내부성과평가의 적정성)** 기관은 임직원의 적극적 업무추진을 독려하기 위해 합리적인 내부 평가지표를 수립·운영하고, 성과에 기반한 합리적 보상제공을 통해 '20년 기관의 목표달성에 기여하였다. 특히, 코로나19 상황이라는 예상치 못한 국가 위기상황에 대응하여 수익성지표 폐지, 정책 프로그램 집행 노력에 대한 비계량 평가 확대 등 시장 안전판 역할 강화를 위해 평가체계를 개편하고, 쏠직원의 정책역량 집중을 독려하기 위하여 한시적으로 성과급 차등폭을 축소·완화 운영한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 지역간 영업환경 차이를 감안한 평가 대상군 조정 등을 통해 영업점의 평가결과 수용성을 제고하는 한편, 다양한 소통채널을 통해 피평가부서 및 임직원의 의견을 수렴하여 평가지표를 간소화한 점도 인정된다. 다만, 계량지표 성과의 실시간 조회가 가능한 전산 개발 등을 통해 피평가부서의 실적관리 편의성을 개선할 필요가 있어 보인다.
- **(효율적인 조직관리)** 기관은 국가 기간산업 영위기업의 코로나19 위기 극복 지원을 위해 '기간산업안정기금'을 설치하고, 이를 효율적으로 운영·관리할 전담조직을 신속히 구성하였다. 또한, ESG·녹색금융의 추진동력을 확충하고자 기존 정책기획부문을 정책·녹색기획부문으로 확대하고 산하에 총괄부서 ESG·뉴딜기획부를 신설하는 등 포스트 코로나 시대를 대비하여 조직을 개편한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 영업점의 업무부담을 경감하고 우량 영업자산 확충을 지원하기 위해 심사체계를 간소화한 '신속심사' 제도를 도입하여 적기 의사결정 및 고객만족도 제고에 기여한 점도 바람직한 방향으로 보여진다.

(3) 주요사업 (계량)

- 기관은 29점이 배정된 10개의 주요사업 계량지표에서 29점 만점을 득점하여 우수한 성과를 시현하였다.
- 자금공급목표달성도 지표에서 공급목표 66조원의 138.0%인 91.1조원을 공급하여 만점(6점)을 획득하는 한편, 자금조달목표달성도 지표에서는 목표 66조원의 143.5%인 94.7조원을 조달함으로써 만점(4점)을 획득하였다.
- 일자리창출기업 지원 지표는 특별상품 운용을 통해 목표 2.3조원의 113.4%인 2.6조원을 지원하여 만점(3점)을 획득하였다.
- 미래성장 지원 지표는 혁신성장 분야에 대한 금융지원 확대를 통해 목표 17조원의 126.9%인 21.6조원을 공급하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 맞춤형 금융 지원 지표는 중소·중견기업의 신규 투자 촉진을 위한 「설비투자 붐업 프로그램」 신규 출시 등을 통해 목표 45조원의 127.0%인 57.2조원을 지원하여 만점(2점)을 획득하였다.
- 주력산업 자금지원 지표는 「산업구조고도화 지원 프로그램」 등 특별자금 운용을 통해 목표 4.4조원의 141.5%인 6.2조원을 자동차, 조선업 영위 중소·중견기업에 지원하여 만점(4점)을 획득하였다.
- 일자리 창출 성과 지표는 「고용확대지원 특별자금」으로 지원한 중소·중견기업의 종업원 수 증가율 실적(9.2%)과 「Start-up 투자」로 지원한 중소·벤처기업의 종업원 수 증가율 실적(67.8%)으로 측정하였으며, 그 결과 통계청 연간 취업자 수 증가율($\Delta 0.8\%$)을 상회하여 만점(총 4점, 각 2점)을 획득하였다.
- 대손충당금적립률과 외화유동성커버리지비율 지표는 각각 121.0%과

134.8%로 목표를 초과 달성하여 만점(총 4점, 각 2점)을 획득하였다.

(4) 주요사업 (비계량)

- (기업구조조정 등 경영정상화 지원) 기관은 아시아나항공의 수익구조 개선 및 경영 효율성 제고를 위해 대한항공과의 통합 운영 및 경영 합리화를 추진하는 등 통합 시너지 기반을 구축하였고, HMM의 선박투자 지원 확대를 통해 역대 최대실적을 견인하였으며, 두산중공업 앞 경영정상화를 위한 긴급 금융을 지원하는 등 구조조정 현안 기업의 조기 정상화에 많은 노력을 기울이고 있다.
- 또한, 기업부실의 선제적 예방을 위해 고경력 전문인력 중심의 CR(Corporate Restructuring) Help Desk를 신설하여 부실관리 기반을 강화하고, 출자회사관리위원회의 내실있는 운영을 통해 비금융 출자회사의 관리를 효율화한 점은 긍정적으로 평가된다.
- (혁신성장 지원을 통한 미래성장동력 확충) 기관은 기업의 쏠생애 주기별 맞춤형 지원체계를 구축하여 스타트업 및 벤처기업에 대한 스케일업 지원을 선도하였고, 국내 최대 혁신성장 Fair인 「NextRise 2020, Seoul」 및 감염성 질환 분야의 오픈이노베이션 협의체인 「Post-COVID Initiative」을 통해 시장 참여자들의 협력 기회를 확대하는 등 혁신벤처 생태계 조성을 위해 적극 노력하였다. 특히, 국내 최초로 지분형 신속투자 新상품을 출시하여, 초기기업에 대한 적기투자를 지원하는 한편, 「KDB NextONE」 신설을 통해 ‘초기기업 육성(NextONE) - 투자유치 지원(NextRound) - 사업협력 촉진(NextRise)’으로 연결되는 기업 성장단계별 지원 플랫폼을 마련한 점이 높게 평가된다.
- (경제체질 개선을 위한 중소·중견기업 육성) 기관은 기업들의 장

기 성장동력 확충을 위해 설비투자 지원을 강화하는 등 중소기업에 대하여 57.1조원을 집중 지원하였으며, 특히, 「산업구조 고도화 지원프로그램」 및 「환경·안전투자 지원프로그램」의 운영목표를 조기 달성하여 중소기업의 투자 활성화에 기여하였다. 또한, 「데이터 기반 혁신기업 특별자금」 출시 등을 통해 혁신 유망 분야 중소기업에 대한 맞춤형 금융지원을 강화하였다. 또한, 기관내 T/F 운영을 통해 포스트코로나 산업 생태계 전환에 대응한 산업 평가체계 개선 등 종합적인 '산업 포트폴리오 관리 개선방안'을 수립한 점도 높게 평가된다.

- (주력산업 자금지원 노력) 기관은 코로나19 피해기업 지원 특별자금을 마련하여 주력산업(자동차·조선) 협력업체를 적극 지원하고 전통적 자동차 부품 제조기업이 미래차 분야의 사업을 영위할 수 있도록 사업전환을 지원하는 한편, 중소기업 조선포에 대한 유동화 금융을 통해 적기 선박 건조를 지원하는 등 주력산업 영위 중소기업에 대한 자금공급을 대폭 확대하였다.

- 또한, 면책대상 명확화, 면책심의위원회 신설 등을 통해 주력산업 지원을 위한 적극적 업무수행 여건을 조성한 점과 면책제도 운영의 내실화를 위해 홍보 및 교육활동을 활발히 전개한 점도 의미가 있다.

- (해외업무지원 등 금융국제화 선도) 기관은 新남방지역 진출 중소기업의 글로벌 공급망 확보와 스케일업 성장을 지원하기 위해 전용펀드를 조성하는 등 국내기업의 해외 시장개척을 위한 금융 지원을 강화하였다. 또한, 신재생에너지 랜드마크 사업(英 Dogger Bank) 및 인공위성 분야(印尼 정부 통신망 구축) 등 신시장 개척을 통해 PF금융의 외연을 확대하는 한편, 美 실리콘 벨리에 벤처캐피탈社를 설립하여 글로벌 벤처시장 진출의 거점을 확보하고

Core10·Secure10 전략을 통해 글로벌 우량 신디케이트드론 시장에 참여한 점도 높게 평가된다.

- 다만, 최근 중국 경제의 불확실성 증가 등 대외 환경변화를 감안하여, 중국계 Cross-Border(비거주자) 익스포저에 대한 선제적 관리방안을 수립할 필요가 있을 것으로 판단된다.
- (간접금융 활성화) 기관은 중소·低신용기업 지원을 위해 전년 대비 1.3조원 증가한 16.7조원의 온렌딩 자금을 공급하고, 성장지원 펀드 3.7조원 추가 결성을 통해 혁신성장 생태계 지원을 위한 대규모 모험자본을 지속적으로 공급하였다. 특히, 한국판 뉴딜 분야 기업 및 인프라 투자 확대를 위해 총 20조원 규모의 '정책형 뉴딜펀드 조성 방안'을 수립하는 한편, 사회적 금융 활성화를 위해서도 다양한 노력을 기울인 점이 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 간접투자를 통한 실질적인 사회적 가치 제고를 위해 위탁 운용사의 ESG투자 이행상황을 점검하고 그 결과의 활용방안을 마련하는 등 보다 구체적인 방안을 강구할 필요가 있을 것으로 판단된다.

(5) 적극적 위기대응 (비계량)

- (정부정책 대응 노력도) 기관은 「힘내라 대한민국 특별운영자금」 출시, 원금 만기연장·이자 상환유예 및 승인절차 간소화 조치 등을 통해 코로나19 피해 중소·중견기업을 지원하는 한편, '증권시장 안정펀드' 조성 주도, '채권시장안정펀드', '회사채·CP 차환발행 지원 프로그램', '기업유동성지원기구(SPV)' 운영 등 시장 안전판 역할을 수행하여 초기 증시 회복 등 가시적 성과를 달성하였다. 아울러, 40조원 규모의 '기간산업안정기금' 설치를 통해 국가 기간산업에

대한 시장 불안심리 해소에도 기여하였다.

- 또한, '혁신기업 국가대표 1,000 종합 금융지원방안'의 대상기업 선정 가이드라인을 마련하는 등 정부의 정책프로그램을 주도하여 수행한 점이 인정되며, 자체 플랫폼을 활용하여 혁신기업 맞춤형 금융지원을 제공하고 체계적인 사후관리를 통해 정부의 혁신기업 육성 정책을 적극 지원한 점도 긍정적으로 평가된다.

2 경영관리

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
고객만족도 조사결과	목표부여	우수등급	보통등급	75	1	0.75

② 평가내용

- 기획재정부가 주관하는 '공공기관 고객만족도 조사(PCSI)' 결과를 평가하는 지표로서, 2020년에는 보통등급(90%이상~100%미만)을 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 기인하여 개인금융 부문(예적금, 신탁)의 만족도가 목표점수에 미달하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 고객만족도 등급은 상대평가로 진행된 2018년 A등급, 절대평가로 전환된 2020년 보통 등급을 유지하고 있다.

* 2019년에는 기획재정부에서 공공기관 고객만족도 평가등급 결과 미발표

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
'20년 인권경영 2단계 이행여부	목표부여	2단계 이행	2단계 이행	100	1	1

② 평가내용

- 국가인권위원회가 마련한 '공공기관 인권경영 매뉴얼('18.8월)'의 인권경영 단계별 목표 이행실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 인권경영 2단계를 모두 달성하여 1점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 인권경영 2단계에 해당하는 인권경영 교육 실시, 기관운영/주요사업 인권영향평가 실시, 인권경영위원회 개최, 인권영향평가 결과 홈페이지 공개 등 5개 항목을 모두 충실히 이행하였다.

④ 추세분석

- 2019년 신규 도입 지표로서 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼'에 따른 인권경영 단계별 추진체계에 따라 계획대로 이행 중에 있다.

다. 국민소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
공공기관 통합공시 일제점검 결과	목표부여	1등급 (별점 20점 미만)	1등급 (별점 3점)	100	2	2

② 평가내용

- 기재부가 주관하는 ‘공공기관 통합공시 일제점검’ 결과를 평가하는 지표로서, 2020년에는 별점 3점만을 부과받아 1등급(20점 미만)을 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 2020년도 공공기관 통합공시 일제점검 결과, 공시 지적사항 4건 (타법인 투·출자현황 공시오류 1건, 일반 수정공시 3건 등) 발생에 따른 별점 3점이 부과되었다.

④ 추세분석

- 2019년 신규 도입한 지표로서, 최근 3년간 별점은 2018년 2.5점, 2019년 0.3점, 2020년 3점으로 1등급을 지속 유지하는 등 공공기관 통합공시 의무를 성실히 이행 중에 있다.

라. 감사지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
대외 감독·검사기관 지적사항 이행실태	목표부여	100%	100%	100	2	2

② 평가내용

- 국회, 감사원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 이행실태를 평가하는 지표로서, 2020년 수감사항 중 처리기한이 도래한 지적사항을 모두 이행하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 국회 국정감사 시정·처리요구, 금감원 지적사항 등 평가대상 총 27건을 처리기한 내에 모두 이행하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 감사지적사항 이행실태는 2018년 10건, 2019년 28건, 2020년 27건을 처리기한 내에 이행 완료하였다.

마. 총인건비인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
정부지침 준수여부	목표부여	1.80%이하	1.56%	100	2	2

② 평가내용

- 기관의 총인건비 인상률 준수 여부를 평가하는 지표로서, 2020년에는 1.56%로 정부 예산 지침(1.8% 이하)을 준수하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 2020년 총인건비 인상률은 임금인상(1.8%)에도 불구하고, 시간외 근무수당 감소 등에 따라 전년 대비 1.56% 증가하여 정부 지침을 준수하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 총인건비인상률은 2018년 1.50%, 2019년 0.20%, 2020년 1.56%로 변동하였다.

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- ('19년도 개선사항) 기관은 쏠임직원 의견수렴을 통해 마련한 'KDB Way(핵심가치)'가 충분히 업무에 활용될 수 있도록, KDB Work Way 책자 및 업무행동 가이드 배부, 개인PC 바탕화면 게시 등 임직원 대상 홍보와 교육을 적극 실시하였다.
- ('20년도 평가결과) 기관은 국내외 경제·금융 환경 및 정부 정책 방향을 고려하여 “대한민국 혁신성장의 힘, 미래를 준비하는 글로벌 KDB”라는 경영목표 아래 5대 중점추진과제*를 중심으로 '20년 경영계획을 마련하였고, 국내 대표 정책금융기관으로서 본연의 역할을 적극 수행하였다.

* ①미래성장 기반 마련을 위한 혁신성장 가속화, ②기업체질 개선 및 산업 경쟁력 강화 지원, ③글로벌·IB금융 역량제고를 통한 금융의 외연 확대, ④ 사회적 가치 실현 등 정책금융의 공공성 제고, ⑤정책금융 수행의 안정성·지속성 확보

- 또한, 어려운 대내외 여건 속에서도 기관은 장기 발전방향(~'40년)에서 제시된 미션과 비전을 달성하기 위해 '19년에 수립한 중기 경영전략('19년~'23년)을 차질없이 추진하였다. 특히, 기관의 정책 금융 방향 등을 감안하여 설정한 5대 전략목표* 및 13대 전략과제를 충실히 이행한 점이 긍정적으로 평가된다.

* ①혁신성장 금융 주도, ②산업생태계 재편 지원, ③글로벌·IB금융 경쟁력 제고, ④정책금융의 신영역 개척, ⑤안정적 지속가능 기반 마련

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

○ (20년도 평가결과) 기관은 코로나19의 급격한 확산세에 대응하여 「코로나19 비상대책위원회」를 신설하고 상황별 직원 행동수칙, 사회적 거리두기 단계별 대응방안을 수립하는 등 직원 감염 예방 및 업무 연속성 유지에 만전을 기하였으며, 코로나19 피해기업에 대한 선제적 금융지원 방안을 마련하여 피해기업을 신속히 지원하는데 역량을 집중하였다.

- 또한, 쏘직원의 업무혁신 의지 고취를 위한 KDB Star* 제도 개편의 일환으로 국내지점 대상 Best 현장 Partner賞을 신설하였고, 심사 항목에 KDB Way(핵심가치)와의 연계성을 반영하였으며, 직원 투표를 도입하여 평가 신뢰성을 제고하는 등 조직학습(Organizational Learning) 체계 활성화를 위해 지속적으로 노력한 점이 긍정적으로 평가된다.

* 은행 발전 및 평판 제고에 기여한 팀(또는 개인)을 매분기 평가·시상하고, 상세내역을 행내 인트라넷 게시판에 상시 게시하여 전직원 앞 공유하는 제도

- 특히, 「KDB 디지털 빅뱅 컨테스트」를 통해 현장·실무 중심으로 실효성 있는 디지털 전환 과제를 발굴하는 한편, 발굴된 과제를 공모 팀(또는 직원)이 IT 담당 직원과의 협업을 통해 시스템으로 직접 구현하여 업무에 활용하는 등 쏘직원의 디지털 마인드 고취 및 기관의 디지털 전환 가속화에 기여한 점이 인상적이다.

나. 정부 권장정책 대응 및 업무지원

① 정부 권장정책 대응

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 汎정부 차원의 적극행정 문화 확산을 선도하는 가운데, 소송지원위원회에서 지원이 결정*된 건에 대해서는 패소시에도 예외적인 경우에만 소송비용을 회수하는 등 임직원의 법률분쟁 위험을 경감하기 위한 법률구조제도 실효성 제고방안을 마련하였다.

* 복수의 법무법인으로부터 법률의견서를 사전 징구하여 지원 결정의 객관성 제고

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 정부부처와의 긴밀한 협조를 통해 혁신 성장 지원, 중소·중견기업 육성 등 주요 정책금융 사업을 충실히 이행하였으며, 코로나19 경제위기 극복을 위한 정부정책을 적극 지원하였다.

- 특히, 중소·중견기업의 투자 촉진을 위해 초저금리(최저 1.5%) 제공 특별상품인 「설비투자 불입 프로그램」을 출시하여 134개社 앞 2.3조원을 지원하였고, 국내 고용기반 강화를 위한 「일자리창출기업 지원자금」의 공급을 확대하는 등 국내경제 활성화에 기여하였다.

- 또한, 디지털 금융 생태계 육성을 위해 통신사 및 핀테크와 제휴하여 은행권 최초 사업자 표시 예금계좌*를 출시하고, 기술협력 및 금융상품·서비스 공동 개발을 위해 국내 대표 핀테크 플랫폼 운영사와 업무협약을 체결하는 등 정부의 금융산업 혁신 및 디지털 전환 정책에 적극 부응한 점이 긍정적으로 평가된다.

* 제휴기업의 높은 브랜드 파워 활용을 위해 해당기업 고객에 대한 혜택을 강화한 맞춤형 수신상품

- 아울러, 표준화된 ESG채권 관리체계를 수립하여 '20년 총 1.2조원의 ESG채권을 발행하는 한편, 발행자금 관리를 위한 모니터링 시스템을 구축하고 국내 은행권 최초로 외부기관의 사후검증을 받는 등 국내 ESG채권시장의 활성화를 선도한 점이 인정된다.

② 정부업무 지원

- (**19년도 개선사항**) 기관은 현재 추진 중인 베트남 하노이 지점 신설에 앞서 외부 전문기관의 컨설팅을 통해, 현지 진출전략 및 리스크를 면밀히 점검하는 등 ASEAN 국가 진출에 필요한 사전 검토를 충실히 이행하였다.
- (**20년도 평가결과**) 기관은 '20년에 당기순이익 4,875억원을 실현하였으며, 이를 바탕으로 정부 앞 전년 대비 약 2배 수준인 2,096억원을 배당하여 우수 정부 배당기관으로 선정되는 등 국가 재정 건전성 제고에 기여하였다.
- 또한, 개도국 개발은행 역할 확대의 벤치마크로서 개발금융 모델을 마련하는 한편, 베트남개발은행에 구조혁신 자문을 위한 「지속가능 발전전략」을 제시하였고, 미얀마 정부·국책은행 직원들을 대상으로 비대면 연수를 실시하는 등 정부의 개발도상국 경제협력 정책을 적극 지원했다는 점에서 긍정적으로 평가된다.
- 아울러, 정부와 공동으로 최근 정책동향 및 기술혁신 방안을 공유하는 글로벌 소통의 장*을 마련하여 개발도상국의 기후변화 대응을 지원하는 등 사회·환경 책임을 강화한 것은 바람직한 방향으로 보여진다.

* 기후변화 대응사업 세미나 및 韓-印尼 기후기술 워크숍

③ 유관기관 협조

- (**20년도 평가결과**) 기관은 국내 중소 조선·해운사의 경쟁력 제고 및 해상안전 강화를 위해 한국해양진흥공사와 업무협약을 체결하고 노후 내수선박 교체 지원을 위한 「연안여객·화물선박 현대화 프로그램」을 출시하였다.

- 또한, 국내 최초의 GCF(녹색기후기금) 이행기구로서, 국내기업 주도의 GCF 사업을 조기 발굴하기 위해 한국에너지공단 등과 업무협약을 체결하고 지원 프로그램을 공동 개발하는 등 유관기관과의 협력을 강화한 점이 인정된다.
- 경제위기 극복 및 활력 제고를 위해 정부·지자체 등과 코로나19 위기 대응 및 금융시장 안정, 포스트코로나 유망기업 지원 등 다각적인 신규 협업을 추진해 나간 점도 긍정적으로 평가된다.

다. 고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력

① 정규직 전환자 고용의 질 개선계획 및 노력

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 자회사(KDB비즈)와의 용역계약에 적정 규모의 인건비를 반영하는 등 자회사 방식 정규직 전환자의 급여·복지 확대 및 근무여건 개선*을 지원하였고, 직접 고용한 정규직 전환자의 복지포인트를 증액하는 등 고용의 질 개선을 위해 노력하였다.

* 과도한 복무규율(복장 등) 및 규정된 과업 外 업무지시 금지 등

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 자회사(KDB비즈)내 노사협의회 설치를 독려·지원하여 자회사의 노·사 관계 안정화에 기여하였고, 기관-자회사(KDB비즈)간 자율경영 지원 업무협약 체결을 통해 자회사 근로자에 대한 인사개입 금지를 명문화하는 등 정규직 전환자의 고용 안정성을 제고하였다. 다만, 자회사(KDB비즈) 방식 정규직 전환자의 근무환경을 지속적으로 개선하기 위해 기관-자회사간 소통채널을 한층 더 강화할 필요가 있다.

- 또한, 정규직 전환자의 업무역량 강화를 위해 자회사(KDB비즈) 근로자에 대한 정기 직무교육 및 외부기관 초청 세미나를 실시하는 등 직무연수를 확대한 점도 긍정적으로 평가된다.

② 정규직 전환 제외자 등에 대한 보호 계획 및 노력

- (**‘19년도 개선사항**) 기관은 일반직B 직원*을 위한 별도의 디지털 연수과정을 신설하는 한편, 일반직A으로의 직렬 변경제도를 적극 시행하였고 우수 인력에 대해서는 직위별 직급 제한을 완화하여 상위직위 보임 기회를 확대하는 등 일반직B 직원의 업무역량 강화 및 성장경로 확대를 위해 노력하였다.

* 수신·영업지원(고유업무), 외국환·자금결제(전문업무) 담당

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 무기계약직 직원*의 부대업무를 최소화 하고 담당 직무를 명확히 하여 고유업무를 원활히 수행할 수 있는 근무여건을 조성하는 한편, 일반직B 직원의 업무부담 경감을 위해 쏬영업점에 수신담당 인원 3인 이상 배치를 추진하고, 고객응대 담당 직원의 스트레스 관리를 위해 특별 프로그램을 운영하는 등 정규직 전환 제외자 등의 처우개선을 위해 노력하였다.

* 운전, 웹디자인, 에디터 등 지원업무 수행인력

라. 적극적인 채용관리

① 정규직 채용 원칙 확립 등 채용관행 개선

- (**‘19년도 개선사항**) 기관은 전문적 지식·경력을 필요로 하는 직무에 대해서만 제한적으로 비정규직을 운용하였으며, 인센티브 신설, 휴가·휴직제도 확대 등 채용된 비정규직에 대한 관리 강화 및 처우개선을 위해 노력하였다.

- (**20년도 평가결과**) 기관은 직접고용 방식으로 정규직 전환된 직무 (사무보조) 담당 인력의 신규 채용시에도 정규직 채용원칙을 준수하였다. 또한, 사전심사위원회를 통해 비정규직 채용에 대한 적정성 심의 절차를 엄격히 운영하여 불필요한 비정규직 채용을 최소화 한 점은 긍정적으로 평가된다.

② 공정한 채용절차 수립 및 운영

- (**19년도 개선사항**) 기관은 채용 면접관을 대상으로 블라인드 채용 가이드라인, 평가표 작성방식 등 면접시 유의사항에 대한 사전 교육을 실시하여 공정한 채용업무 수행을 적극 지원하였다.
- (**20년도 평가결과**) 기관은 소분야 채용 필기시험에 정보능력 평가를 도입하고, 디지털 분야 코딩역량 평가를 실시하는 등 직무 역량 위주의 전형을 확대 시행하여 능력 중심의 블라인드 채용 제도를 내실화하였다.
 - 또한, 채용비리 차단을 위해 전형 과정에 외부위원 참여를 확대하고, 채용공고시 전형별 평가기준 등을 공개한 것은 채용의 공정성 및 신뢰성을 제고했다는 점에서 긍정적으로 평가된다. 다만, 채용 절차의 투명성 강화를 위해 정보공개 범위를 확대해 나가려는 노력이 필요해 보인다.

③ 채용관리의 적정성

- (**20년도 평가결과**) 기관은 적극적인 대정부 협의를 통해 신규 채용여력을 확보하여 코로나19 위기 극복, 녹색금융 등 신규 정책금융 업무의 인력수요에 적기 대응하고, 청년고용촉진특별법상 청년고용 의무비율(총정원 대비 3%)을 준수하였다.

- 또한, 성과우수 직원(본부장 등)의 임금피크 진입시기를 차등 적용하여 고경력 직원의 업무 몰입도를 고취하고, 인력 운용의 효율성을 제고한 점은 긍정적으로 평가된다.

④ 적극적 채용 실적

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 코로나19 확산 등 채용여건 악화에도 불구하고, 미래 우수인력 확보 및 청년 일자리 창출 등을 위해 전년 대비 채용규모를 대폭 확대*하였다.

* 신입행원 채용 규모 : '19년 35명 → '20년 114명

- 특히, 미래 정책금융역량 강화를 위해 '20년 신입행원의 25%를 디지털·기술 분야 인력으로 채용하는 한편, 직무경험 및 취업기회 제공을 위해 청년인턴 제도를 지속 운영한 점은 긍정적이다. 다만, 현재 운영 중인 청년인턴 제도가 형식적인 운영에 그치지 않고 실효성 있는 제도로 정착될 수 있도록 개선방안을 마련할 필요가 있다.

마. 합리적인 인사관리

① 인력운용의 적정성

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 고경력 직원의 전문성이 요구되는 신규 직무* 발굴을 통해 임금피크 직원의 실질적 활용도를 제고하였으며, 팀장급 이상 직위에 여성인력을 지속 확충하는 등 여성 관리자 확대를 위해 꾸준히 노력하였다.

* 심사자문위원, 개발금융 컨설턴트

- (**20년도 평가결과**) 기관은 국가 기간산업 경쟁력 회복 지원을 위한 정책금융 담당인력을 확충하고, IT-非IT 부문간 인력교류를 강화하는 등 탄력적 인력운용을 통해 경영 현안에 적기 대응하였다.
- 또한, PF·지역개발 등 전문직무에 대한 공모제 운영을 통해 각 분야별 전문인력을 양성하여 조직역량을 제고하였고, 기관 최초의 여성 집행부행장을 임명하는 등 사회적 형평 실현을 위한 인력운용을 적극 실시한 점도 긍정적으로 평가된다.

② 인력육성의 적정성

- (**20년도 평가결과**) 기관은 코로나19 확산에 따라 기존 '현장 집합' 중심의 연수를 '비대면 방식'으로 전면 전환하고, 급격한 고경력 직원 비율 증가에 대응하여 차세대 중간관리자 육성을 위한 직위별 리더십 개발 연수 프로그램을 시행하는 등 대내외 환경 변화에 맞춰 연수체계를 개편하였다. 다만, 비대면 연수에서 나아가 디지털 기기를 활용한 상시 학습체계 구축 등 새로운 방식의 연수 프로그램 도입을 고민해 볼 필요가 있어 보인다.
- 또한, 디지털 전문인력 육성을 위해 Survival 방식의 단계적 연수 과정을 신규 도입하여 직원들의 연수 몰입도 및 학습 효과를 극대화 하고, 최종 선정자들은 연계 심화과정 후 디지털 인력 Pool로 별도 관리하는 등 기관의 디지털 역량 제고를 위한 노력이 인정된다.

③ 직무 만족도 제고 노력

- (**19년도 개선사항**) 기관은 직장내 괴롭힘 및 성희롱·성폭력 근절을 위해 인사내규를 정비하고, 소직원 앞 연중 사전 예방교육을 실시 하는 등 건전한 직장문화 조성을 위해 지속적으로 노력하였다.

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 코로나19 감염위험에 대응하여 원격근무, 화상회의 등 스마트 워킹 지원을 위한 IT인프라를 구축하고, 근무 밀집도 완화, 수신창구 보호막 설치 등을 통해 안전한 근무 여건을 조성하였다.
 - 또한, 육아지원 제도 개선* 및 남성 육아휴직 사용 캠페인 등을 통해 가정 친화적인 조직문화를 조성한 점은 바람직한 방향으로 보여진다. 다만, 포스트코로나 시대에는 조직문화의 자율성 및 유연성 제고에 대한 요구가 증대될 것으로 예상되는바, 지속적인 제도 개선 노력이 필요할 것으로 보인다.
- * 육아기 근로시간 단축(최대 1년간 4시간/일), 육아휴직 제도 개선(1년 연장, 총 3년)

바. 내부 성과평가의 적정성

① 평가지표의 합리성

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 임직원의 적극적 업무추진을 독려하기 위해 합리적인 내부 평가지표를 수립·운영하여 '20년 경영계획 및 업무계획 등 기관의 목표 달성에 기여하였다.
- 특히, 연초에는 정책금융 통합 평가지표를 신설하고 신산업·혁신 기업 발굴에 가중치를 부여하는 등 혁신성장 지원 확대를 위한 종합평가제도를 전면 시행하였으며, 이후 코로나19 확산이라는 예상치 못한 국가 위기상황에 대응하여 수익성 지표 폐지, 정책 프로그램 집행 노력에 대한 비계량 평가 확대 등 시장 안전판 역할 강화를 위해 평가체계를 개편한 점이 긍정적으로 평가된다.

② 평가방법의 적정성

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 중장기적 관점에서 수익성과 건전성을 동시에 고려하는 RoRWA*, WAPD** 지표를 신설함으로써, 영업점간 무분별한 자금공급 경쟁을 완화하는 동시에 코로나19 피해기업 지원 등 정책금융 공급 확대에 의한 잠재적 부실위험을 사전 예방하기 위한 조치를 취하였다.

* RoRWA(위험가중자산이익률) : 신용등급 등을 반영한 위험가중자산 대비 수익성

** WAPD(가중평균부도율) : 신용등급별 부도율을 적용한 자산건전성

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 내부 종합평가 주관부서를 Control Tower로 하고, 업무 전문성을 지닌 지표 소관부서와 업무추진 실적평가단이 계량지표와 비계량지표에 각각 독립적인 평가업무를 수행하도록 하여 평가의 객관성을 확보하였으며, 비정상적 사안 해결을 위한 평가조정위원회를 별도로 운영하여 평가 제도에 유연성과 공정성을 더하였다. 특히, 정성평가를 전담하는 업무추진실적평가단에 영업부서 직원 비중을 점차 확대하여 영업점 지원 노력 평가를 강화한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 또한, 소영업점의 성과 개선을 독려하기 위해 기도입한 통합평가 지표의 초과실적 인정범위를 확대하고, 지역간 영업환경 차이를 감안하여 소재지역과 영업자산 규모에 따라 평가 대상군을 조정하는 등 영업점의 평가결과 수용성 제고를 위해 노력한 점이 인정된다.

- 다만, 계량지표 성과의 실시간 조회가 가능한 전산 개발 등을 통해 피평가부서의 실적관리 편의성을 개선할 필요가 있어 보인다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- (‘20년도 평가결과’) 기관은 성과에 기반한 합리적 보상 제공을 통해 목표달성에 대한 동기를 부여해 온 가운데, 코로나19 위기 극복에 조직원의 정책역량 집중을 독려하기 위하여 한시적으로 성과급 차등폭을 축소·완화 운영하였다.
- 또한, 다양한 소통 채널을 통해 피평가부서 및 임직원의 의견을 수렴하여 기존에 중복평가 해왔던 수신 및 수출입금융의 이익 지표 항목을 정비하고, 디지털 인프라 구축이 완료됨에 따라 유지에 실익이 적은 데이터 관리지표를 폐지하는 등 평가지표를 간소화한 점은 긍정적으로 평가된다.

사. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- (‘20년도 평가결과’) 기관은 코로나19로 인한 국가 기간산업 영위 기업의 일시적 위기 극복을 지원하기 위해 정부 협의 등을 거쳐 ‘기간산업안정기금’을 설치하였고 신속히 전담조직을 구성하여 효율적으로 운영·관리하였다. 또한, 국가 재난위기의 장기화 가능성에 대비하여 선제적인 기업 구조조정 및 정상화 역할을 전담할 ‘사전적 기업개선 전담조직’을 신설한 점도 높이 평가할 만하다.
- 동시에, 포스트코로나 시대의 새로운 Agenda인 ESG·녹색금융의 추진동력 확충을 위해 기존 정책기획부문을 정책·녹색기획부문으로 확대하고 산하에 총괄부서인 ESG·뉴딜기획부를 신설하는

한편, 신산업·혁신기업 육성을 강화하기 위해 신산업심사부를 신설하는 등 미래를 대비한 조직 개편 또한 긍정적으로 평가된다.

- 아울러, 영업환경 변화에 발빠르게 대응하여 기획·지원 역할 중심의 지역본부를 지역균형뉴딜 사업발굴 및 마케팅 전담 조직으로 재편하는 한편, 단계적 확대가 필요한 신규업무 추진시 핵심 전담 조직을 운영하여 초기 업무추진 동력을 확보한 점이 인정된다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 기존 3개 부서로 분산된 수신업무의 기능별 통합·재편을 통해 인적자원의 활용도를 제고하고, 대고객 수신 상품 및 서비스의 질을 개선하는 한편, 심사역(CO) 검토 생략 및 약식심사 실시 등 신속한 의사결정 체계를 적용한 「힘내라 대한민국 특별운영자금」을 신설하여 코로나19 피해기업의 긴급한 자금 수요에 적기 대응하였다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 영업점의 업무부담을 경감하고 우량 영업자산 확충을 지원하고자 高신용등급 및 충분한 담보 여신에 한해 심사체계를 간소화(△8개 항목)한 ‘신속심사’ 제도를 도입하여 적기 의사결정 및 고객만족도 제고에 기여하였다. 다만, 리스크가 낮은 우량기업에 대해서는 심사체계의 간소화 뿐만 아니라, 전결권 하향 등 권한위임 노력을 지속할 필요가 있다.
- 또한, 인공지능을 활용한 문서검색, 자유로운 자료공유 기능 등이 포함된 디지털 문서관리 플랫폼 ‘GATES’를 전면 도입하고, RPA 시범사업 실시를 통한 단순업무 자동화로 연간 2,771시간의 업무시간 단축을 이끌어내는 등 디지털 전환을 활용하여 쏘직원의 업무효율을 제고하고자 노력한 점은 긍정적으로 평가된다.

③ 내부통제시스템 운영의 적절성 등

- (**19년도 개선사항**) 기관은 국외점포의 현지 준법감시담당자가 작성하는 각종 보고서 서식을 표준화하고 영문 양식을 추가하는 등 국외점포 준법감시인의 효과적인 내부통제를 지원하였다.
- (**20년도 평가결과**) 기관은 겸직 관련 규정을 신설하여 직원들의 복무관리 사각지대를 해소하였고, 임직원의 주식투자 신고제도를 강화하였으며, 청렴한 조직문화 확립을 위해 부패대응 모의체험을 실시하는 등 기관의 윤리경영 실천 및 청렴의식 제고를 위해 노력하였다. 특히, 국제 금융제재에 대비한 전문인력 채용, 외부컨설팅 추진 등을 통해 국외점포 자금세탁방지 관리체계를 개선하고 내부통제 시스템을 강화한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 코로나19 위기극복을 위한 영업점의 전방위적 금융지원 노력을 고려하여 종합감사는 축소하는 한편, 지역개발금융 등 전문 업무분야의 리스크를 사전점검하기 위한 특정감사를 연간 5회 실시하였다. 특히, 감사 종료 이후 소속원이 경각심을 가지고 업무를 수행할 수 있도록 감사사례집을 발간한 점은 긍정적으로 평가된다.

③ 주요사업

(1) 계량지표

가. 자금공급목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
실적 자금공급 / 목표 자금공급	목표대 실적	660,000	910,571	100	6	6

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 자금공급 목표 대비 자금공급 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 910,571억원(목표대비 138.0%)을 달성하여 6점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19 피해기업 지원을 위한 특별 프로그램을 신설하고, 혁신 성장 기업의 단계별 지원을 위한 맞춤형 프로그램을 마련하는 등 자금지원을 확대한 결과, 목표 대비 138.0%인 91.1조원(전년 대비 18.1조원 증가)을 공급하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 자금공급목표 달성도는 2018년 106.0%, 2019년 113.1%, 2020년 138.0%로 증가하였다.

나. 자금조달목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
실적 자금조달 / 목표 자금조달	목표대 실적	660,000	947,010	100	4	4

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 자금조달목표 대비 자금조달 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 947,010억원(목표대비 143.5%)을 달성하여 4점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 원화산금채 발행 57조원, 외화차입 U\$75억, 대출금 회수 및 예수금 등 28.8조원을 통해 자금공급에 필요한 재원을 적기 조달하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 자금조달목표 달성도는 2018년 103.3%, 2019년 107.2%, 2020년 143.5%로 증가하였다.

다. 일자리창출 기업 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	22,964	26,043	100	3	3

② 평가내용

- 일자리창출 우수기업, 정부기관 인증기업 등 일자리창출 기업에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 26,043억원 (목표대비 113.4%)을 달성하여 3점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 「일자리창출 기업 지원자금」, 「사회책임경영 기업 지원자금」 등 특별상품 운용을 통해 일자리창출 우수기업 1.6조원, 정부기관 인증기업 0.8조원 등 총 2.6조원을 공급하여 일자리창출 기업에 대한 지원을 강화하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 일자리창출 기업 지원의 목표 대비 달성도는 2018년 120.3%, 2019년 114.6%, 2020년 113.4%로 변동하였다.

라. 미래성장 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	170,000	215,743	100	2	2

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 혁신성장 분야 자금지원 목표 대비 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 215,743억원(목표대비 126.9%)을 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 혁신성장 분야에 대한 효율적 금융지원을 위해 혁신성장산업 지원 특별자금을 운영하였고, '신산업 혁신기업 전용 심사체계'를 활성화하는 등 제도 개편을 통해 전년 대비 5.7조원 증가한 21.6조원을 공급하였다.

④ 추세분석

- 혁신성장 분야에 대한 자금공급 실적은 2018년 12.3조원, 2019년 15.9조원, 2020년 21.6조원으로 지원을 강화하고 있다.

마. 맞춤형 금융 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	450,000	571,526	100	2	2

② 평가내용

- 기관의 업무계획상 중소기업 자금지원 목표 대비 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 571,526억원(목표대비 127.0%)을 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 중소기업의 신규 설비투자 촉진을 위한 「설비투자 붐업 프로그램」, 코로나19 피해지원을 위한 「힘내라 대한민국 특별운영자금」 등을 신규 출시하고, 「기업투자지원 프로그램」을 지속 시행하여 전년 대비 9.5조원 증가한 57.2조원을 공급하였다.

④ 추세분석

- 중소기업에 대한 자금공급 실적은 2018년 45.6조원, 2019년 47.7조원, 2020년 57.2조원으로 지원을 확대하고 있다.

바. 주력산업 자금지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
실적 자금지원액 / 목표 자금지원액	목표대 실적	44,000	62,255	100	4	4

② 평가내용

- 2020년 금융위 선정 주력산업(자동차, 조선) 영위 중소·중견기업에 대한 자금지원 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 62,255억원 (목표대비 141.5%)을 달성하여 4점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 「산업구조고도화 지원 프로그램」을 통해 주력산업 분야 기업에 대한 지원을 지속하는 한편, 주력산업 협력업체 앞 코로나19 피해 기업 특별자금을 별도 배정하는 등 적극적인 지원 노력을 통해 6.2조원을 공급하였다.

④ 추세분석

- 주력산업 분야에 대한 자금공급 실적은 2018년 4.3조원, 2019년 4.8조원, 2020년 6.2조원으로 지원을 확대하고 있다.

사. 일자리 창출 성과(고용확대지원 특별자금지원)

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
평가대상 기업의 전년말 대비 지원 연도말 종업원수 증가율의 평균	목표대 실적	△0.8%*	9.2%	100	2	2

* 통계청 연간 취업자수 증가율(20년 기준)

② 평가내용

- 「고용확대지원 특별자금」 지원을 받은 중소·중견기업의 종업원 수 증가율 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 9.2%(목표대비 10.0%p 초과)를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 중소·중견기업의 고용 증가율에 연동하여 우대금리를 제공하는 「고용확대지원 특별자금」 운용을 통해 코로나19 상황 속에서도 지원기업의 60%에서 고용이 증가·유지되었고, 평균적으로 중소기업은 9.9%, 중견기업은 6.9%의 고용 증가율을 보였다.

④ 추세분석

- 「고용확대지원 특별자금」 지원 기업의 일자리 창출 성과는 2018년 13.5%(목표 0.4%), 2019년 12.1%(목표 1.1%) 2020년 9.2%(목표 △0.8%)로, 양호한 수준을 유지하고 있다.

아. 일자리 창출 성과(중소·벤처 직접투자)

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
평가대상 기업의 전년말 대비 지원 연도말 종업원수 증가율의 평균	목표대 실적	△0.8%*	67.8%	100	2	2

* 통계청 연간 취업자수 증가율(20년 기준)

② 평가내용

- 「Start-up 투자」를 받은 창업초기(7년 이내) 중소·벤처기업의 종업원 수 증가율 실적을 평가하는 지표로서, 2020년에는 67.8%(목표대비 68.6%p 초과)를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 성장 가능성이 크고, 일자리 창출 효과가 큰 창업 초기 중소·벤처 기업에 대한 투자를 통해 67.8%의 고용 증가율을 이끌어냈다.

④ 추세분석

- 「Start-up 투자」를 받은 기업의 일자리 창출 성과는 2018년 30.4% (목표 0.4%), 2019년 51.1%(목표 1.1%), 2020년 67.8%(목표 △0.8%)로 점차 증가하고 있다.

자. 대손충당금 적립률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
대손충당금 잔액 / 고정이하여신	목표부여	80%이상	121.0%	100	2	2

② 평가내용

- 총 대손충당금 잔액을 고정이하여신으로 나누어 산출하는 지표로서, 2020년에는 목표치(80%)를 상회하는 121.0%를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19로 인한 실물경기 위축 우려에 따른 대손충당금 추가 적립(0.95조원)으로 대손충당금 적립률이 상승하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 대손충당금 적립률은 2018년 82.71%, 2019년 105.33%, 2020년 121.0%로 양호한 수준을 유지하고 있다.

차. 외화유동성커버리지비율

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
高유동성외화자산 / 향후 30일간 순현금(외화)유출	목표부여	60%이상	134.8%	100	2	2

② 평가내용

- 高유동성 외화자산을 향후 30일간 순현금외화유출액으로 나누어 산출하는 지표로서, 2020년에는 금융감독원 규제비율(60%이상)을 상회하는 134.8%를 달성하여 2점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 자산·부채 만기구조 분석 및 자금 유출입 예측을 통해 월평균 U\$25.2억 수준의 高유동성외화자산을 유지·관리하여 2020년 쏘기간(1월~12월)에 걸쳐 목표비율(60%)을 상회하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 외화유동성커버리지비율은 2018년 70.8%, 2019년 83.0%, 2020년 134.8%로 양호한 수준을 유지하고 있다.

(2) 비계량지표

가. 기업구조조정 등 경영정상화 지원

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 비재무적 빅데이터 분석을 기반으로 위험징후를 적기에 알려주는 '사전적 부실징후 모니터링 시스템'을 적극 활용하여 잠재 부실자산 규모를 성공적으로 축소*하였다.

* 요주의 여신액 : '19년 6.7조원 → '20년 5.4조원 (△1.3조원)

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 정책금융 적기 지원을 통해 시중 부동산 자금이 아시아나항공으로 유입되도록 대한항공의 유상증자(3.3조원)를 성공적으로 유도하는 한편, 수익구조 개선 및 경영 효율성 제고를 위해 대한항공과의 통합 운영 및 경영 합리화를 추진하는 등 통합 시너지 기반을 구축하였다.

- 또한, 세계 최대 컨테이너선(24K TEU, 12척) 등 HMM의 영업자산 투자 지원 확대를 통해 역대 최대 실적*을 견인하고, 해양진흥공사와의 공동관리를 연장(1년)하여 기업개선 작업을 가속하는 등 경영정상화 과정을 성공적으로 주도한 점이 높게 평가된다.

* 창사 이후 최대 영업이익('20년 9,560억원) 달성

- 아울러, 두산중공업 앞 경영정상화를 위한 긴급 금융 등 속도감 있는 자금지원을 통해 구조조정의 골든타임을 준수하는 한편, 영업자산 매각을 통해 재무구조를 개선하고, 신재생 산업 중심의 중장기 사업재편을 지원하여 친환경 에너지 전문기업으로의 재건을 견인하는 등 주요 기업의 조기 정상화에 많은 노력을 기울이고 있다.

- 기관은 기업부실을 선제적으로 예방하기 위해 고경력 전문인력 중심의 CR(Corporate Restructuring) Help Desk를 신설하여 부실 관리 기반을 강화하였고, 부실채권 매각 등 체계적인 자산관리와 충당금 추가 설정을 통해 기업 부실에 따른 경제적 충격에도 대비 하였다.
- 신속 매각 원칙에 따라 집중매각 대상회사의 대부분을 매각하고, 미매각업체에 대해서도 매각절차를 진행하는 등 원칙에 입각한 주식 매각 노력이 인정되며, 출자회사관리위원회의 내실있는 운영을 통해 비금융 출자회사의 관리를 효율화한 점, PEF 투자 회사의 경영에 적극적으로 참여하여 기업가치를 제고한 점도 긍정적으로 평가된다.

나. 혁신성장 지원을 통한 미래성장동력 확충

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 혁신성장분야 관련 자금공급을 대폭 확대*하고, 혁신성장 인텔리전스 시스템 고도화를 통해 활용도를 제고하는 한편, '테크 스타트업 밸류업 얼라이언스'를 통해 유관 기관들과 긴밀한 협업체계를 유지하는 등 혁신성장 분야 정책금융 지원을 위해 다양한 노력을 경주하였다.

* 혁신성장분야 자금공급 21.6조원(전년 대비 5.7조원 증가)

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 「KDB 혁신성장 지원 로드맵」을 활용하여 기업의 쏠생애주기별 맞춤형 지원체계를 구축하는 등 스타트업 및 벤처기업의 스케일업 지원을 선도하였다. 또한, 국내 최대 혁신성장 Fair인 「NextRise 2020, Seoul」을 통해 기업 간 시너지 제고를 위한 만남의 場을 제공하였으며, 감염성 질환 분야의 오픈이노베이션 협의체인 「Post-COVID Initiative」를 신설하여 시장 참여자들의 협력 기회를 확대하는 등 혁신벤처 생태계 조성을 위해 적극 노력하였다.

- 비대면 방식을 활용하여 벤처기업에 IR 기회를 상시 제공하는 등 「KDB NextRound」의 접근성 제고를 통해 코로나19에 의한 투자 유치 공백을 최소화하였다. 아울러, 지분형 신속투자 신상품(SAFE)*을 국내 최초로 출시하여, 초기기업에 대한 적기투자를 지원하는 등 맞춤형 프로그램을 제공한 노력도 인정된다. 다만, 신속투자 상품 운용 강화를 통해 신규 자금투입이 절실한 유망 초기기업에 신속한 금융지원을 확대할 필요가 있어 보인다.

* **Simple Agreement for Future Equity** : 기업 스스로 기업가치 제고에 집중하도록 후속투자 유치시 산출된 기업가치에 근거, 초기 투자분의 지분가격 및 수량 확정

- 기관은 「KDB NextONE」 신설을 통해 초기 설립기업의 실질적 성장을 도모하는 등 기존의 「KDB NextRound」 및 「NextRise」와 연계한 혁신벤처 생태계 활성화 종합지원체계를 완비하였다. 이를 통해 '초기기업 육성(NextONE) - 투자유치 지원(NextRound) - 사업협력 촉진(NextRise)'으로 연결되는 기업 성장단계별 지원 플랫폼을 마련한 점이 높게 평가된다.

다. 경제체질 개선을 위한 중소·중견기업 육성

- (**19년도 개선사항**) 기관은 신상품 지원시 증빙자료 징구 등 엄격한 심사 및 철저한 사후관리를 통해 정책금융 재원이 효율적으로 배분되도록 노력하였으며, 지자체(부산시, 경상북도) 및 산업단지(김천산단) 연계를 통해 중소·중견기업의 스마트 제조공정 재정비 수요를 신규 발굴하였다.
- (**20년도 평가결과**) 기관은 기업들의 장기 성장동력 확충을 위해 설비투자 지원을 강화하는 등 중소·중견기업에 대하여 57.1조원(전년대비 9.3조원 증가)을 집중 지원하였다. 특히, 「산업구조 고도화

지원프로그램」 및 「환경·안전투자 지원프로그램」의 운영목표를 조기 달성하여 중소·중견기업의 투자 활성화에 기여하였다.

- 또한, 「데이터 기반 혁신기업 특별자금」 출시 및 「KC 중소중견 밸류업 펀드」 조성을 통해 혁신 유망 분야 중소·중견기업에 대한 맞춤형 금융지원을 강화하였으며, 다양한 IB금융 솔루션을 제공할 수 있는 협업 플랫폼(시너지업 플랫폼)을 구축하여 중소·중견기업의 금융 수요에 적극 대응하였다.
- 대기업과 중소·중견기업 간 상생 협력체계 구축을 위해 '동반성장 펀드'를 확대 운영하는 한편, 오픈이노베이션 펀드 신규 조성을 통해 기업간 협력을 촉진하고 혁신 중소·벤처기업의 성장을 가속화한 점이 긍정적으로 평가된다.
- 아울러, 기관내 T/F 운영을 통해 포스트코로나 산업 생태계 전환에 대응한 산업 평가체계 개선, 취약산업 관리강화 등 종합적인 '산업 포트폴리오 관리 개선방안'을 수립하는 한편, 기관 리서치센터내 실무위원회를 구성하여 유망산업 발굴 및 관리를 위한 운영체계를 구축한 점도 높게 평가된다. 다만, 여전히 코로나19의 여파가 남아있는 상황을 고려하여 피해 중소기업이 신용등급 하락으로 더 큰 어려움을 겪지 않도록 경영 정상화 지원 방안을 추가적으로 마련할 필요가 있다.

라. 주력산업 자금지원 노력

- ('19년도 개선사항) 기관은 상생형 지역 일자리 모델의 안착을 위해 정부, 지자체, 금융기관 등 다양한 이해관계자들의 참여를 적극 유도하고, 신디케이트드론을 주도하는 등 전방위적 지원을 아끼지 않았다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 코로나19 피해기업 지원 특별자금 (「힘내라 주력산업 협력업체」)을 마련하여 주력산업(자동차·조선) 협력업체를 적극 지원하였고, 정부 발주사업을 수주하였으나 예산 집행이 지연 중인 중소기업에 유동화 금융을 제공하여 적기 선박 건조를 지원하는 등 주력산업 영위 중소기업에 대한 자금공급을 대폭 확대*하였다.

* 자동차·조선 분야 중소기업 앞 6.2조원 지원(전년 대비 1.4조원 증가)

- 또한, 「자동차 부품기업 협약 보증부 특별대출」을 출시하여 자동차 부품산업 취약기업을 신속하게 지원하는 한편, 전통적 자동차 부품 제조기업이 미래차 분야의 사업을 영위할 수 있도록 사업 전환을 적극 지원하였다. 특히, 미래 친환경 선박 발주량 증가에 대비하여 조선 기자재 업체 앞 적극적인 자금공급을 통해 조선업 전반의 활력 회복을 촉진한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 직원이 고의·중과실, 부정청탁, 금융거래 관련 법규 위반을 하지 않는 경우 면책하도록 대상을 명확히 하고, 면책심의위원회를 신설하여 재심의 기회를 부여하는 등 주력산업 지원을 위한 적극적 업무수행 여건을 조성한 점과 면책제도 운영의 내실화를 위해 홍보 및 교육활동을 활발히 전개한 점도 의미가 있다.

마. 해외업무지원 등 금융국제화 선도

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 코로나19 상황에도 불구하고 다양한 PF금융 및 신디케이티드론 주선을 통해 우량 투자사업을 지속 발굴하였으며, 해외 M&A·투자 공동지원 협의체의 내실있는 운영을 통해 국내기업들의 해외진출 및 투자를 적극 지원하여 가시적 성과를 도출하였다.

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 「해외직접투자 지원자금」, 「국제여신 특별자금」 등 맞춤형 금융지원을 통해 해외 진출기업의 설비 투자를 지원하는 한편, 현지법인의 사업개척 및 영업 활성화에도 기여하였다. 특히, 新남방지역에 진출하는 중소·중견기업의 글로벌 공급망 확보와 스케일업 성장을 지원하기 위해 전용펀드를 조성하는 등 국내기업의 해외 시장개척을 위한 금융지원을 강화하였다.
- 또한, PFI誌의 ‘Deal of the Year’ 을 8년 연속 수상*하는 등 국내 대표 Global Leading PF House로서 위상을 제고한 점, 신재생 에너지 랜드마크 사업(英 Dogger Bank) 및 인공위성 분야(印尼 정부 통신망 구축) 등 신시장 개척을 통해 PF금융의 외연을 확대한 점이 긍정적으로 평가된다.

* 대만 해상풍력 발전사업 금융주선 등 총 5건이 ‘20년 최우수 PF Deal로 선정

- 아울러, 인도네시아, 미얀마, 베트남 등 성장잠재력이 우수한 전략 지역에 진출하여 해외사업 확대를 위한 발판을 마련하고, 美 실리콘 밸리에 벤처캐피탈社를 설립하여 글로벌 벤처시장 진출의 거점을 확보한 점은 긍정적이다. 특히, Core10·Secure10* 집중 전략을 통해 우량기업 위주의 신디케이트드론 시장에 참여하는 등 금융 국제화를 선도하기 위해 노력한 점도 높게 평가된다. 다만, 최근 중국 경제의 불확실성 증가 등 대외 환경변화를 감안하여, 중국계 Cross-Border(비거주자) 익스포저에 대한 선제적 관리방안을 수립할 필요가 있을 것으로 판단된다.

* (Core 10) 장기 성장성이 높은 우량기업 / (Secure 10) 상환 가능성이 높은 초우량기업

바. 간접금융 활성화

- (**‘19년도 개선사항**) 기관은 사회적 금융 활성화를 위하여 ESG 생태계 지원에 집중한 ‘그린 임팩트 펀드’를 신규 결성하는 한편,

'19년에 조성한 '임팩트 펀드'를 신속히 집행하여 사회적 기업·소셜 벤처기업의 스케일업을 적극 지원하였다. 또한, 민간자금이 활발히 유입될 수 있도록 운용사의 자율성을 강화하고 펀드를 대형화하는 등 출자제도를 개선하여 '20년 성장지원펀드(3차)를 성공적으로 조성*하였다. 아울러, 「코로나19 피해기업 지원 특별 온렌딩」 상품을 긴급 편성·지원하고, 대출원리금 상환유예 제도를 도입하여 코로나19 피해 중소기업의 경제적 부담을 경감하기 위한 다양한 노력을 기울였다.

* '20년 조성목표(2.5조원) 대비 1.2조원 초과한 3.7조원 조성

- **(20년도 평가결과)** 기관은 중소·저신용기업 지원을 위해 전년 대비 1.3조원 증가한 16.7조원의 온렌딩 자금을 공급하였으며, 미래 성장 잠재력 확충 지원을 위해 혁신성장 분야 특별 온렌딩 금융을 확대하였다. 또한, '온렌딩 디지털 플랫폼'을 통해 온렌딩 제도 변경 사항 및 심사 진행상황 등 필요한 정보를 중개금융기관 및 고객 앞 적기 제공하여 고객 편의성을 제고하였다.
- '20년에 성장지원펀드를 3.7조원 추가 결성(총 9.8조원)하여 혁신성장 생태계 지원을 위한 대규모 모험자본을 지속적으로 공급하고, 한국판 뉴딜 분야 기업 및 인프라 투자 확대를 위해 총 20조원 규모의 '정책형 뉴딜펀드 조성 방안'을 수립하는 등 맞춤형 정책 금융지원을 강화한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 물류산업내 안전·보안 강화 및 친환경 인프라 확충을 촉진하기 위해 3,500억원 규모의 '스마트 물류펀드' 조성을 추진하는 등 사회적 금융 활성화를 위해 다양한 노력을 기울인 점이 인정된다. 다만, 실질적인 사회적 가치 제고를 위해 위탁운영사의 ESG 투자 이행상황을 점검하고, 그 결과의 활용방안을 마련하는 등 보다 구체적인 방안을 강구할 필요가 있을 것으로 판단된다.

4] 적극적 위기대응

(1) 비계량지표

가. 정부정책 대응 노력도

- (‘20년도 평가결과) 기관은 코로나19 피해 중소·중견기업 지원을 위하여 「힘내라 대한민국 특별운영자금」을 출시하는 한편, 피해 중소기업의 경영정상화 지원을 위해 원금 만기연장·이자 상환유예 및 승인절차 간소화 조치 등을 실시하였다.
- 또한, 정부의 코로나19 관련 ‘금융시장 안정화방안(20.3월)’에 따라 ‘증권시장안정펀드’ 조성을 주도하여 증권시장의 안전판 역할을 수행하였으며, ‘채권시장안정펀드’, ‘회사채·CP 차환발행 지원 프로그램’, ‘기업유동성지원기구(SPV)’ 운영 등을 통해 코로나19 사태 초기 채권시장의 기능 회복을 집중 지원하여 가시적 성과를 달성하였다.
- 아울러, 40조원 규모의 ‘기간산업안정기금’을 설치하여 국가 기간 산업에 대한 시장 불안심리 해소에 기여하는 동시에 ‘기간산업 협력업체 운영자금 지원프로그램’을 마련하여 국내 기간산업 생태계를 유지하는데 노력을 기울였다. 이 밖에도 코로나19 위기 극복을 위해 구호성금 기부, 코로나19 진단키트 지원 등 비금융적 지원을 병행한 점이 긍정적으로 평가된다.
- ‘혁신기업 국가대표 1,000 종합 금융지원방안’의 대상기업 선정 가이드라인을 마련하고 금융지원 분야에 대한 자문 수행과 기업 상담창구를 운영하는 등 정부의 정책프로그램을 주도하여 수행한 점이 인정된다. 또한, 「KDB NextRound」 등 자체 플랫폼을 활용하여 혁신기업 자금수요에 최적화된 맞춤형 금융지원을 제공하고, 실적 점검 및 애로사항 파악 등 체계적인 사후관리를 통해 정부의 혁신기업 육성 정책을 적극 지원한 점도 긍정적으로 평가된다.

중소기업은행

1 평가요약

(1) 경영관리 (계량)

- 기관은 총 20점이 배정된 경영관리 부문 계량평가에서 전반적으로 우수한 성과를 보였으나, 고객만족도 지표는 다소 아쉬운 결과를 보였다.
- 인권경영 지표는 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼'에 따른 2단계 사업 '인권영향평가 실시'를 기한 내 성실하게 이행하여 만점을 획득하였고, 공공기관 통합공시 일제점검 결과 1등급으로 국민소통 지표 만점을 획득하였다.
- 감사지적사항 이행실태 지표는 국회, 감사원, 금융감독원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 18건 모두를 기간 내 사후조치 이행하여 만점을 획득하였다.
- 총인건비인상률 지표는 금융위원회로부터 승인받은 임금인상률 목표 2.8%보다 낮은 2.08%를 기록하여 지침준수로 만점을 획득하였다.
- 고객만족도 지표는 기획재정부 '공공기관 고객만족도' 조사결과 '미흡'을 받아 0.5점(1점 만점)을 획득하였다. 코로나 정책자금 공급으로 청구혼잡도가 극심해진 것을 고려할 때 서비스 품질 하락이 다소 불가피한 측면은 인정되나, 불시의 위기 상황에서도 양질의 대고객 서비스를 유지할 수 있도록 대응방안 점검을 권고한다.
- 전년도 평가항목이었던 '1인당 부가가치', '이익목표 달성도', 'ROA (총자산순이익률)', '계량관리업무비' 4개 지표는 코로나19 대응 등

정부정책의 원활한 수행을 위해 한시적으로 평가에서 배제하여 평가하지 아니하였다.

(2) 경영관리 (비계량)

- (경영전략 수립 및 실행노력) 저성장, 저금리 고착화 등 제약적인 금융환경 극복을 위해 기관은 4대 전략과 12대 중점과제를 선정하고 미래 경쟁력 확보를 위해 혁신금융과 바른경영을 골자로 하는 'IBK혁신경영'을 시행하였다. 정책금융기관으로서 일자리창출, 창업생태계 구축, 중기지원 확대 등의 세부과제 선정은 목표설정의 적정성 측면에서 긍정적으로 평가한다. 특히, 코로나19 발생 후 정부정책에 적극적으로 공조하며 중소기업·소상공인 위기극복 지원을 중심으로 전략을 재설정하는 것은 기관의 설립목적에 부합한 시의 적절한 조치로 판단된다.
- 다만, 조직개편 시 해당부서 및 업무담당자의 의견수렴이나 개편 후 피드백 등 과정 전반에 대해 구체적 설명이 없는 점은 다소 아쉬운 점이며, 최근의 경영화두인 ESG 관련 전략과 실천과제 개발에 보다 적극적인 노력이 필요할 것으로 보인다.
- (정부 권장정책 대응 및 업무지원) 기관은 정부의 '한국판 뉴딜' 정책에 신속하게 대응하여 일자리 창출 사업 지원을 지속적으로 확대하고 담보력 부족 중소기업에 대한 동산담보 활성화를 주도하였다. 또한 산업구조고도화, 채권시장안정펀드 참여 등 정부출자 사업에도 적극적으로 참여하였으며 기술금융·디지털금융 등 다양한 혁신금융 정책도 지속적으로 수행해왔다. 특히, 코로나19 위기상황에서 중소기업·소상공인에 대한 특별자금 25.2조원을 신속하게 공급하고 대출금 이자유예 및 만기연장을 실시하는 등 중소기업·소상공인의 버팀목 역할을 수행한 것은 높이 평가된다.

- 다만, 대출만기 기간연장, 이자유예 등 금융지원정책 종료 시 발생할 수 있는 잠재적 부실과 관련하여 대손충당금 추가적립 등 선제적인 건전성 관리에 만전을 기할 것을 권고한다.
- **(고용의 질 개선 계획 및 노력)** 기관은 무기·전문계약직 직원들에 대해 인사·직무·교육·복지 등 모든 분야에서 정규직과 동일한 수준으로 처우개선을 완료하였고, 파견·용역 정규직전환 근로자들('18.12월 전원 정규직 전환 완료)의 처우개선과 권익보호를 위해 복지 및 자기개발 제도를 지속적으로 보완·발전시킨 것은 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 신설 자회사 직접고용 직원들의 경우 청소·시설관리·경비·조리 등 근무환경이 상대적으로 열악하고 안전사고에 노출되기 쉬운 직무에 근무하고 있는 만큼 지속적인 관심이 요구되며, 책임자 임용자격을 취득한 처우개선 직원들이 평가·승진 등 인사 보상과 관련하여 기존 정규직 직원들과 차별 없이 동등한 기회를 제공받도록 꾸준한 관심을 기울일 필요가 있다.
- **(적극적 채용관리)** 기관은 정규직 채용 범위를 기존의 일반·IT 분야에서 IB·글로벌 등 전문분야로 확대하고, 정규직 고졸 공채전형을 신설하는 등의 노력을 통해 은행권 최고 수준의 정규직 직원비율(98.58%)을 달성하였다. 또한 장애인과 보훈자녀에 대한 별도전형 운영 및 가점 확대를 통해 의무고용비율을 초과 달성하는 등 사회적 책임을 적극적으로 이행한 것도 높이 평가할 만하다. 채용과정에서 직무수행능력 평가비중을 지속적으로 확대하고, AI역량검사를 최초로 도입하는 등 평가위원의 주관적 요소를 최소화하여 평가 공정성을 향상시키려는 노력도 긍정적으로 판단된다.

- 다만, 청년인턴 제도를 대규모로 운영함에 따라 인턴 직원들의 실무역량 강화를 위한 노력과 정규직 채용과의 연계 여부 등에 대한 설명이 부족한 점은 보충될 필요가 있다.
- **(합리적인 인사관리)** 전문분야 인력공모 제도를 확대하고 블라인드 채용 강화 등 공정한 인사관리를 위해 노력중이며, 격지근무 직원 우대방안 마련과 여성인력의 승진 기회 지속 확대 등과 같이 열악한 환경에서 근무하는 직원들에 대한 관심과 배려는 바람직하다고 평가된다. 또한, 코로나19 확산기에 은행권 최초로 영업점 재택 근무를 도입하고 영업시간 단축 운영, 비대면 맞춤 심리처방 실시 등 코로나 확산방지와 직원 불편 해소에 신속하게 대응한 것으로 평가된다.
- 다만, 근로환경이나 업무 고충과 관련해 적시성 있는 신고나 상담이 가능한 창구를 보완할 필요가 있다고 판단된다.
- **(내부 성과평가 적정성)** 기관은 혁신금융 강화를 위해 전 부서를 대상으로 디지털 전환 실적을 평가하고, 관련 가산점 제도를 신설하였다. 소비자보호 강화를 위해 고객가치 지표를 신설하였으며, 바른경영 관련 평가를 강화하는 등 평가지표를 합리적으로 개편한 것으로 판단된다. 특히, 코로나 확산에 따른 영업환경 악화를 감안하여 목표 감축, 평가유예 등의 조치로 적절하게 대응한 것으로 보인다.
- 다만, 코로나19 극복 지원 등 정책금융 지원에 집중할 수 있도록 직원들의 성과급 차등 폭을 한시적으로 완화하였는데, 우수한 성과를 창출한 직원이 불이익을 받을 소지는 없는지에 대한 검토가 요구된다. 또한, 디지털 전환 전략과제 평가 시 체계적인 성과 관리가 가능하도록 평가 기준을 마련할 것과, 금융소비자법 등 주요 법령

시행에 효과적으로 대응하기 위한 평가제도 활용 방안의 검토도 권유한다.

- **(효율적인 조직관리)** 기관은 급변하는 외부 금융환경에 대응하기 위하여 혁신금융그룹, 자산관리그룹, 소비자보호그룹을 신설하고 그 역할과 책임을 재분배 하였으며, 코로나19 피해기업의 신속한 지원을 위해 영업점 실무 주요 부분에 전결권을 위임하는 등 유연하게 대처한 노력이 인정된다.
- 다만, 영업점 수 축소를 지속하는 시중은행들과 비교해 기관의 영업점 수 변동은 미미한 상태인데, 점포 운영방식이나 비용 절감에 대한 노력이 부족한 것은 아닌지에 대한 점검이 필요해 보인다. 또한, 신속한 의사결정이나 권한의 위임이 실효적으로 작동하려면 조직문화 전반이 유연하고 소통도 원활해야 되기 때문에, 이에 대한 방안 마련도 필요하다고 판단된다.

(3) 주요사업 (계량)

- 기관은 총 29점이 배정된 주요사업 계량평가에서 10개 지표 모두 목표를 초과 달성함으로써 전 항목 만점을 획득하였다.
- 자금공급목표달성도 지표에서 기관은 코로나19 위기극복을 위한 유동성공급 확대로 목표의 140%에 해당하는 68.6조원을 지원하며 만점을 획득하였으며, 자금조달 지표는 목표대비 136.3%를 조달하며 안정적인 여신공급을 뒷받침하였다.
- 기관은 코로나19 위기에 취약한 영세소기업·소상공인 지원 실적을 평가하는 미래성장지원 부문에서 목표대비 168.7%의 자금 공급을 기록하였으며, 성장초기 기업(창업 7년 이내)에 대한 자금공급 실적을

평가하는 맞춤형 금융지원 부문에서는 창업기업들에게 적극적으로 자금을 공급한 결과 목표대비 127.4%를 달성하였다.

- 자동차·조선업종의 지원 실적을 평가하는 주력산업 자금지원 지표는 ‘주력산업 금융지원 프로그램’을 운영하는 등 노력을 통해 목표의 100.7%를 달성하며 만점을 획득하였다.
- 기관은 일자리 창출기업 자금지원 실적을 평가하는 ‘일자리창출기업지원’ 지표에서 목표대비 118.6%를 달성하였으며, 취업포털 ‘i-ONE JOB’을 통해 채용한 기업에 자금지원 실적을 평가하는 ‘일자리 창출성과1’ 지표는 여신 1억원 당 1.89명을 채용하여 목표의 103.3%를 달성하였다. ‘일자리 창출성과2’ 지표는 ‘IBK일자리Plus 대출’ 수혜기업의 종업원 평균 증가인원을 평가하는데 목표대비 117.3%를 달성하여 만점을 획득하였다. 불안정한 경제상황 속에서도 고용창출에 앞장선 부분은 긍정적으로 평가된다.
- 은행의 건전성을 가늠할 수 있는 대손충당금 지표는 1등급 기준인 적립률 80%를 크게 상회하는 100.7%로 준수하게 관리되고 있으며, 외화유동성커버리지 비율 역시 목표 80%를 안정적으로 충족하는 122.2%를 달성하며 만점을 획득하였다.
- 전년도 평가지표 BIS기준자기자본비율, 연체대출채권비율, 유동성커버리지비율 3개 지표는 코로나19 관련 정부정책 수행으로 불리하게 평가받을 수 있어 한시적으로 항목에서 제외하였다.

(4) 주요사업 (비계량)

- (중소기업 금융지원 효율화) 기관은 코로나19 경제위기 상황에서 중소기업의 자금난 해소를 위해 역대 최고수준인 68.6조원의 자금을

공급하였으며 소상공인·자영업자 대상 초저금리대출을 7.8조원 공급하고 간편보증제도를 도입하여 대출 소요시간을 획기적으로 감축하였다. 또한, 은행권 전체 저신용 중소기업 대출의 57.7%를 지원하고, 지방중소기업 유동성 지원 확대, 소상공인 특별자금 23.6조원 등 시중은행들이 기피하는 곳에서 정책금융기관 본연의 역할을 성실히 수행하였다. 더불어, 신성장·혁신기업, 소재·부품·장비산업 등 수요자 맞춤형 자금공급을 실시하고 창업기업에 대한 금융·비금융 지원을 확대하여 중소기업 생태계 전반에 활력을 불어 넣은 점도 긍정적으로 평가한다.

- (신성장산업 등 중점지원) 기관은 역대 최대 규모의 기술금융대출 순증(18.5조원)으로 이 부분 은행권 전체 대출잔액의 30.6%를 지원하고 있고 4차 산업혁명 시기에 혁신성장 영위기업 육성을 위한 대출 7.5조원, 모험자본 3,307억원 공급 등의 다양한 노력을 경주하고 있다. 핀테크 업체에 1.5조원을 지원하였고 테스트베드 'IBK 1st Lab'을 통해 AI부동산 자동심사 시스템, 디지털 본인인증 서비스 등 사업화 성공사례도 창출하였다. 문화콘텐츠 산업에 역대 최대 1.2조원의 금융을 지원하였으며 특히, 비인기·소외분야 지속 투자로 관련 산업 저변확대와 고용증진에 기여한 것도 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 기술금융·IP담보대출의 경우 양적 확대에 치중한 나머지 기술력이나 시장성에 대한 평가가 과대해지지 않도록 관련 평가의 질적 고도화 노력이 지속적으로 요구된다. 또한, 기술금융·IP담보 대출에 대한 연체율 등 건전성 관리에 세심한 주의도 필요해 보인다.
- (중소기업 성장기반 마련) 기관은 홍보영상, 광고제작 등 중소기업의 판로개척과 원·부자재 공동구매, 경영관리 플랫폼 제공 등 다양한 애로사항에 대하여 지원을 지속해 오고 있다. 구체적으로는 28개

분야, 연간 1,200건 이상의 전문 컨설팅 서비스를 제공하고 있으며 재무상황이 어려운 기업의 재기 지원을 위해 Pre-Fast Track, 체인지업 등 단계별 프로그램을 운영하고 있는 점도 높게 평가된다. 또한, 동반성장 협력사업 확대로 1만여개 협력기업에 6.3조원의 저리자금을 지원하고, 해외 진출기업 지원 강화를 위해 대출만기·할부금 연장 등 특별금융을 지원하는 것도 긍정적으로 평가한다.

- 다만, 중소기업에 대한 무료 컨설팅 지원 시 컨설팅 기간, 컨설턴트 인원 등 컨설팅의 질적 수준 유지와 업체로부터의 피드백 수렴 노력을 지속할 것을 당부하며, 변화하는 경영환경에 따른 신규 컨설팅 분야 발굴도 제안한다.
- **(주력산업 자금지원 노력)** 국가 주력산업인 자동차·조선업체 등의 경영안정과 산업경쟁력 강화를 위해 7.5조원의 자금을 공급하였으며 만기연장 특례, 결제성자금 지원 등 주력산업 금융지원 프로그램을 실시하였다. 나아가, 미래 친환경·스마트차에 대한 투자 확대 등 산업 패러다임 전환 지원을 위한 행보도 고무적으로 보인다.
- 다만, '정책형 뉴딜펀드 자펀드' 조성이 현 시점에서는 계획단계에 불과해 실행여부에 대한 지속적인 점검과 관심이 필요해 보이며, 사전 컨설팅 제도 운영의 경우 자금지원 성과가 다소 아쉬운 바, 실효성 제고 노력이 필요할 것으로 판단된다.
- **(지속가능한 중소기업 지원)** 기관은 여신 포트폴리오 한도관리 강화, 빅데이터 신용평가 모형 개발, 신용감리시스템 판정등급 도입 등 건전성 관리시스템 고도화를 통해 리스크 관리 능력을 제고하였다. 국내 최초 ESG 신종자본증권 및 외화 단기사모채 발행과 통화스왑 참여 확대 등으로 저리의 자금조달 기반을 강화하였으며 조건부 자본증권 4천억원 발행, 보통주자본 2,242억원 확충 등으로 자본

적정성을 제고한 것도 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 지속가능한 중소기업지원이라는 정책금융기관 역할 수행을 위해 시중은행보다 낮은 BIS비율과 건전성 개선책 마련 노력은 지속될 필요가 있다.
- (금융소비자 권익보호 및 사회적 책임활동) 기관은 금융소비자 권익보호 강화를 위하여 부행장급 조직인 금융소비자보호그룹을 신설하고 금융상품판매 관련 업무기준을 제정하고 예방·검증시스템을 개선하였다. 서민금융대출을 적극 취급하고 은행권 최대 규모의 미소금융재단을 운영하는 등 포용금융 확대를 위해 노력했으며 중소기업 근로자 및 가족들을 위한 장학금·치료비 지원, 어린이 집 운영 등 맞춤형 사회공헌 활동을 수행하면서 사회적 책임을 이행하였다.
- 다만, 금융소비자 보호를 위한 제도 강화뿐만 아니라 적절한 교육을 통해 직원의 소비자보호 역량 및 인식 제고를 위한 노력이 필요하며, 최근 금융권 대상 디도스·해킹 등 사이버 공격이 빈번해지는바, 이에 대한 대응체계 강화 및 고객정보 보안 역량 점검을 권고한다.

(5) 적극적 위기대응(비계량)

- (정부정책 대응 노력도) 기관은 중소기업·소상공인 지원을 위해 초저금리대출 7.8조원, 중소기업 경영정상화 프로그램 15조원 등 코로나 특별자금 25조원(36만여건)을 공급하였다. 초저금리 1차 대출 시 은행권 전체 공급액의 73%를 담당하였으며, 이자유예, 만기연장, 연착륙 지원프로그램, 수출입금융 특례 등 다양한 지원 정책도 적극적으로 실시하였다. 대규모 정책자금의 효율적 집행을 위해 '비대면 온택트 신속대출' 지원체계를 구축하여 고객편리성을

극대화 하였고 분산·재택근무를 통해 영업연속성 확보와 동시에 안전한 금융지원 시스템을 구축한 것은 모범사례로 평가된다.

- 기관은 미래산업 주도 혁신기업 육성을 위해 저리의 상품을 개발하고, 7.5조원의 자금을 공급하였으며 역대 최대의 모험자본을 공급하였다. 혁신전환컨설팅을 무료로 제공하고 창업육성플랫폼 'IBK 창공' 및 혁신 핀테크 테스트베드 'IBK 1st Lab'을 통해 창업기업과 핀테크 기업의 실질적 성장기반을 마련하는 등 다양한 노력을 지속하였다.
- 다만, 코로나19 관련 대규모 자금지원 이후 연체관리, 기간연장 등 사후 여신관리가 안정적으로 이루어지도록 노력을 지속할 필요가 있다.

② 경영관리

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
고객만족도 조사결과	목표부여	우수	미흡	50	1	0.5

② 평가내용

- 기획재정부 주관 2020년도 공공기관 고객만족도 조사(PCSI) 평가 등급 발표('21.4.28.) 결과 미흡으로 0.5점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19 정책자금의 주도적 지원으로 극심한 창구혼잡이 발생하는 등 평균 대기시간이 평소대비 3배 이상 증가한 점이 고객만족도 조사의 점수하락 주요원인으로 상당부분 인정되나, 고객 불편에 효과적으로 대처하지 못한 부분은 대책마련이 필요할 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 2019년도 공공기관 고객만족도 조사(PCSI) 평가등급 미발표로 전년도 고객만족도 지표의 평가결과가 생략된바, 금차에는 추세분석을 실시하지 아니하였다.

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
인권경영 목표 이행여부	목표부여	2단계 과제	이행완료	100	1	1

② 평가내용

- 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼'에서 정하는 인권경영 단계별 목표에 따라 올해 목표인 2단계 '인권영향평가의 실시'의 세부항목 5가지를 모두 이행하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 인권경영 총괄 전담부서(준법지원부)의 주도하에 ①전직원 인권경영 교육, ②기관운영 인권영향평가 및 ③주요사업 인권영향평가를 실시하였으며 ④인권경영위원회 2회(6월,12월) 개최, ⑤대·내외 인권영향평가 결과공개 등 '인권영향평가의 실시' 세부과제 5가지를 모두 성실히 이행하였다.

④ 추세분석

- 2019년도 1단계 '인권경영 체계구축', 2020년도 2단계 '인권영향평가의 실시' 모두 전 과제를 성실히 이행하여 만점을 획득하였다. 향후 3단계, 4단계 과제도 충실히 이행할 것으로 기대한다.

다. 국민소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
공공기관 통합공시 점검결과	목표대 실적	1등급	1등급	100	1	1

② 평가내용

- 기관은 2020년도 공공기관 통합공시(알리오) 일체점검 결과 상반기 4.5점, 하반기 6.0점, 수정공시 0.3점 등 총 10.8점의 별점을 받아 1등급 기준인 별점 20점 이내를 충족하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 공공기관 통합공시 지침에 따라 주요 정보의 공개를 통해 국민소통에 노력하고 있으며, 2020년 통합공시 일체점검 결과 수의 계약 등의 오류공시와 단체협약 등의 지연공시로 일부 별점이 발생하였으나 전반적으로 성실하게 공시에 임한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 통합공시 일체점검 결과 2019년도 별점 8.9점, 2020년도 10.8점으로 모두 1등급 만점을 획득하였다.

라. 감사 지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
대외 감독·검사기관의 지적사항 이행실태	목표부여	18	18건 이행	100	2	2

② 평가내용

- 국회, 감사원, 금융감독원 등 대외 감독·검사기관의 지적사항 이행 실태를 평가하는 지표로서 2020년도 처리대상* 점검 결과 이행을 100%를 달성하여 만점을 획득하였다.

* 평가 대상년도에 감사를 받았거나, 검사서를 접수한 사항 중 '21.5월말 기준 처리기한 도래 기준

③ 항목별 원인

- 국회 국정감사 시정처리 요구, 금융감독원 지적사항, 금융위원회 실태점검 지적사항 등 총 18*건 모두에 대해 사후조치를 처리기한 내 성실히 이행하였다.

* 국회 14건, 금감원 2건, 금융위 2건

④ 추세분석

- 감사지적사항 이행실태는 2018년도 12건, 2019년도 21건, 2020년도 18건 등 최근 3년간 지적사항 모두를 처리기한 내 이행을 완료하여 만점을 획득하였다.

마. 총인건비인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
정부지침 준수여부	목표부여	2.8% 이하	2.08%	100	2	2

② 평가내용

- 기관은 금융위원회로부터 승인받은 임금인상률 가이드라인 내에서 총인건비 인상률을 적용하고 있으며, 2020년도 임금인상률은 2.08%로 정부지침 2.8%이하를 준수하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 임금피크제 인력의 지속 증가, 금융위 가이드라인에 따른 코로나19 관련 시간외 근무수당의 총인건비 제외 산정 등 요인으로 인하여 목표대비 0.72% 낮은 2.08% 인상률을 기록하였다.

④ 추세분석

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

구 분	2018년	2019년	2020년
정부 지침	2.60%	1.80%	2.80%
총인건비 인상률	2.04%	0.47%	2.08%
정부지침 준수여부	준 수	준 수	준 수

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- ('19년도 개선사항) 기관은 '중장기 경영전략', '동반자금융 2.0', '5개년 혁신계획'을 통합하여 'IBK혁신경영'으로 일원화하고, 8대 목표와 19대 혁신과제로 세부 실천내용을 명확하게 구성하였다. 또한, 추진과제에 대해 매분기별 진척도 및 보완사항을 점검하여 추진이 어려운 과제는 대체과제를 마련하고 수정이 필요한 과제는 보완 실행하는 등 정기적인 피드백 프로세스를 정립하였다.
- ('20년도 평가결과) 기관은 저성장·저금리 고착화 등 비우호적 환경요인에 대응하기 위해 정책금융기관으로서의 충실한 역할 이행과 지속가능성장 기반 구축을 목표로 2020년도 전략계획을 수립하였다. 중소기업 지원에 특화된 명확한 실천과제를 발굴하고, 디지털전환 가속화 및 조직문화 혁신 등 단순한 양적 성장이 아닌 미래시장 선도를 위해 패러다임 변화에 능동적으로 대응하는 전략을 설정한 것으로 평가된다. 또한, 기관은 예기치 못한 코로나19 위기 상황에 대응하기 위해 비상경영체제로 신속하게 전환하였는데, 신속한 공급목표 상향 조정을 통해 중소기업·소상공인 유동성 공급을 확대하였고, 정부와의 원활한 공조를 통해 정부출자사업을 비롯한 정책금융을 적극적으로 수행하는 등 국가적 위기상황에서 신속하고 효과적으로 대응한 것으로 판단된다.
- 다만, 최근 세계적인 경영 화두로 떠오른 ESG와 관련하여 전략적 추진 계획을 수립하고 기관 특성에 맞는 다양한 실천과제 발굴에 보다 적극적인 관심이 요청된다.

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 대내·외 환경변화에 따라 조직이 유연하게 대처할 수 있도록 코로나19 경기침체 상황을 전략목표 및 KPI 조정에 반영하였다. 정책자금 공급에 역량을 집중하고 업무량 증가에 따른 직원보호를 위해 수익성, 신규고객, 예금 등 6개 지표의 평가를 유예하였으며 외국환, 신용카드, 퇴직연금 등 10개 지표의 목표를 감축하는 등 신속한 조치를 취한 것은 합리적인 대응으로 평가된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 새롭게 수립된 ‘IBK혁신경영’의 실행체계 수립 과정 전반에서 설문조사, 토론회, 인터뷰 등 다양한 방식으로 현장 의견을 반영하는 등 전 직원 공감대 형성에 각별히 노력한 것으로 평가한다. 또한, 인사혁신TF, 신기술연구 워킹그룹 등 운영을 통해 주요전략 실행의 집중도를 높이고 ‘혁신경영추진점검시스템’을 오픈하여 그룹·과제별 추진현황 및 자료 분석을 효율적으로 개선하였으며 은행보다 성장잠재력이 높은 금융 자회사에 전략적 자본 확충을 실시하는 등 전략 실행의 효과성도 제고하였다. 코로나19 피해지원에 효율적인 역량 집중을 위해 본부소속 및 교육중인 직원 672명을 514개 영업점에 배치하고, 소상공인고객팀을 신설하였으며 긴급한 이슈에 예산을 신속히 편성 하는 등 위기상황 속에서 자원을 효율적으로 배분하였다.
- 다만, 조직개편 시 해당부서 및 업무담당자의 의견수렴이나 개편 후 피드백 등 과정 전반에 대한 설명이 필요할 것으로 고려된다.

나. 정부 권장정책 대응 및 업무지원

① 정부 권장정책 대응

- (**20년도 평가결과**) 기관은 정부의 한국판 뉴딜 종합계획의 중점 추진 분야(디지털 뉴딜, 그린 뉴딜)를 선정하고 뉴딜업종 기업에 대한 투·융자 확대, 그린동반성장협력대출 출시 등 선제적인 지원을 실시하였다. 또한, 코로나19로 어려움을 겪는 중소기업·소상공인의 위기극복 지원을 위해 코로나19 특별자금을 적극적으로 공급하고 대출금 이자유예, 대출 특례연장, 신용장 만기연장 등 전방위적 중소기업 지원방안을 마련하였다. 더불어 국내 유일의 중소기업 전문 일자리 포털을 운영하며 국내 최초 비대면 방식의 온라인 채용박람회를 개최하고 일자리창출 기업에게 금융비용 감면혜택을 제공하는 등 일자리 중심 정책을 선도하며 정책금융기관의 역할을 충실히 수행한 점이 고무적으로 평가된다.
- 다만, 대출만기 기간연장, 이자유예 등 금융지원정책 조치 종료 시 발생할 수 있는 잠재적 부실과 관련하여 대손충담금 등 선제적 리스크 관리로 건전성을 강화할 필요가 있다.

② 정부업무 지원

- (**19년도 개선사항**) 기관은 혁신기업 발굴·육성 및 모험자본 투자 확대 등 혁신금융 업무를 통할 관리하는 혁신금융그룹을 신설하고 영업점 경영평가 항목에 기술금융 우대요건을 추가하였으며 기술 평가모형 및 조기경보시스템 고도화 등 건전성 관리체계를 강화하는 등 혁신금융의 양적·질적 확대를 위한 다양한 노력을 경주하였다. 또한, 창업·벤처기업의 경쟁력 제고를 위해 저리의 대출 공급을 확대하고, 5개년 자금공급 계획에 맞춰 연간목표를 지속 초과 달성하는 등 노력이 인정된다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 코로나19로 인한 시장불안심리 확산 방지 및 금융시장 안정을 위해 CP차환을 실시하고 채권시장안정펀드 구성에 참여하는 등 자금시장 내 정책금융 역할을 적극 확대하였다. 산업·기업의 경쟁력 강화를 위한 산업구조고도화, 환경·안전설비투자 등의 정부출자 사업에서는 당초 목표를 초과 달성하였다. 또한, 동산·IP담보 대출을 적극 확대하여 정부의 혁신금융 활성화를 선도하였고 공공데이터 개방, 금융혁신 특례제도 등 디지털 혁신 정책에 적극 참여한 결과 IBK의 ‘디지털 본인인증 서비스’가 금융위의 ‘혁신금융서비스’로 선정되었다. 국가균형발전을 위해 지방중소기업 별도 공급목표를 신설하고 지자체협약 대출을 지속 확대하였으며, 가계부채 확산 방지를 위한 금융관리방안 지침을 신속하게 이행하는 등 정부의 금융정책에 적극 부응하여 정책금융 기관의 역할을 충실하게 수행하였다.

③ 유관기관 협조

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 금융위·금감원의 후원으로 53개 금융기관이 참가하는 온라인 공동채용박람회를 총괄 진행하여 10만명이 넘는 인원이 접속하는 등 성공적으로 행사를 주최하였다. 연구개발 특구 진흥재단과 창업기업 발굴·지원을 위해 다양한 부분에서 협조하고 있으며, KOTRA와 온라인 수출혁신을 위한 업무협약을 체결하였다. 사랑의 밥차와 IBK중소기업 공동 직장어린이집 운영 등의 공로를 인정받아 대통령 표창을 수상하였으며 감사정보시스템 고도화, 고위험 특이거래 선제적 점검 및 사고 예방기능 정착으로 감사원 기관표창을 수상하였다.

다. 고용의 질 개선 계획 및 노력

① 정규직 전환자 고용의 질 개선 계획 및 노력

- (**20년도 평가결과**) 기관은 용역·파견 근로자에 대해 정규직 전환을 완료한 뒤에도 꾸준히 고용의 질 향상 노력을 꾸준히 지속하고 있는 것으로 보인다. 모기관과 동일한 수준의 복지제도를 운영하고, 업무유관 자격증 취득 등 자기개발 지원제도를 확대하고 있으며 ‘노·사 단체협약’ 체결 및 단체 상해보험 신규 가입 등 근로환경 개선 노력이 상당히 인정된다.
- 다만, 신설 자회사 직접고용 직원들이 청소, 조리 등 상대적으로 열악하고 안전사고에 노출되기 쉬운 직무에 근무하고 있는 만큼 추가적인 관심과 개선이 요구된다.

② 정규직 전환 제외자 보호 계획 및 노력

- (**19년도 개선사항**) 기관은 무기계약직 직원들의 처우개선을 시작한 이래 업무기회 및 근무문화 전반에서 형평성 제고를 위한 노력을 지속하고 있다. 정규직 직원과 동일하게 승진시험 응시기회를 제공하고 기존 정규직 담당업무에 처우개선 직원 배치를 지속적으로 늘려가고 있으며, 직무전환 연수 확대 및 연수 참석여부의 부점 평가 반영 등 실효성 있는 고용의 질 개선을 위해 노력 하고 있는 것으로 판단된다.
- (**20년도 평가결과**) 기관은 전문계약직 직원들에게 정규직과 동일한 수준의 복지를 제공하고, 우수인력에 대한 정규직 전환제도를 운영 하여 평균 근속년수 및 정규직 전환비율이 꾸준히 상승하고 있다. 또한, 무기계약직 처우개선 직원의 책임자 임용자격 취득인원이 전년대비 12.5배 증가하고, 직무전환 연수 이수율이 77.6%에 이르는 등 처우개선 직원들의 직무확대가 현장에서 체감할 수 있을 정도로 정착되고 있는 점에서 긍정적으로 평가한다.

- 다만, 책임자 임용자격을 취득한 처우개선 직원들이 평가·승진 등 인사 보상과 관련하여 기존 정규직 직원들과 차별받지 않고 실질적으로 동등한 기회를 제공받고 있는지 꾸준한 관심과 점검이 요청된다.

라. 적극적 채용 관리

① 정규직 채용 원칙 확립 등 채용관행 개선

- (**20년도 평가결과**) 기관은 정규직 채용 범위를 기존의 일반·IT 분야에서 IB·글로벌 등 전문분야로 확대하고, 실력 있는 고졸인재 확보 및 취업취약계층 채용 확대를 위해 정규직 고졸 공채전형을 신설하였다. 비정규직 형태의 신규채용을 최소화하고 정부 가이드라인 준수를 위해 사전심사 시스템을 적극 활용하는 등 다방면의 노력을 통해 정규직 직원 비율 98.6%로 은행권 최고 수준을 달성한 점은 고무적으로 평가한다.

② 공정한 채용절차 수립 노력

- (**20년도 평가결과**) 채용안내 영상 및 직무범위 설명서를 신규 제공하여 지원자에게 명확한 정보를 전달하고, 서류전형 심사 시 외부위원의 서류심사 결과를 재검증하는 전문 프로그램을 도입하였으며, 직무수행능력 평가비중을 최대 80%까지 확대하는 등 채용 전 과정에 걸쳐 투명하고 공정한 프로세스 구축을 위해 노력한 점이 높이 평가된다. 또한, AI역량검사 도입으로 평가 공정성 및 정확도를 향상시키는 등 출신학교, 성별 등이 다양화되는 성과를 창출하였다.

- 다만, 서류전형 시 프로그램 검증절차나 AI기반 역량검사 도입에

따라 지원자들의 다양한 개성과 장점이 적정하게 반영되지 않는
확일화된 평가로 진행 되지 않도록 꾸준한 점검이 필요하다.

③ 채용관리의 적정성

- **(‘19년도 개선사항)** 임금피크 직원의 지속적인 증가에 따른 인력 부족 현상에 대응하기 위해 임금피크 직원의 효율적인 운영방안 마련을 권고하는 전년도 평가의견과 관련하여, 임금피크 직원의 경험과 금융 노하우를 활용하여 내부통제 직무를 신설하고, 영업점 별로 배치하여 바른경영 기반마련과 효율적 인력운용의 두 가지 목적을 달성한바, 기관의 제한된 조건하에서 적정한 조치를 취한 것으로 판단된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 코로나19 위기극복을 위한 중소기업·소상공인 금융지원 확대를 위해 정부로부터 수시증원 61명에 대한 승인을 획득하고, 육아휴직으로 인한 인력 공백을 극복하기 위해 ‘육아휴직 대체 충원제’를 활용하여 246명을 수급하는 등 조직운영에 필요한 적절한 인력수급 노력을 실시한 것으로 평가된다.

④ 적극적 채용 관리

- **(‘20년도 평가결과)** 코로나19 경제위기로 인한 전반적인 채용축소 기조 속에서도 기관은 양질의 일자리 창출을 위해 노력을 기울인 것으로 평가된다. 기관은 정규직 고졸 공채 전형을 신설하고, 금융 영업·디지털분야 정규직 356명을 신규 채용하였으며 청년인턴 프로그램으로 600여명에게 실무경험 기회도 제공하였다. 특히, 장애인과 보훈 자녀를 적극적으로 고용하기 위해 별도전형 운영 및 점수 우대를 확대하였으며, 그 결과 의무고용비율을 초과 달성하는 등 사회적 형평 의무 수행 노력은 모범적이라고 판단된다.

- 다만, 대규모 청년인턴 제도 운영과 관련하여 인턴 직원들의 실무 역량 강화 노력과 정규직 채용 연계 여부 등에 대한 구체적인 설명이 부족한 점은 아쉬운 부분이다.

마. 합리적인 인사관리

① 인력운용의 적정성

- (**19년도 개선사항**) 기관은 승진 심사 시 직무수행 성과, 개인역량 및 조직기여도 등 정량·정성적인 요소를 종합적으로 검토하여 실시하고 있으며 금융자격증 등 핵심역량 보유 직원과 개인성과·마케팅 우수 직원을 우대 증으로 파악되었다.
- (**20년도 평가사항**) 공정하고 차별 없는 채용문화 구축을 위해 직무역량 중심의 채용 프로세스에 기반하여 블라인드 채용을 강화하였으며, 전문성 있는 평가역량 제고를 위해 영업점 또는 업무유관부서 실무직원으로 평가위원 선발을 확대하였다. 또한, 본부·디지털·전문인력 등 공모제도의 확대 개편으로 전문성과 공정성을 담보한 인력운용 체계를 확립한 점은 높게 평가된다. 특히, 기관 특성상 영업점이 공단 및 지방에 집중되어 있고 이 결과 장거리 출·퇴근 직원이 많다는 점을 고려해 격지근무직원 스코어링 제도를 도입함으로써 형평성 있는 순환근무를 유도하고, 이들 직원들에 대한 인사·복지우대 기반을 마련한 것은 바람직하다고 생각된다.

② 인력육성의 적정성

- (**20년도 평가사항**) 기관은 기본직무(행원급), 성과창출(책임자급), 성과관리(팀장급 이상)로 연수대상을 구분하고, 직무별·레벨별 세부

연수를 개설하는 등 직원 니즈에 부합한 인력 육성 프로그램을 운영하고 있으며, 코로나19에 따른 비대면 일상화에 대응하여 실시간 원격연수, e-러닝, 마이크로러닝, 플립러닝 등 다양한 플랫폼에 기반한 연수를 개발·제공하였다. 더불어, 미래전략사업을 이끌어 나갈 인재 육성을 위해 학술연수, E-MBA 등 다양한 학위과정을 운영하고, 직원들의 디지털 역량 강화를 위한 수준별 맞춤 프로그램을 제공 중으로 인력육성에 많은 자원을 투입하고 적절한 운영을 하고 있는 것으로 평가된다.

③ 직무 만족도 제고 노력 등

- (‘20년도 평가사항) 기관은 코로나 피해지역 및 수해지역 등 전국 각지 영업점에 CEO가 직접 방문하여 직원 애로사항을 청취하고 있으며 CEO에게 직접 건의사항을 전달하는 소통엽서, 현장의 문제점을 발굴·보고하는 주니어보드 등 다양하고 격의 없는 소통창구 운영 노력이 긍정적으로 평가된다. 또한, 주 52시간제의 완벽한 정착을 위해 시간외근무 시스템 고도화, 근무시간 경영평가 반영, 근무시간 과다 직원 개별관리 등 노력을 경주하고 있으며 휴가 나눔제 신설, 반반차제도 신설, 가족돌봄휴가 확대, 유·사산휴가 확대 등 유연하고 참신한 휴가제도 운영에 높은 점수를 부여한다.
- 다만, 근로환경이나 업무고충과 관련하여 적시성 있는 신고와 상담이 가능한 창구를 점진적으로 보완할 필요가 있다.

바. 내부성과평가 적정성

① 평가지표의 합리성

- (‘20년도 평가사항) 기관은 혁신금융 및 바른경영의 전략목표 추진력

강화를 위해 고객가치제고, 중기금융·혁신금융 선도, 지속성장 기반 구축, 바른경영 등 주요 실천과제를 반영하여 평가지표를 대폭 개선하였으며, 소비자보호 강화를 위해 고위험상품 판매비중, 투자 성향 적합도 등이 평가에 포함된 것으로 파악된다. 또한, 코로나 19 확산에 따라 중소기업·소상공인 지원 확대를 위해 중기대출 순증목표를 상향하고, 정책자금 공급 수행에 역량을 집중하기 위해 수익성 상품 등의 목표를 감축 또는 유예하는 등 평가제도의 신속하고 유연한 조정을 통해 조직의 역량을 재분배하고 효과적인 목표 달성을 추구하는 모습은 긍정적으로 평가한다.

- 다만, 평가지표가 30개에서 14개로 조정되며 통합·축소된 지표의 영업경쟁력 저하가 다소 우려되는바 대처방안에 대한 추가적 설명이 요구되며, 금융소비자법 등 주요 법령 시행에 효과적으로 대응하기 위해 평가제도를 활용하는 방안의 검토를 권유한다.

② 평가방법의 적정성

- (‘20년도 평가사항) 객관적이고 공정한 내부 평가제도 확립을 위해 평가총괄, 목표배정, 실적관리 부서를 분리 운영하고 있으며, 평가시마다 다양한 소속의 직원으로 구성된 독립적인 경영평가단을 운영하고 있다. 또한, 목표달성 현황, 평가순위 등 상시 자료관리 시스템을 운영하고 신설지표 분석에서 특이실적 조정까지 평가관리 전 과정을 전산에서 확인할 수 있도록 구현하였다. 더불어, 영업환경의 변화나 특이사항을 고려한 특례운영 및 실적조정협의회 운영 등은 평가결과의 수용성 증대를 위한 효과적인 방법을 마련한 것으로 사료된다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- (**19년도 개선사항**) 기관은 단기 성과 위주의 영업활동을 지양하고 중·장기 성과 제고를 유도하도록 성과급을 지급하고 있으며, 성과급 지급 시 영업점 부점장의 경우 평가등급에 따라 지급률이 최대 3배수 까지 차이가 나도록 성과급을 차등 지급하고 있다.
- (**20년도 평가사항**) 기관은 경영평가 결과를 인사평정 시 최대 50%까지 반영하여 승진, 이동, 학술연수 및 해외파견 선발 등에 활용하고 있으며 보수산정 시 직급별 차등 지급률을 적용하는 등 평가결과를 적극 활용하여 성과 중심 조직기반 조성에 노력하고 있다. 또한, 현장 중심의 평가제도 개선을 위해 전 직원 대상 온라인 설문조사 및 현장워크숍, 현장 자문단 등 지속적인 피드백을 실시하고 있다.
- 다만, 코로나19 극복 지원 등 정책금융 역할 수행에 집중하기 위해 직원 성과급 차등폭을 한시적으로 완화하였는데, 어려운 시기에도 불구하고 우수한 성과를 창출한 직원이 상대적으로 불이익을 받는 것이 아닌지 검토가 요구된다.

사. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- (**20년도 평가사항**) 기관은 혁신기업 발굴·육성 및 모험자본 공급 확대 등 혁신금융 경쟁력 강화를 위한 혁신금융그룹을 신설하고, 고객중심의 전문성 있는 자산관리 역량 확충을 위한 자산관리그룹과 소비자보호체계 관리 및 감독 강화를 위한 금융소비자보호그룹을 신설하였다. 외부환경 변화에 대응하고 은행 경쟁력 강화를 위한 적절한 조직개편으로 평가된다. 또한, 팀 명칭을 해당 업무와 핵심 역량이 직관적으로 파악될 수 있도록 변경하고 디지털 전환 등

외부환경 변화에 따라 새롭게 요구되는 업무를 업무분장 개정을 통해 각 부서에 부여하였다. 전반적으로 조직의 업무 효율성과 전문성을 강화하고 책임과 역할을 명확히 하는 절차가 적절하게 이행된 것으로 판단된다.

- 다만, 지속적으로 영업점 수를 줄여나가는 시중은행 대비 기관의 영업점 수 변동은 미미한 것으로 관찰되는데, 효율적인 점포 운영 방식이나 비용 절감에 대한 노력과 관심이 다소 부족한 것은 아닌지 적절한 피드백과 점검이 필요할 것으로 사료된다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- (**19년도 개선사항**) 지속적인 권한위임 실시로 비효율적인 의사결정을 초래하거나, 금융사고 유발 가능성에 대해 피드백이 필요하다는 전년도 개선사항과 관련하여, 전결권 하부위임 시 의견수렴, 적정 권한위임 수준 검토와 같은 점검절차를 반기마다 실시하는 등 정기적인 수정·보완 제도를 운영 중이며, 전결권 운용과 관련된 사건·사고의 사전통제 및 사후처리를 관리하는 전담부서를 운용하는 등 관리체계가 적절하게 구축·운용되고 있는 것으로 판단된다.
- (**20년도 평가사항**) 코로나19 피해기업에 대한 신속한 지원과 원활한 업무지원을 위해 대출금 이자유예 특례기준을 시행하여 전결권자를 영업점장으로 위임하고, 신용평가 재무제표 접수 업무를 책임자급에서 팀원 전결로 하부위임 하였으며 신용분석 대상기업 중 재무상태가 양호한 일부 기업의 평가 기준을 완화하는 등 외부환경의 변화에 맞춰 유연하게 권한을 위임한 것으로 판단된다. 또한, 영업점 및 본부업무에 RPA 적용을 적극적으로 확대하여 업무프로세스와 결재 단계를 간소화하는 등 신속한 의사결정을 지원한 점은 긍정적으로 평가한다.

- 다만, 신속한 의사결정이나 권한의 위임은 제도의 개선뿐만 아니라 조직문화 전반이 유연하고 소통이 원활해야 실효성 제고되는 바, 이에 대한 방안 마련이 필요하다고 판단된다.

③ 내부통제시스템 운영의 적절성 등

- (**19년도 개선사항**) 기관은 반복적으로 발생하는 금융사고를 선제적으로 점검하고 개선하기 위해 '내부통제 혁신 TFT'를 운영하여 과거 5년 동안 발생한 각종 사고와 리스크를 분석하고 사고원인을 근본적으로 제거할 수 있는 개선방안을 마련하였다. 또한, 모든 영업점을 대상으로 교차 불시점검을 실시하고, 비대면 교육을 실시하는 등 꾸준한 감사와 교육을 통해 사고예방 노력을 하고 있다. 이러한 다양한 노력을 통해 감사원 자체감사기구 우수상 표창을 수상하였다.
- (**20년도 평가사항**) 기관은 내부통제총괄부를 신설하여 전행적인 내부통제 점검 등 컨트롤 타워 역할을 부여하고, 인력증원 및 담당 업무를 세분화하는 등 내부통제 리스크 제고를 위한 적극적인 기반 구축 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 금융거래 모니터링 전담팀 신설 및 글로벌 자금세탁 방지시스템을 구축하는 등 나날이 고도화·다양화 되어가는 금융사기 및 불법거래에 대한 대응체계를 강화하고 있으며 영업점 e-감사, 현장 교차감사, 본부 불시점검, 사고 취약거래별 테마감사 등 주제별·대상별 감사를 지속적으로 실시하여 잠재적 리스크 예방을 위해 선제적인 조치를 취하고 있는 것으로 파악된다.

③ 주요사업

(1) 계량지표

가. 자금공급목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{자금공급실적}}{\text{자금공급목표}}$	목표대 실적	490,000	686,066	100	6	6

② 평가내용

- 2020년도 중소기업자금 공급목표 49조원의 140.0%인 68.6조원을 공급하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 지방·영세중소기업 지원 확대 및 중소기업 미래성장 역량강화 계획을 기반으로 국내경제의 전반적인 부진을 감안하여 전년대비 소폭 증가한 49조원의 공급목표를 설정하였으나, 급작스러운 코로나19 위기상황 극복을 위해 적극적인 정책자금 공급을 실시하여 목표를 크게 초과한 140.0%에 해당하는 68.6조원의 자금을 공급하였다.

④ 추세분석

- 중소기업 육성과 지원을 위해 공급목표는 지속적으로 증가하고 있으나 적극적인 공급 노력으로 매년 목표를 초과 달성하고 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2018년	2019년	2020년
중소기업자금공급 목표	450,000	480,000	490,000
중소기업자금공급 실적	511,618	562,949	686,066

나. 자금조달목표달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
자금조달실적 ----- 자금조달목표	목표대 실적	645,000	879,165	100	4	4

② 평가내용

- 예수금, 중금채 발행, 재정·기금차입 등 다양한 방식을 통해 중소기업에 필요한 자금 87.9조원을 조달하였으며, 목표의 136.3%를 달성함으로써 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 중금채 발행 확대 등 예수금을 통한 자금조달을 지속 확대하고, 한국은행 및 재정·기금자금 차입을 활용한 자금조달도 전년대비 개선되었다. 코로나19 위기극복을 위한 자금공급을 원활하게 지원하고자 노력한 결과로 판단된다.

④ 추세분석

- 업무계획 수립 시 부여된 조달목표 달성을 위해 지속적으로 노력한 결과 매년 조달목표를 초과 달성하고 있다.

(단위 : 억원)

구 분	2018년	2019년	2020년
중소기업자금조달 목표	595,000	625,000	645,000
중소기업자금조달 실적	670,878	733,878	879,165

다. 미래성장지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	140,000	236,109	100	2	2

② 평가내용

- 미래성장지원은 영세소기업 및 소상공인에 대한 자금지원의 목표 대비 실적을 측정하는 지표로, 목표 14조원 대비 9.6조원을 초과한 23.6조원을 지원하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나 19로 어려움을 겪고 있는 소상공인 지원을 위해 소상공인 초저금리 특별대출 7.8조원, 소상공인 2차 지원 프로그램 0.7조원, 해내리대출 1.4조원 등 적극적인 정책자금 공급으로 당초 공급목표를 크게 초과하였다.

④ 추세분석

- 2018년도부터 미래성장동력 기업에서 영세소기업·소상공인 지원으로 평가대상이 변경되었으며, 지속적으로 공급량이 증가하며 목표를 달성하고 있다.

(단위 : 억원)

구분	2018년	2019년	2020년
미래성장지원 자금공급 실적	145,400	162,552	236,109

라. 맞춤형 금융지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	224,000	285,317	100	2	2

② 평가내용

- 창업 7년 이내의 초기기업(중소법인, 중소기업, 중소기업협동조합)에 대한 자금지원 노력을 평가하는 지표로 해당 대출과목은 원화 및 외화대출, 벤처투자주식, 원화인수사채 등이다. 목표의 127.4%에 해당하는 28.5조원을 지원하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 창업기업 육성 및 지원을 위해 수립한 5개년('17년~'21년), 100조원 공급계획을 충실히 이행 중이며, 2020년도는 코로나19로 어려움을 겪는 창업기업 지원을 위해 정부정책에 따라 한시적으로 공급목표를 20조에서 22.4조원으로 상향 조정하였다.

④ 추세분석

- 최근 3개년 창업기업 자금공급 실적은 정부의 정책 방향에 맞추어 지속적인 상승 추세에 있다.

(단위 : 억원)

구분	2018년	2019년	2020년
맞춤형 금융지원 실적	246,360	239,247	285,317

마. 주력산업 자금지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	75,000	75,529	100	4	4

② 평가내용

- 자동차 및 조선 관련 산업을 영위하는 중소·중견기업 지원 실적을 평가하는 지표로 신규자금 공급 및 기존 여신의 만기연장 금액을 포함하며, 목표 7.5조의 100.71%를 달성하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 국가 주력산업인 자동차·조선업의 지속된 업황 부진으로 어려움을 겪는 관련 중소·중견기업의 자금지원을 위해 ‘주력산업 금융지원 프로그램’, ‘기간산업 운영자금 지원 프로그램’ 등 적극적인 자금 지원을 수행한 결과이다.

④ 추세분석

- 주력산업 자금지원 지표는 2019년도 평가부터 신설된 지표로서 최근 2개년간 목표를 초과 달성하였다.

(단위 : 억원)

구 분	2018년	2019년	2020년
주력산업자금지원	-	74,709	75,529

바. 일자리 창출기업 지원

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	17,000	20,165	100	3	3

② 평가내용

- 최근 1년간 일자리 증가율이 5% 이상 이거나, 고용 증가인원이 3인 이상인 중소 법인기업의 대출 실적을 평가하는 지표로, 목표의 118.6%에 해당하는 2조원을 공급하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 정부의 청년일자리 창출 정책에 발맞춰 중소기업의 일자리창출 저변 확대를 적극 지원하기 위해 일자리 창출기업에 저리(최대 1.0%p 감면)의 자금을 공급하는 등 노력의 결과로 연간 지원목표를 크게 초과하였다.

④ 추세분석

- 2019년도부터 자금지원 기준이 변경되어 최근 2개년 지원액을 분석하였으며, 일자리 창출기업에 대한 자금지원 지표는 매년 목표를 초과 달성하였다.

(단위 : 억원)

구 분	2018년	2019년	2020년
일자리창출기업지원	-	16,806	20,165

사. 일자리창출 성과지표 1

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{신규취업자수}}{\text{채용기업여신공급액}} \times 1\text{억원}$	목표대 실적	1.83명	1.89명	100	2	2

② 평가내용

- 기관이 운영하는 중소기업 전용 일자리포탈 'i-ONE JOB'을 통한 채용실적 보유 기업 1,153개의 여신 신규지원 1억원 당 취업자 수를 평가하는 지표로, 총 1조원의 자금을 공급하였으며 취업자 수 20,334명으로 여신 1억원 당 취업자는 1.89명이므로 목표기준 1.83명을 초과 달성하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 5년간('18~'22년) 「일자리창출 10만명 프로젝트」를 적극적으로 추진하며, 일자리포탈 'i-ONE JOB'을 운영하고 일자리 창출 기업에게 대출 및 금융비용 절감 등 혜택을 제공하는 등 지속적인 일자리 창출 노력을 하고 있다. 다만, 2020년도는 코로나19로 인한 경제위기로 자금지원은 크게 늘어난 반면 신규취업은 부진하여 전년대비 실적이 감소한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 최근 몇 년간 내수경기 부진 및 코로나19 경제위기로 지표 실적 감소 추세이나, 꾸준한 노력으로 목표는 초과 달성하였다.

구분	2018년	2019년	2020년도
지표 실적	2.88명	2.68명	1.89명
취업자 수	21,047명	21,024명	20,334명

아. 일자리창출 성과지표 2

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
수혜기업 근로자 증가인원 대출금리 수혜기업수	목표대 실적	1.50명	1.76명	100	2	2

② 평가내용

- 고용증대 기업에 금리감면 혜택을 제공하는 ‘IBK일자리Plus대출*’ 수혜 기업의 상시근로자 평균 증가 수를 평가하는 지표로, 대상 기업 202개사에서 355명**의 상시근로자를 추가 고용하여 기업 당 평균 1.92명의 상시근로자 수 증가를 시현하였고, 목표대비 117%를 달성하며 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

- 국가전체 및 여신 거래기업의 고용 추이가 감소*하여 당초에는 목표의 하향 조정이 필요할 것으로 고려되었으나 일자리 창출 확대를 위해 전년 수준의 목표를 설정하고, 적극 노력한 결과 목표를 초과 달성하였다.

④ 추세분석

- 고용증대 기업에 저리의 상품을 제공함으로써 고용창출에 적극 기여하고 있으나, 코로나19 경기침체로 절대 고용증가 인원수는 감소하였다.

구 분	2018년	2019년	2020년
근로자 증가인원수	849명	950명	355명
지표 실적	2.46명	1.92명	1.76명

자. 대손충당금적립률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
대손충당금 잔액 고정이하여신	목표부여	80% 이상	100.73%	100	2	2

② 평가내용

- 본 지표는 문제여신에 대한 대손충당금 적립 정도를 나타내는 지표로 대손충당금 잔액을 고정이하여신으로 나누어 산출하며, 금융감독원 '은행검사 매뉴얼'의 계량지표 평가등급 기준 1등급 (80% 이상)에 해당하는 100.73%를 달성하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 전년대비 고정이하여신은 감소하고 대손충당금 적립 잔액은 증가하였으며, 이는 부실채권에 대한 선제적 관리와 대손상각·외부매각을 확대 실시하고, 적극적으로 충당금을 적립하는 등 건전성 관리에 노력한 결과로 판단된다.

④ 추세분석

- 최근 3개년 실적 모두 80%를 상회하는 등 총여신의 지속 증가에도 불구하고, 고정이하여신 증가 최소화 노력을 통해 향후에도 안정적으로 관리 가능할 것으로 판단된다.

(단위 : %, 억원)

구분	2018년	2019년	2020년도
대손충당금적립률 (A/B)	92.11	89.05	100.73
대손충당금(A)	25,117	25,115	26,943
고정이하여신 (B)	27,268	28,202	26,748

차. 외화유동성커버리지비율

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
고유동성 외화자산 향후 30일간 순현금(외화)유출	목표 부여	80% 이상	122.17%	100	2	2

② 평가내용

- 외화유동성커버리지비율은 고유동성 외화자산을 향후 30일간의 순외화현금유출로 나누어 계산하며, 본 지표는 매월 말 비율로 산출된 평점의 합을 12로 나누어 산출한다. 2020년 중 12개월 모두 규제기준 80%를 초과 달성하였으며 월평균 122.17%를 기록하며 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 외화 예수금 추이 및 현금흐름 분석을 바탕으로 외화유출을 관리하는 등 외화유동성 확보를 위해 노력한 결과로 판단되며, 매월 안정적인 비율 관리를 하는 것으로 평가된다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 실적은 모두 목표를 초과 달성하였으나, 코로나19 등 글로벌 금융시장의 변동성이 심화되고 있어 지속적인 관리를 통한 위기 대응력 강화가 필요할 것으로 판단된다.

구 분	2018년	2019년	2020년
외화유동성커버리지비율	111.84%	108.94%	122.17%

(2) 비계량지표 (주요사업 추진실적)

가. 중소기업 금융지원 효율화

- ('19년도 개선사항) 신용도 미흡기업에 대한 대출이 도산기업의 연명 수단이 되거나 '좀비 기업화'를 유도할 수 있다는 전년도 지적사항과 관련하여, 주기적으로 여신 차주들의 신용도를 점검하고 신용도 미흡기업에게 맞춤형 구조조정(체인지업, 신속금융, Pre-Fast Track) 뿐만 아니라 그 전 단계에서 구조조정컨설팅을 실시하는 등 재무구조와 영업력 회복 지원을 지속해가고 있다.
- 기관은 동산담보대출의 효율적이고 안전한 관리를 위해 IoT기술을 접목한 실시간 관리시스템 도입으로 담보물 분실·훼손 가능성을 낮춰 담보가치를 제고하였으며, 매년 1회 이상 담보물 실태조사를 실시하고 있다. IP담보의 경우 환가성과 변동성을 고려하여 가치 평가 금액의 40%만 담보로 인정하고 있으며, 6개월 마다 주기적인 사후관리를 실시하고 있다.
- ('20년도 평가사항) 기관은 코로나19로 인한 경제위기 극복을 위해 역대 최대인 68.6조원의 중소기업 자금을 지원하였으며, 순증액이 24조원으로 은행권 전체 공급량의 27.3%를 차지하였다. 이러한 기관의 유동성 확대는 생산유발 42.6조원, 취업유발 25.7만명, 고용유발 19.5만명의 경제적 효과를 창출한 것으로 조사되었다. 특히, 코로나19 초기 피해가 극심했던 소상공인·자영업자를 대상으로 초저금리대출 7.8조원을 취급하였는데, 동 금액은 기관을 제외한 14개 시중은행의 공급합계 2.9조원을 크게 상회하는 등 정책금융 기관으로서 소상공인 금융지원을 선도하였다.
- 기관은 신용도와 담보력이 부족하여 시중은행들이 지원을 꺼려하는

저신용등급(B+이하) 기업의 지원을 지속 확대하여 주요 시중은행의 저신용 기업 총여신의 57.7%를 공급하였다. 지방 중소기업의 유동성 지원을 위해 별도의 공급목표(18.5조원)를 신설하고 지자체 협약 대출을 꾸준히 확대하고 있으며, 전국 73개 지방산업단지를 전략 지역으로 선정하여 입주기업에 대한 특별우대제도를 운영하는 등 지역균형발전을 위한 다양한 노력이 높이 평가된다.

- 전통 주력산업을 대체할 신성장산업 분야에 7.5조원을 공급하고, 설비투자 확대를 통해 중소기업 시설·설비 고도화를 지원하였으며 제조업 근간인 소재·부품·장비산업에 저리의 자금공급 및 무료 컨설팅을 실시하였다. 특히, 은행권 동산담보 대출의 55.2%를 점유하며 담보력이 부족한 중소기업에 새로운 유동성 확보 창구를 제공하는 등 중소기업 지원 방식 다변화의 모범적인 사례로 평가된다.
- 기관은 스타트업·창업기업의 자립과 성장지원을 위해 창업기업 종합지원 육성플랫폼 'IBK창공'을 운영하고, 대출 28.5조원 및 투자 968억원 등 금융지원을 지속 확대하고 있으며 컨설팅, 인력매칭 서비스 등 비금융 지원도 다양화하고 있다. 앞으로도 창업생태계 기반 강화를 위한 다양하고 참신한 노력이 꾸준히 확대되길 기대한다.

나. 신성장산업 등 중점지원

- ('19년도 개선사항) 은행권 공동 IP회수지원기구 출범을 통해 IP 담보대출의 확대를 기대하는 권유사항과 관련하여 '21년도 상반기 IP담보 대출 공급액은 2,135억원으로 전년 동월 대비 약 2.7배 증가한 것으로 확인되었다. 더불어, '20년도에는 은행권 최대 규모의 공급 실적으로 특허청 기관 표창을 수상하는 등 정부의 IP금융 활성화에 주도적인 역할을 하고 있는 것으로 평가된다.

- (**‘20년도 평가사항**) 기관은 역대 최대 규모의 기술금융대출 순증(18.5조원)으로 은행권 기술금융 점유율 1위(30.6%)를 유지하고 있으며 기술력 우수기업에 저리의 대출 및 투자를 지속 확대하는 등 기술금융 확산을 주도하고 있는 것으로 평가된다. 또한, 문화콘텐츠 시장에 ‘K-콘텐츠 혁신성장 협약보증’, ‘문화콘텐츠기업 협약대출’ 등 저리의 상품공급을 지속 확대하며 전년대비 41.3% 증가한 1.2조원의 금융지원을 실시하였고, 비인기·소외분야에 꾸준한 관심과 투자로 관련 산업 저변확대와 고용증진에 기여하는 부분은 긍정적으로 평가된다.
- 4차 산업혁명을 주도할 혁신성장 영위기업 육성을 위해 연간 목표의 166.7%에 해당하는 7.5조원을 지원하고, 역대 최대 규모의 모험자본을 공급하는 등 기존의 중소기업이 산업재편 과정에서 소외받지 않고, 신규 진입하는 신기술 기업들이 튼튼하게 자리 잡을 수 있도록 많은 관심을 쏟고 있는 것으로 판단된다. 또한, 핀테크 영위기업에 1.5조원의 금융지원을 실시하고, ‘IBK 1st Lab’을 운영을 통해 핀테크 기업의 혁신기술 사업화를 지원하고 있으며 ‘AI부동산 자동심사 시스템’ 및 ‘디지털 본인인증 서비스’ 등 성공적인 사업화 성과를 창출하였다.
- 다만, 기술금융·IP담보대출의 양적 확대에 집중한 나머지 기술력이나 시장성에 대한 평가가 과대해 질 수 있음이 우려되며 평가의 질적인 고도화가 지속적으로 요구된다. 또한, 타 대출 대비 부실률이 높을 것으로 예상 되는바 연체 등 건전성 관리에도 세심한 주의가 필요할 것으로 판단된다.

다. 중소기업 성장기반 마련

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 일자리 창출 중소기업에게 제공하는 금융혜택 기준을 ‘내국인 정규직 채용 3개월 이상 고용유지’, ‘인력알선업·유흥업종 등 지원 부적합 업종 제외’ 조건을 충족하는 기업으로 한정하고, 근로계약서 및 채용증빙서류로 검증 절차를 거치는 등 기관의 지원이 실질적인 고용 창출로 연계될 수 있도록 관리하고 있는 것으로 파악된다.
- **(‘20년도 평가사항)** 기관은 중소기업의 판로개척을 위해 홍보영상 제작, 지면광고 지원, 철도역사 내 중소기업 명품마루를 운영하고 있으며, ‘원·부자재 공동구매 지원사업’으로 구매원가 절감을 지원하고 세무·회계, 법률, 기업승계 등 28개 분야 1,200건 이상의 무료 전문컨설팅을 제공하는 등 중소기업 경영애로 해소를 위해 다양하고 실효성 높은 노력을 하고 있다. 또한, 인사관리·마케팅·자금 등 중소기업이 자체적으로 해결하기 어려운 다양한 문제를 비대면으로 지원하는 디지털 경영지원 플랫폼 ‘IBK BOX’의 운영은 중소기업지원의 참신한 사례로 향후 지속 발전해 나가기를 기대한다.
- 기관은 동반성장 협약기관의 지속적인 확대를 통해 4.5조원의 무이자 예탁금을 유치하고 1만여개 협력기업에 6.3조원 규모의 저리자금을 공급하였다. 중소기업의 수출·입 활성화를 위해 신용장 만기연장 및 수출환어음 금리감면 등 금융지원을 확대하고, 수출대금결제 정산 지원, 무역실무 교육, 해외판로 개척 등 중소기업 글로벌 경쟁력 제고를 위해 다양한 노력을 경주하였다.
- 기관은 대출금 이자유예 제도를 시중은행 대비 평균 4.3배 많이 실시하고 있으며, 이자유예 종료 후에도 어려움이 지속되는 기업을 위해 ‘연착륙 지원 프로그램’을 실시하고 있다. 기업의 부실정도, 채권자 구성, 향후전망 등 다양한 상황에 맞는 단계별 구조개선 지원 체계를 운영하고 있으며 캠프와 공동으로 DIP금융을 도입

하고, 신용보증기금과 중소기업 밸류업 프로그램을 운영하는 등 다양하고 효율적인 중소기업 재기지원 프로그램을 적극 실행하는 점은 높게 평가된다.

- 다만, 무료 컨설팅 지원 시 컨설팅 기간, 컨설턴트 인원 등 컨설팅의 질적 수준에 대한 점검과 업체의 지속적인 피드백 수렴이 필요할 것으로 판단되며, 경영환경 변화에 따른 컨설팅 분야의 지속적인 추가 발굴도 제안한다.

라. 주력산업 자금지원 노력

- (**19년도 개선사항**) 적극적인 정책금융 수행을 위한 여신 취급직원 면책제도인 '사전 컨설팅 제도' 신설 후 총 5건이 접수 되었으며, 우수사례 공모 등 제도의 실효성 강화를 위해 지속 노력 중인 것으로 확인된다.
- (**20년도 평가사항**) 국가 기반산업인 자동차·조선업의 경영안정과 산업경쟁력 강화를 위해 전년대비 0.3조원 확대된 7.5조원의 자금을 공급하였으며, '주력산업 금융지원 프로그램' 및 '기간산업 운영자금 지원 프로그램'을 통해 중소협력기업에 상황별 맞춤형 자금을 공급하였다. 현대차그룹과 코로나 극복 동반성장 펀드를 조성하여 저리의 자금을 지원하고 지역보증재단과 업무협약으로 자동차부품 및 조선해양기자재 기업 지원을 실시하는 등 지원방식 다변화 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 미래 친환경·스마트차 분야로의 전환을 뒷받침하기 위해 정책형 뉴딜펀드 자펀드를 조성하고, 전기차 관련 자금 지원을 확대하는 등 자동차산업 경쟁력 제고 노력이 인정된다.
- 다만, 미래차 산업 금융지원이 현재 계획단계로 실행여부의 지속적인 피드백이 필요할 것으로 판단하며, 사전 컨설팅 제도 운영을 통한

자금지원 성과가 다소 아쉬운 바, 실효성에 대한 검토가 필요할 것으로 판단된다.

마. 지속가능한 중소기업 지원

- (**19년도 개선사항**) 기관은 건전성 관리역량 강화와 시중은행 대비 상대적으로 높은 대손비용 감축을 위해 경영평가 기준을 수정하여 영업점의 적극적인 자산 포트폴리오 개선을 유도하고 있다. 기업 빅데이터 모형을 도입하여 부도 예측력을 고도화하였으며 조기경보 시스템, 여신이상거래 알림시스템을 통한 부실기업 선별 능력을 강화하여 건전성 관리의 신속성과 객관성을 확보하였다. 특히, 부도시 손실률(LGD)를 개선하여 금감원 고급내부등급법 변경승인을 획득하며, 공신력 있는 건전성 관리능력을 인정받았다.
- (**20년도 평가사항**) 기관은 지속적인 성장기반 마련을 위해 여신 취급 사전단계부터 심사·실행까지 건전성 관리 체계를 강화하고 있다. 특정업종에 과도한 여신 및 투자 쏠림을 방지하는 ‘업종별 여신 포트폴리오 제도’, ‘IB자산 포트폴리오 가이드라인’을 운영 중이며, 은행권 최초로 기업 빅데이터 모형을 도입하여 기업 신용 평가를 고도화 하였다. 또한, 신속하고 정확한 부도 예측을 위해 감리시스템을 지속 개선하고 있다.
- 기관은 국내 최초로 ESG 신종자본증권을 발행하고 외화단기사모채 발행, 통화스왑 13억불 확보, 유럽·일본과의 커미티드라인 계약 신규·연장 등 조달역량을 다각적으로 확충함으로써 중소기업금융 채권 및 기관예금을 지속적으로 확대하여 안정적인 자금 조달기반을 마련하고 조달비용도 절감하였다. 또한, 저금리 기조 및 코로나로 인한 국가경제 위축에도 불구하고 1.3조원의 당기순이익을 달성하고, 조건부자본증권 4천억원 발행, 정부 배당액 감소 노력 등

BIS비율 유지를 위해 노력한 것도 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 지속가능한 중소기업지원 및 정책금융기관 역할 수행을 위해 시중은행 대비 낮은 BIS비율은 관리가 필요해 보이며, 건전성 강화를 위한 지속적인 개선책 마련과 노력이 요구된다.

바. 금융소비자 권익보호 및 사회적 책임활동

- (**19년도 개선사항**) 금융소비자보호 협의회를 통해 전행 차원의 소비자보호 정책 및 추진활동에 대한 효과성을 정기적으로 검토하고 있으며, 독립적 지위의 금융소비자보호 총괄책임자 지정 의무 준수를 위해 금융소비자보호그룹을 신설하고 소비자보호점검, 민원 대응, 금융사기대응 등 효율적이고 전문적인 업무를 위해 부서 및 팀을 신설하였다.
- (**20년도 평가사항**) 기관은 '금융상품판매 점검업무 운용기준'을 제정하여 판매절차 상시점검, 보완·제도개선 등 상품 판매절차의 적정성을 강화하고 소비자 영향분석, 사전협의 등을 포함한 3단계 검증시스템을 구축하였다. '펀드 상품추천·상담지원 시스템', '음성봇 녹취전용 시스템' 개발을 통해 소비자보호 체계를 고도화하고 '빅데이터·AI 금융사기 탐지모델', '금융사기 예방 알리미'로 금융사기 예방 역량을 강화하였다.
- 새희망홀씨, 근로자생활 안정자금 등 서민금융지원을 대폭 확대하고 은행권 최초로 특수형태 근로자(보험설계사, 학습지 교사 등)를 위한 협약대출을 실시하였다. 청년·근로자를 위한 비대면 우대상품과 서민 주거안정을 위한 전세금 대출도 확대·강화하였으며 은행권 최다의 미소금융재단을 운영하는 등 서민과 사회적 약자 지원에 앞장선 공로로 서민금융대상 경제부총리상을 수상하였다.

- 기관은 코로나19 극복을 위해 공공기관·은행 최초로 착한 임대인 운동에 동참하고, 연수원을 생활치료센터로 제공하였다. 희망디자인 사업, 수해지원 등 지역밀착형 사회공헌 활동을 실시하고 중소기업 근로자를 위한 중소기업 근로자 전용 직장어린이집, 장학금·치료비 지원 등은 기관의 특성에 부합한 사회공헌 활동으로 평가된다.
- 다만, 금융소비자 보호를 위한 제도 강화뿐만 아니라 적절한 교육을 통해 직원의 소비자보호 역량 및 인식 제고를 위한 지속 노력이 필요하며, 금융사기 또는 정보보호사고 발생 시 적절한 대응책이 마련되어 있는지에 대한 설명이 부족한 점은 다소 아쉬움이 있다.

4] 적극적 위기대응

가. 정부정책 대응 노력도

- (‘20년도 평가사항) 소상공인 초저금리 특별대출 7.8조원, 중소기업 경영정상화 프로그램 15조원 등 코로나19 위기극복 특별자금을 총 36만건, 25조원 공급하였으며 대출금 만기연장 78.1조원, 대출금 이자유예 372억원 등 정책금융기관으로서 경제위기 시기에 소상공인·중소기업 지원을 위해 적극적으로 앞장섰다. 코로나19 확산세로 자금 수요가 폭증하여 전년 대비 대출 건수가 12.3배, 직원 1인당 대출 취급량이 4.9배 증가함에 따라 영업점에 본부직원 및 교육 인력을 신속히 투입하고 심사절차 간소화, 전결권 현장위임, 코로나19 대출 면책제도 실시 등으로 신속하고 효율적으로 정책자금 집행을 차질 없이 지원하였다. 또한, 영업점 방문이 필요 없도록 대출대상 확인 및 심사서류 제출, 대출약정 등을 스마트폰으로 간편하게 처리 가능한 비대면 지원체계를 구축하여 업무효율은 물론 고객 편리성을 극대화하였다.

- 기관은 정부의 미래산업 주도 혁신기업 육성 정책에 따라 다양한 상품을 개발하여 7.5조원의 자금을 공급하였다. ‘혁신기업 국가대표 1000’, ‘혁신성장 특별대출’ 등 저리의 자금공급을 확대하였으며 신성장 분야에 전년 대비 26.8%가 증가한 역대 최대 규모의 모험자본을 공급하고 자산·사업·문화·디지털 분야의 혁신전환을 지원하는 혁신전환컨설팅을 무료 제공하였다. 또한, 창업육성플랫폼 ‘IBK창공’을 통해 혁신 창업기업의 금융·비금융 종합 지원체계를 마련하였으며, 핀테크 기술의 테스트베드 ‘IBK 1st Lab’을 운영하는 등 신성장·혁신 기업에게 자금지원, 판로개척, 사무공간과 같은 성장 초기 어려움을 적극적으로 해결하려는 노력은 높이 평가된다.
- 다만, 코로나19 관련 대규모 자금지원 이후 연체관리, 기간연장 등 여신 사후관리가 안정적으로 지속될 수 있도록 대응책 마련이 필요할 것으로 판단된다.

수출입은행

1 평가요약

(1) 경영관리 분야(계량)

- 기관은 '공공기관 고객만족도 조사' 결과 우수 등급을 받았고, 국가인권위원회의 '공공기관 인권경영 매뉴얼'상 2단계 목표를 모두 달성하였으며, 공공기관 통합공시 일제점검 결과 목표인 별점 20점 미만(3.5점)을 받아 고객만족, 인권경영 및 국민소통 지표에서 모두 만점(각 1점, 1점, 2점)을 획득하였다.
- 감사지적사항 이행실태는 지적사항 3건을 모두 이행하였고, 총인건비 인상률도 1.44%로 정부 예산 지침(1.80% 이하)을 준수하여 만점(각 2점)을 획득하였다.

(2) 경영관리 분야(비계량)

- (경영전략 수립 및 실행노력) 기관은 글로벌 수출 및 해외수주 환경변화 대응을 위하여 사업계획 수립시 K-뉴딜 산업별 맞춤형 지원, 포괄적 금융협약(Framework Agreement)을 활용한 수주지원 기반 확충 등 우리 경제 활력 제고 및 신성장동력 육성을 위한 전략을 마련하는 한편, '미래발전방안수립 T/F' 구성을 통해 미래 여신지원 방향성을 마련하는 동시에 정책금융 지원역량 강화를 위한 실행방안을 도출하고 이를 중기경영계획에 반영하여 Action plan을 구체화하는 등 대내외 환경변화에 적절히 대응하여 경영 전략을 수립하고 이를 실행하고자 노력한 것으로 판단된다.
- 다만, 기관은 코로나19 이후 양극화 심화, 지속가능성장의 중요성 부각 등으로 가속화된 국내외 ESG 패러다임 전환 양상을 파악하고, 이러한 변화 움직임 속에서 정책금융기관으로서 정부의

ESG 경영 확산 정책에 부응하고 우리기업을 지원할 수 있는 방안과 함께 ESG 경영을 실천하기 위한 다양한 중장기 과제들을 발굴하고 이를 경영전략에 반영할 필요가 있어 보인다.

- **(정부 권장정책 대응 및 업무지원)** 기관은 정부 정책방향 및 대외 환경 변화에 신속히 대응, 코로나19 피해기업 지원 프로그램, 코로나19 긴급대응차관, K-뉴딜 글로벌 촉진 프로그램 등을 신설·운영함으로써 정부 정책과제의 충실한 수행을 위해 노력하였다. 또한, 기관은 인권영향평가 실시 등 인권경영 2단계 목표를 성실히 이행하였으며, 일자리 창출 후원, 사회공헌활동 등을 통한 사회적 책임 이행을 위해 노력한 점도 인정된다. 한편, 국내 상업금융기관 및 정책금융기관 등 유관기관과의 협업을 통해 실질적인 성과를 창출한 바, 우리기업의 해외진출 지원에도 기여한 것으로 판단된다.
- 향후에도 글로벌 산업 재편, 기후변화 대응을 위한 산업구조전환 가속화 등 우리기업의 대외환경변화 대응을 지원하고 정부정책을 효과적으로 수행하기 위하여 정책금융기관으로서 기관의 지속적인 지원 노력이 필요할 것으로 생각된다.
- **(고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력)** 기관은 자회사 전환직원에 대해서 모회사 직원과 동일한 복지혜택을 제공하고 야간 교대 근무를 축소하는 등 근무환경 개선에 노력하였으며, 정부의 '공공기관 자회사 운영 개선대책'에서 요구하는 모회사 역할의 성실한 이행을 통해 자회사 운영의 지속성과 전환직원의 고용안정을 확보한 것으로 평가된다.
- 다만, 자회사 경영활동의 독립성을 보장하고, 자회사가 제공하는 용역서비스 성과를 지속적으로 개선하는데 있어 상호 협력할 수 있도록 후속조치가 필요할 것으로 보인다.

- **(적극적 채용관리)** 기관은 ‘비정규직 채용 사전심사제 운영기준’ 심사 항목으로 채용절차의 공정성 추가, ‘공공기관 채용프로세스별 표준 매뉴얼’상 전형별 요구사항 내규 반영, 해외 사무소의 현지 직원 채용 절차 관리·감독 강화 등을 통해 국내외를 막론하고 공정한 채용절차를 확립하고자 노력한 점이 인정된다. 또한, 전형별 방역지침 수립, 코로나19 확진자·자가격리자 구제방안 마련 등 코로나19로 인한 특수 상황에도 적절한 대비책을 마련한 것으로 보인다.
 - 다만, 채용의 객관성·공정성 강화 측면에서 NCS(국가직무능력 표준) 요소 반영 또는 정량 비중 상향 등을 통한 서류전형 개선, 채용 탈락자에 대한 투명한 정보 제공 등의 방안 마련이 필요할 것으로 생각된다.

- **(합리적인 인사관리)** 기관은 하위 직급(G2) 발탁인사, 승진대상자 인원배수 확대 등을 통해 업적·능력 중심의 승진기회 부여를 도모하였으며, 연공서열 관행 타파 등을 통해 여성이 향후 조직 관리자로 진출할 수 있는 기반을 마련하기 위해 노력하였다. 한편, 기관은 최근 디지털전환 패러다임을 반영, RPA(로봇사무처리자동화) 적용 업무 확대, 디지털 워크플레이스 오픈 등 외부환경 변화에 신속하게 대응하며 업무 효율화를 위해 노력한 것으로 보인다.
 - 다만, 향후 기관의 여성 조직관리자 비중 확대를 위해서는 목표 설정 및 실행방안 마련 등 보다 구체적인 계획 수립이 필요할 것으로 생각된다. 또한, 기관은 포스트 코로나 시대를 대비하여 온라인 비대면 서비스 구축 등 디지털전환을 통한 지속적 업무 효율성 제고 노력이 필요할 것으로 판단된다.

- **(내부성과평가의 적정성)** 기관은 코로나19 피해기업 지원 독려를

위한 수익성·자산건전성 관리 평가기준을 완화하는 등 비상경제 상황 하에서 긴급한 분야에 영업부점의 지원역량이 집중될 수 있도록 평가계획을 합리적으로 조정한 것으로 판단된다. 또한, 역할별로 독립된 평가조직을 운영하여 평가 객관성을 확보하면서, 전략지표 평가시 실무적 관점의 의견이 적극 반영될 수 있도록 평가단에 참여하는 실무자 범위를 확대하는 등 내부성과 평가 방식을 개선하고자 노력하였다. 다만, 비상경제조치 정상화 이후 기관의 중장기 경영전략 달성을 위해 필요한 핵심 평가지표가 무엇일지에 대한 고민이 필요할 것으로 생각된다.

- (효율적인 조직관리) 국책은행 최초 ISO 37001(부패방지경영시스템) 국제인증 획득, 청렴도 및 부패방지 시책평가 2년 연속 2등급 달성, '공공기관 개인정보보호 관리수준 평가' 역대 최고점(98.25점) 기록 등은 기관의 내부통제시스템 강화 노력의 결과로 판단된다.

- 한편, 기관은 급변하는 산업환경 변화에 신속·탄력적으로 대응하기 위해 여신 조직체계를 수요자 중심의 산업별 편제로 변경함으로써 정책 기능을 효율적으로 제고하였으며, 여신본부별로 여신정책 기획을 전담하는 총괄부서를 신설하는 등 본부별 전문성을 강화하고자 노력하였다. 다만, 여신 조직의 산업별 편제가 실질적인 조직 전문성 강화로 이어질 수 있도록 산업별 심화 연수, 직원 맞춤형 연수 등 핵심 지원산업에 대한 조직원의 이해도를 높이고 역량을 개발하기 위한 조직 차원의 지속적인 관심이 필요할 것으로 판단된다.

② 경영관리 분야

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
고객만족도 조사 결과	3등급 평가	우수	우수	100	1.0	1.0

② 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 '공공기관 고객만족도 조사' 결과에 따라 달성도를 평가하는 지표로, 2020년 우수 등급을 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 2020년 코로나19에 따른 언택트 환경변화에 대응하여 디지털 플랫폼을 활용한 비디오 회의 등 소통채널을 다양화하는 등 비대면 CS활동 강화를 통해 고객만족도를 제고함으로써 양호한 점수를 기록하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 고객만족도 조사 결과는 2018년 S등급, 2020년 우수 등급으로, 양호한 수준을 유지하고 있다. 2019년에는 평가결과가 발표되지 않았다.

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
인권경영 2단계 항목별 이행여부	항목별 2등급 평가	2단계이행	2단계이행	100	1.0	1.0

② 평가내용

- 국가인권위원회가 마련한 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’의 인권경영 단계별 목표 이행여부를 측정하는 지표로, 2020년에는 2단계 목표의 이행 여부를 평가하였으며, 기관은 세부 목표 5개 항목을 모두 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 ①기관운영 인권영향평가 실시(‘20.7월), ②주요사업 인권영향평가 실시(‘20.8월), ③인권경영위원회 개최(‘20.8월), ④인권영향평가 결과 공개(‘20.12월), ⑤인권경영 교육 실시(‘20.12월) 등 인권경영 2단계 세부항목을 모두 충실히 이행하였다.

④ 추세분석

- 2019년 신규 도입된 지표로, 기관은 국가인권위원회가 마련한 단계별 목표(2019년 1단계, 2020년 2단계)를 충실히 이행 중이다.

다. 국민 소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
공공기관 통합공시 일제점검 결과	4등급 평가	벌점 20점 미만	벌점 3.5점	100	2.0	2.0

② 평가내용

- 공공기관 통합공시 일제점검 결과(불성실 공시에 따른 벌점 부과)에 따른 평가로, 2020년 실적은 벌점 3.5점으로 1등급을 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 2020년 공공기관 통합공시 일제점검 결과, 공시 지적사항 3건(지연공시 2건, 수정공시 1건) 발생에 따라 벌점 3.5점이 부과되었다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 공공기관 통합공시 일제점검에 따른 벌점은 2018년 0.5점, 2019년 5점, 2020년 3.5점으로 변동하였다.

라. 감사지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
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, 2020년 수감사항 중 처리기한이 도래한 지적사항을 모두 이행하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 평가대상 총 3건(통일부 지적사항)을 모두 처리기한 내에 이행하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 연도별로 처리기한이 도래한 감사지적사항은 2018년 31건, 2019년 29건, 2020년 3건으로 연도별 지적사항을 모두 이행 완료하였다.

마. 총인건비 인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	준수여부	가중치	득점
(평가년도 인건비-전년도 총인건비) /전년도 총인건비	2등급 평가	1.80% 이하	1.44%	준수	2.0	2.0

② 평가내용

- 기관의 총인건비 인상률 준수 여부를 평가하는 지표로서, 2020년 실적은 1.44%로 정부 예산 지침(1.80% 이하)을 준수하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 유연근무제 활용, 연차휴가 사용 장려를 통해 직원에게 지급되는 시간외근무수당, 연차수당 등 법정수당을 절감함으로써 총인건비 지출 규모를 관리하여 정부의 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

④ 추세분석

- 최근 3년간 총인건비 인상률은 2018년 1.22%, 2019년 0.58%, 2020년 1.44%로, 연도별 목표치 이내로 관리되었다.

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 코로나19 확산 등에 따른 하방리스크에 대비하는 동시에 글로벌 수출환경 변화에 대응하고자 2021년 사업 계획 수립시 K-뉴딜 글로벌화 촉진, 혁신성장 산업 지원 활성화 등 신성장동력 뒷받침을 위한 전략을 마련하였다. 한편, ‘디지털 전환 역량 강화’를 중기경영계획(2021~2023년) 전략과제로 추가하고 과제 실행을 위해 디지털전환추진반을 신설하여, 디지털 경제로의 전환 추세에도 적절히 대응하고 있는 것으로 판단된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 글로벌 수출 및 해외수주 환경변화 대응을 위하여 사업계획 수립시 K-뉴딜 산업별 맞춤형 지원, 포괄적 금융 협약(Framework Agreement)을 활용한 수주지원 기반 확충 등 전략을 반영하여 우리 경제 활력 제고 및 새로운 성장동력 육성에 노력하였다. 또한, 장기 경영전략인 ‘비전 2030’ 및 대외환경 변화를 토대로 수립된 중기경영계획에 대하여 단계별 실행과제 도출, 전략 과제의 이행상황 점검 등을 통해 전략목표의 효과적 달성을 위해 체계적 노력을 기울인 것으로 보인다.
- 한편, 혁신성장산업 부상, 글로벌 공급망 재편 등 산업지형 변화, 비대면 금융서비스 보편화 등에 대응하기 위해 ‘미래발전방안 수립 T/F’를 구성하고, 미래 여신지원 방향성 마련, 정책금융 지원역량 강화를 위한 실행방안 도출 등의 노력을 기울임으로써, 2018년에 수립한 ‘비전 2030’을 새로운 시대 흐름에 맞게 심도 있게 검토하고 보완한 것으로 보인다.

- 다만, 기관은 코로나19 이후 양극화 심화, 지속가능성장의 중요성 부각 등으로 가속화된 국내외 ESG 패러다임 전환 양상을 파악하고, 이러한 변화 움직임 속에서 정책금융기관으로서 정부의 ESG 경영 확산 정책에 부응하고 우리기업을 지원할 수 있는 방안과 함께 ESG 경영을 실천하기 위한 다양한 중장기 과제들을 발굴하고 이를 경영전략에 반영할 필요가 있어 보인다.

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 최근의 산업구조 재편에 대응하기 위하여 ‘미래발전방안수립 T/F’를 구성하여 여신 방향성 설정, 디지털 전환, 프로세스 개선 및 국내외 조직개편을 포괄하는 과제를 도출하였다. 이를 중기경영계획에 반영하여 Action plan을 구체화하였으며, 우선적으로 기존에 대기업 계열별로 편제되었던 여신 조직을 산업별 체계로 전면 개편하여 미래 산업지형 재편에 효과적으로 대응할 수 있는 조직체계를 구축하였다. 이를 통해 새로운 경영전략을 안정적으로 실행하고 대내외 환경변화에 신속·탄력적으로 대응하고자 한 기관의 노력이 인정된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 전략과제 추진조직을 명확히 하고, 조직 단위별 KPI 연계를 통해 실행력을 제고하였으며, 부서별 사업계획 평가시 ‘전행 전략과의 연계성’을 평가항목으로 추가함으로써 기관 전략체계에 대한 직원 이해도를 제고하는 등 경영전략과 KPI의 체계적 연계를 위해 노력하였다.
- 기관은 경영전략의 효과적 실행을 위해 여신조직의 산업별 편제, 경제협력본부 확대, 디지털금융단 신설 등 조직을 정비하였다. 아울러, 분야별 업무 전문성 증진을 위해 직무·직위별 연수 로드맵을 마련하여 연수체계를 개편하고 다변화하였으며, 전 직원의 디지털

역량 강화를 위해 디지털전환 기본연수를 신규 개설하고 디지털 금융 전문가과정 파견을 실시하였다. 이를 통해 기관은 5대 전략 목표의 달성을 위하여 최적화된 조직체계 및 역량을 갖추기 위해 노력한 것으로 평가된다.

- 또한, 기관은 코로나19 확산 초기부터 국내은행 최고 수준의 재택 근무 가능 업무환경을 조성하고, 온라인 고객 상담채널 신설, 본점 수준의 대체사업장 구축 등 원활한 수출입금융 제공에 만전을 기하였으며, 전자여신승인서 확대, RPA(로봇사무처리자동화) 등 업무 프로세스 전산화를 추진하여 업무 효율성 증대에도 힘쓴 것으로 평가된다. 다만, 최근 개인금융을 넘어 기업금융에도 디지털화가 확산되고 있는 만큼 비대면 금융서비스 확대 및 내부 업무의 디지털 가속화를 위한 정보시스템 개선에도 지속적인 관심을 가질 필요가 있다.
- 한편, 기관은 코로나19 등을 계기로 가속화된 ESG 가치 확산에 대응하여 대외정책금융기관으로서 우리기업의 ESG 경쟁력 강화 지원 등을 위한 지속가능 경영전략을 수립할 필요가 있으며, 이를 성공적으로 실행하기 위한 경영진의 각별한 관심이 요구된다.

나. 정부 권장정책 대응 및 업무지원

① 정부 권장정책 대응

- (**19년도 개선사항**) 기관은 국가인권위원회가 제시한 단계별 목표 중 2단계인 인권영향평가를 실시하여 개선과제 및 구제조치를 도출하였으며, 인권경영 홈페이지를 신설하여 인권영향평가 결과 등 인권경영활동을 공개하고 있는 바, 실효성 있는 인권경영 실천을 위해 지속적인 노력을 기울인 것으로 판단된다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관이 정부 정책방향 및 대외환경 변화에 신속히 대응, 코로나19 피해기업 지원 프로그램, 코로나19 긴급대응 차관, K-뉴딜 글로벌 촉진 프로그램 등을 신설·운영함으로써 정부 정책과제의 충실한 수행을 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 기관은 일자리 창출 후원을 통해 취약계층의 자립기반을 마련하고, 코로나19로 피해를 입은 소외계층을 긴급 지원하는 한편, 연간 사회공헌활동 관련 종합운영계획을 심의하는 사회공헌운영 위원회에 외부위원을 참여시킴으로써 업무의 공정성 및 투명성을 제고하는 등 공공기관으로서의 사회적 책임 이행에도 적극적인 노력을 기울인 것으로 판단된다. 다만, 기관의 지원분야가 경제적, 사회적 소외계층 지원에 편중되어 있는 바, 문화·예술분야 및 친환경 사업분야 등으로 사회공헌 활동분야를 다양화할 필요가 있을 것으로 생각된다.
- 한편, 기관은 육아휴직 기간 확대, 선택적근로시간제 도입, 장기 휴가 환경 조성 및 新 PC-OFF 제도 도입 등 정부의 일·가정 양립 정책을 뒷받침하기 위한 제도적 기반 마련에도 적절한 노력을 기울인 것으로 판단된다.

② 정부업무 지원

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 코로나19 극복을 위한 정부 지원대책 및 한국판 뉴딜정책에 적극 부응하여 별도의 코로나19 관련 금융 지원 프로그램을 마련·시행하였으며, ‘K-뉴딜 성과창출 T/F’ 운영을 통해 전행적 K-뉴딜 지원체계를 구축하고 세부 추진계획을 수립하는 등 정부업무의 효과적 지원을 위해 노력한 점이 인정된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 우리 정부의 개도국 코로나19 위기 극복 지원 정책에 부응하여 4.8억불의 긴급대응차관을 지원하는 한편,

코로나19 피해 저소득국의 채무부담 완화를 위한 채무상환 유예에도 동참하였다. 수원국에 의료기자재 차관 제공 및 예산 지원 등 EDCF를 활용하여 K-방역 확산 정책 또한 충실하게 이행한 것으로 판단된다.

- 남북관계가 경색된 상황에서도 기관이 남북경협사업 수행시 발생할 수 있는 제도 미비 사항들을 발굴하고 통일부 등 관련 정부부처와의 협의를 통해 이를 개선하고자 노력한 점, 남북경협 중단에 따른 경영 애로 기업에 대한 채무상환유예 등의 금융지원 실시, 정부 정책에 부응하는 대북 인도적 지원 및 사회문화교류를 이어나간 점 등은 긍정적으로 평가된다.
- 한편, 기관은 코로나19 피해기업 파악, 관련 지원제도 신설 등을 통해 코로나19 피해기업의 위기극복 및 금융시장 안정화에 기여하였으며, 정부의 한국판 뉴딜 정책에 부응하여 자금 공급계획을 수립하고 K-뉴딜 우대프로그램을 도입하는 등 정부 정책 이행을 위해 적극 노력한 점이 인정된다.
- 다만, 향후에도 글로벌 산업 재편, 기후변화 대응을 위한 산업 구조전환 가속화 등 우리기업의 대외환경변화 대응을 지원하고 정부정책을 효과적으로 수행하기 위하여 핵심전략산업 우대지원, ESG 여신지원 강화 등 정책금융기관으로서의 지속적인 지원 노력이 필요할 것으로 생각된다.

③ 유관기관 협조

- (‘19년도 개선사항) 기관은 국내 상업금융기관과 대외거래 금융 협력을 위한 업무협약을 체결하는 한편, 기관 최초로 시중은행과 전대금융·채무보증 결합지원을 하는 등 실제 협업 성과를 창출한 바, 기관이 축적해온 해외사업 역량 및 네트워크를 다른 국내금융

기관들과 공유하고 협업하고자 노력한 점이 인정된다.

- **(20년도 평가결과)** 기관은 KIND와의 협업으로 호치민 메트로 사업 등 공동 협력사업을 발굴하였고, KOTRA와 공동으로 전세계 주요 발주국별 PPP(민관협력사업) 법제 조사 보고서를 발간하여 업계에 배포하는 등 유관기관과의 협업 강화로 우리기업의 해외진출 지원 기능을 강화하고자 적극적인 노력을 기울인 것으로 평가된다.
- 기관은 국내 타 금융기관과의 금융지원 협의체를 통해 우리기업의 해외투자 지원플랫폼 역할을 수행하였으며, 산업은행과의 협력을 통해 정책금융기관으로서 민간금융이 참여하기 어려운 영역을 보완하여 전략자원 확보 및 국가 기간산업 경쟁력 강화를 위해 노력한 점이 인정된다.
- 또한, 기관은 조달청, 무역협회 등 정부 및 유관기관과의 적극적인 협업을 통해 중소기업의 해외조달시장 진출 지원 및 지역 네트워크를 활용한 정책금융 접근성 개선을 위해 노력하였으며, 금융애로 해소에도 기여한 것으로 판단된다.

다. 고용의 질 개선을 위한 계획 및 노력

① 정규직 전환자 고용의 질 개선 계획 및 노력

- **(19년도 개선사항)** 기관은 직접고용 전환직원에 대해 내부 위원회 수시 개최 등을 통한 직원의 애로사항 청취를 위해 노력하는 한편, 일반 정규직과 차별 없는 복지제도를 운영하고 있다. 자회사 전환 직원에 대해서도 모회사 직원과 동일한 복지혜택 제공, 야간 교대 근무 축소 등 정규직 전환자의 조직 융화를 위해 지속적으로 노력한 점이 인정된다. 또한, 자회사 통할세칙을 개정하여 모회사와의 사전협의 대상을 명확히 하고 자회사 직원 교육을 통해 근로자들이

공공기관 자회사 직원으로서 준수해야 할 가치를 내재화할 수 있도록 지원하는 등 자회사의 효과적 운영을 위해 적절한 노력을 기울인 것으로 판단된다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 정부의 ‘공공기관 자회사 운영 개선대책 (3월)’에서 요구하는 모회사 역할의 성실한 이행을 통해 자회사 운영 지속성과 전환직원의 고용안정을 확보하였으며, 기관과 자회사 노조 간 既 합의사항을 반영하여 자회사 취업규칙 신고를 완료하는 등 정규직 전환 자회사 직원의 고용안정화를 위해 노력한 점이 인정된다.
- 다만, 자회사 경영활동의 독립성을 보장하고, 자회사가 제공하는 용역서비스 성과를 지속적으로 개선하는데 있어 상호 협력할 수 있도록 후속조치가 필요할 것으로 보인다. 또한, 자회사의 경영활동 관련 인권침해 예방을 위해 인권존중문화 확산 및 인권경영 정착 노력이 필요할 것으로 생각된다.
- 한편, 기관은 자회사 전환직 평균급여 상향, 자회사 임금 및 단체협약 관리를 위한 행정직 추가 배정, 안전교육 실시 및 위험작업 2인 1조 수행체계 확립 등 정규직 전환자의 급여 및 근무환경 개선을 위해서도 노력하였다.

② 정규직 전환 제외자 보호 계획 및 노력

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 정규직 전환 예외직원에 대해 내부 업무연수 강사 활동 기회 제공을 통해 전문지식 활용도 및 조직 소속감 고취를 위해 노력하였으며, 근무 성과 우수 직원 대상으로 고용계약 갱신주기를 연장하는 등 동기 부여 및 고용 안정성 제고에도 노력한 점이 인정된다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 정규직 전환 예외직원에 대해서도 전환 사례를 지속적으로 창출하고, 비정규직 전문연구원의 고용 계약 갱신주기를 연장(1년→3년)하는 등 고용 안전성을 제고하였다. 또한, 정규직과 차별없는 복지 및 연수제도를 운영하고, 정규직과 동일한 소통채널 상시 운영을 통해 고충상담을 실시하는 등 동질감 부여를 위해 노력하였다.

라. 적극적 채용관리

① 정규직 채용 원칙 확립 등 채용관행 개선

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 ‘비정규직 채용 사전심사제 운영기준’ 심사 항목으로 채용절차의 공정성(공개경쟁채용 원칙 등)을 추가하고, 외부전문가(노무사)가 포함된 비정규직 채용 사전심사위원회 운영을 통해 비정규직 채용을 엄격히 제한하는 등 정규직 채용 원칙 확립을 위해 많은 노력을 기울인 것으로 판단된다.
- 기관은 ‘20년 정원 동결에도 불구하고 비정규직 신규 채용 규모가 전년 대비 감소하였고, 정규직 비율(98%)은 전년 대비 상승(1%p)하였는 바, 이는 기관의 엄격한 정규직 채용 원칙 준수의 결과로 판단된다.

② 공정한 채용절차 수립 노력

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 모든 채용 절차에서 편견 개입의 여지가 있는 인적사항을 배제하는 블라인드 채용 제도를 운영해 왔으며, 이를 통해 고용노동부 ‘블라인드 채용 준수 모니터링 점검’ 위반 사례 ‘0건’을 기록 하는 등 공정한 채용 절차 확립에 모범이 되는 모습을 보인 점이 인정된다.

- 특히, '공공기관 채용프로세스별 표준 매뉴얼('19.4월)'상 전형별 요구사항을 내규에 반영한 것은 기관의 공정한 채용 절차 수립을 위한 제도적 기반을 마련했다는 점에서 의의가 있으며, 국내뿐 아니라 해외 사무소의 현지직원 채용 절차 관리·감독 또한 강화한 점은 기관이 국내외를 막론하고 공정 채용 절차를 확립하고자 하는 강한 의지가 있음을 확인할 수 있는 부분으로 판단된다.
- 다만, 기관은 블라인드 채용과 더불어 직무수행 능력 중심의 인재채용을 위해 NCS(국가직무능력표준)에 근거한 직무능력 평가 중심의 필기전형(NCS 필기시험)과 면접전형(In-Basket면접)을 진행하고 있는데, 향후 서류전형도 변화를 통해 NCS 요소를 평가에 반영하거나 정량 비중을 상향하여, 보다 객관적인 채용 절차가 수립될 수 있도록 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다.
- 또한, 최근 채용 공정성 강화 측면에서 채용 탈락자의 점수 공개 등 정보공개 요구가 증가하는 상황 등을 감안, 채용 탈락자에 대한 투명한 정보 제공 등의 방안 마련이 필요할 것으로 생각된다.

③ 채용관리의 적정성

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 코로나19 확산 예방 및 비상상황에 대비하여 채용전형별 방역지침을 수립하고, 필기전형 진행시 시험 전·후 고사장 전체 방역 실시 및 유증상자 발생 대비 예비 고사실 운영, 비대면 화상면접 실시 등 지침을 철저히 이행하였으며, 응시자 중 확진자 및 자가격리자에 대해서는 차기 채용 지원시 응시가 불가했던 전형부터 참여할 수 있도록 구제방안도 마련하였다.
- (**'20년도 평가결과**) 기관은 정부의 주요 경제정책의 원활한 이행을 위해 부문별 채용인원을 배분하고, K-뉴딜 사업에 대한 심사 전문성 확보, 디지털 전환 역량 확충을 통한 비대면 업무 활성화 추진 등

기관의 주요 장기 목표 달성을 위하여 관련 이공계 인력 채용에 많은 노력을 기울인 것으로 평가된다.

- 이를 통해 기관은 '20년 이공계 채용비중 증가(전년 대비 8.1%p) 등 이공계 채용 규모를 지속 확대하였는 바, 4차 산업혁명 시대를 맞아 우수 이공계 인력 확보를 통한 통섭형 금융인재 육성 및 조직 내 다양성 제고 측면에서 채용관리가 긍정적으로 이루어지고 있는 것으로 판단된다.

④ 적극적 채용 실적

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 전문직 채용시 국가유공자에 대해 보훈 별도 채용(쿼터제)을 실시하는 한편, 장애인에 대해서도 청년인턴 채용(쿼터제)을 실시하는 등 사회형평적 채용을 위해 지속적 노력을 기울인 것으로 판단된다.
- (**'20년도 평가결과**) 기관은 청년, 장애인, 국가유공자, 지방인재, 저소득층, 고졸 인재 등 많은 분야에서 사회 취약계층을 위한 채용 우대제도를 지속 운영해왔으며, 특히 매년 청년 채용 의무 기준을 초과 달성함으로써 양질의 청년 일자리 창출에 기여하였고, 정부 권고 인원의 2배 이상을 청년인턴으로 채용함으로써 많은 청년에게 직무경험의 기회를 제공한 점이 인정된다.
- 다만, 기관은 고용노동부 대체인력뱅크 사업을 통해 육아휴직 대체인원 채용을 최초 실시하였는데, 향후 지속적으로 활용 가능한 업무를 추가 발굴하여 더 많은 경력단절여성에게 재취업 기회를 제공하고 가족 친화적인 사회환경을 조성하기 위해 노력할 필요가 있을 것으로 생각된다.

마. 합리적인 인사관리

① 인력운용의 적정성

- (19년도 개선사항) 기관은 임금피크제를 통해 확보된 신입행원 채용 여력을 적극 활용하여 일정 수준 이상의 청년고용을 지속하고 있으며, 임금피크 직원에게 경험 및 지식을 적극 활용 가능한 업무를 부여하여, 임금피크 제도를 본래의 취지에 맞게 운영하고자 노력한 점이 인정된다.
- (20년도 평가결과) 기관은 하위 직급(G2) 발탁인사를 통해 업적·능력 중심의 조직문화 구축을 도모하고, 조직긴장감 유지를 통해 역량 및 리더십 제고 유인을 마련하고자 노력을 기울인 것으로 보인다. 또한, 조직관리자에 대한 다면평가 결과가 실제 역량수준을 보다 잘 반영할 수 있도록 평가 개선방안을 마련하고, 승진대상자 인원배수를 확대하는 등 능력 및 성과에 기반한 인력운용이 이루어질 수 있도록 노력한 점이 인정된다.
 - 아울러, 임금피크 직원이 경험과 역량을 활용할 수 있도록 중소기업에 파견하여 기업운영·해외진출 등 컨설팅을 제공하는 세르파 제도 시범 도입을 통해 임금피크 인력 운영 활성화를 위한 기반을 마련한 점은 긍정적으로 평가된다.
 - 한편, 기관은 일·가정 균형 지원을 위한 근무환경 조성, 연공서열 관행 타파 등을 통해 여성이 향후 조직관리자로 진출할 수 있는 기반을 마련하기 위해 노력하였다. 다만, 향후 기관의 여성 조직관리자 비중 확대를 위해서는 목표 설정 및 실행방안 마련 등 보다 구체적인 계획 수립이 필요할 것으로 생각된다.

② 인력육성의 적정성

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 국제개발협력 등 업무 유관분야 야간 박사과정 파견을 제도화하고, 디지털 전환 관련 전문과정을 신설하는 등 직원 전문역량 제고를 위해 적극 노력하였다. 한편, 신남방·신북방 유망진출국에 대한 국가리스크 모니터링 및 정치·경제·산업정책 관련 보고서 발간, 그린·디지털 뉴딜산업 분석 확대 등의 연구 활동은 기관의 해외경제연구소 내 전문인력 활용도 제고와 동시에 정부의 경제정책 추진 및 우리기업의 해외 진출 지원을 위한 노력으로 인정된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 혁신을 선도하는 융합형 금융전문가 육성을 위해 체계적인 연수 프로그램을 수립·운영하였다. 급변하는 경영환경에 대응하기 위한 전문역량 강화책으로 디지털 전환 관련 신규 프로그램 개설, 업무 연계 학위과정의 다변화(IT/선박/법학/지역학 등), 직급별 연수 신설 등 적극적 노력을 기울였다. 또한, 코로나19 상황 지속에 따른 대면접촉 곤란 극복을 위해 비대면 연수를 확대하여 직원들의 연수기회를 보장하고자 노력한 점이 인정된다.
- 다만, 직급별·직종별·성별 등 다양한 조직구성원의 수요를 고려한 맞춤형 연수과정 개설 등 프로그램 다변화 노력이 필요할 것으로 판단된다.

③ 직무 만족도 제고 노력 등

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 최근 디지털전환 패러다임을 반영, RPA(로봇사무처리자동화) 적용 업무 확대를 위한 특별업무제안을 실시하였으며 총 10건의 제안을 채택하여 시스템 구축을 추진 중인 바, 기관 차원에서 업무 효율화를 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있는 것으로 판단된다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 디지털 워크플레이스 오픈, 지식센터 강화 등 업무용 그룹웨어를 개편하는 한편, 코로나19 상황에 대응하여 원격회의 시스템 도입, 조인절차 디지털화와 같은 비대면 업무환경을 조성하는 등 외부환경 변화에 신속하게 대응하고자 노력하였다. 또한, 단순·반복적인 업무를 대상으로 RPA(로봇사무처리자동화) 적용 영역을 지속 확대함으로써 핵심 업무에 집중할 수 있는 여건을 마련한 점 또한 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 기관은 코로나19 지속으로 비대면 업무가 병행되고 있는 상황을 감안하여 온라인 비대면 서비스 구축 등 디지털전환을 통한 지속적 업무효율성 제고를 위해 노력해야 할 것으로 판단된다.
- 한편, 기관은 코로나19 위기상황을 계기로 재택근무를 시범 운영하는 등 근무형태 다양화를 위해 노력하였으며, 유연근무제를 적극 활용하여 코로나19에 따른 업무량 증가에 탄력적으로 대응하는 등 효과적인 업무 수행을 위해 적절한 제도적 기반을 마련한 것으로 판단된다.

바. 내부성과평가의 적정성

① 평가지표의 합리성

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 관련 부점 의견의 충분한 수렴을 통해 수익지표 평가기준 완화, 이익목표 달성도 목표치 하향 등 성과평가계획을 조정하여, 비상경제상황 하에서 코로나19 피해기업 지원 등 긴급한 분야에 영업부점의 지원역량이 집중될 수 있도록 필요한 조치를 취한 것으로 판단된다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 평가지표 선정과 평가기준 변경에 있어 유연성을 발휘함으로써, 코로나19 위기극복과 경제활성화를 최우선 과제로 하는 경영환경 변화에 능동적으로 대처하였다. 코로나19 피해기업 지원 독려를 위한 수익성·자산건전성 관리 평가기준 완화, 코로나19로 인한 보증수요 감소 등 금융수요 변화를 반영한 관련 지표의 한시적 조정 등은 긴급한 지원이 필요한 분야로 정책금융 역량이 집중될 수 있도록 하기 위한 합리적인 조치로 인정된다.
- 다만, 비상경제조치 정상화 이후 기관의 중장기 경영전략 달성을 위해 필요한 핵심 평가지표가 무엇일지에 대한 고민이 필요할 것으로 생각된다.

② 평가방법의 적정성

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 전략지표(주요사업계획 이행실적 평가 지표) 평가와 관련하여, 실무적 관점의 의견이 적극 반영될 수 있도록 평가단에 참여하는 실무자 범위를 확대하는 등 내부성과 평가방식을 개선하고자 노력하였다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 역할별로 독립된 평가조직(평가주관 부서/지표소관부서/내부평가단)을 운영하여 평가의 객관성을 확보하였고, 성과평가시스템의 실시간 실적 반영 범위를 확대하여 피평가부서의 실적 모니터링 지원 및 평가 정확성 제고를 위해서도 노력하였다. 또한, 대내외 업무환경 변화에 따라 계획 달성이 어려운 지표는 합리적인 수준으로 목표를 하향 조정하는 등 평가의 수용성 제고를 위해서도 노력한 것으로 판단된다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 적극적 업무 수행 독려를 위해 ‘혁신 금융업무 등에 대한 면책특례제도’ 및 ‘자체 사전컨설팅 제도’를 도입하는 한편, 한시적으로 조직관리자 성과급 차등폭을 하향 조정하여, 코로나19 위기상황에 대응하여 임직원들이 정책금융 공급 역할에 최우선으로 매진할 수 있도록 적절한 직원 보호 및 보상 체계를 구축한 것으로 판단된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 개인 및 부서평가 결과를 직원의 승진을 위한 기초자료 및 성과연봉, 경영평가 인센티브 차등 지급률 결정에 활용하는 등 평가결과와 승진·금전 보상간 직접적인 연계를 통해 동기 부여에 적합한 보상 체계를 운영 중인 것으로 평가된다.
 - 한편, 기관은 비상 시기임을 감안하여 금융지원성과 평가비중을 상향 조정하는 등 업적평가 운영과 관련한 피드백 사항을 반영하기 위해 노력한 점이 인정되며, 내부 포상제도를 통해 핵심사업 업무성과에 대해 직접적인 인센티브를 제공하는 등 효과적인 직원 사기 진작에도 노력한 것으로 판단된다.

사. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 디지털전환추진반을 신설하여 기업금융 비대면 플랫폼, 디지털 공급망금융 운용 등 혁신적인 디지털 금융 서비스 구축을 추진 중인 바, 최근의 디지털 전환 추세에 체계적으로 대응하고자 노력을 기울인 것으로 평가된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 산업구조 재편, 코로나19 등 급변하는

산업환경 변화에 신속하고 탄력적으로 대응하기 위해 여신 조직 체계를 수요자 중심의 산업별 편제로 변경하여 산업별 전담부서가 모든 금융상품을 취급함으로써, 원스톱 서비스를 통해 고객 편의성 및 정책 기능을 효율적으로 제고한 것으로 평가된다.

- 다만, 여신 조직의 산업별 편제가 실질적인 조직 전문성 강화로 이어질 수 있도록 산업별 심화 연수, 직원 맞춤형 연수 등 연수 프로그램 다양화를 통해 핵심 지원산업에 대한 조직원의 이해도를 높이고 역량을 개발하기 위한 조직 차원의 지속적인 관심이 필요할 것으로 판단된다.
- 한편, 기관은 여신본부별로 여신정책 기획, 여신상품 개발 제안 등을 전담하는 총괄부서를 신설하고, 경제협력본부를 총괄기획 조직과 사업이행조직으로 기능에 따라 분화함으로써, 본부별 전문성을 강화하고 권한 및 책임 범위를 보다 명확히 하고자 노력을 기울인 것으로 보인다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- **(19년도 개선사항)** 기관은 EDCF 관련, 정부 위탁업무 특성을 반영하여 KSP(경제발전경험 공유 프로그램) 및 EIPP(중장기 정책자문 프로그램) 업무에 대한 위임전결권을 신설함으로써, 정부의 ODA 확대 정책에 부응하여 해당 업무의 효율적 의사결정을 위해 적절한 개선 조치를 취한 것으로 판단된다.
- **(20년도 평가결과)** 기관은 정부의 K-뉴딜 종합계획에 부응하기 위한 금융지원 제도를 마련하고, 정부의 해외 석탄화력발전 공적 금융 지원 방침을 신속하게 수립하는 등 긴급한 진행 차원 현안 발생시, 은행장 업무지시를 통해 핵심 부서에 관련 기획 기능을 집중시켜 유연하고 신속한 의사결정을 통해 정책 대안을 적절히

마련하였다.

③ 내부통제시스템 운영의 적절성 등

- **(‘19년도 개선사항)** 기관은 ‘부패방지경영시스템 운영세칙’ 제정, ‘부패방지방침’ 수립 등 반부패 인프라 확충을 바탕으로 국책은행 최초로 ISO 37001(부패방지경영시스템) 국제인증을 획득한 바, 글로벌 스탠다드에 부합하는 부패방지 시스템을 구축하고자 지속적으로 노력한 점이 인정된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 준법감시 전담조직의 신설·확충을 통해 부패방지 및 금융사고 예방을 위한 내부통제시스템을 강화한 것으로 보인다. 또한, 외화 공모채권 발행 주간사 선정 등과 관련하여 제안서 평가과정 모니터링 업무를 도입하는 등 고유업무 특성에 맞는 중점과제 선정·추진을 통해 부패 취약분야의 공정성·투명성을 제고하고자 노력을 기울인 것으로 보인다.
- 내부통제 시스템 개선과 더불어 전 임직원 참여에 기반한 청렴확산 활동을 전개하였으며, 이를 바탕으로 2년 연속 권익위 주관 청렴도 평가 및 부패방지 시책평가에서 우수등급(2등급)을 달성하는 등 공공기관 최고 수준의 윤리경영 성과를 시현한 점은 높이 평가할만하다.
- 한편, 기관은 내부 감사제보 시스템을 구축하여 신고자의 비밀을 보장할 수 있도록 함으로써 내부자 신고 활성화를 도모하였으며, 부패·범죄행위를 사전적으로 예방하기 위해 노력한 것으로 판단된다.
- 또한, 기관은 전문성을 지닌 개인정보보호 전담인력(2명) 투입 등 개인정보보호 컴플라이언스 수준을 지속 제고하기 위해 노력하였다. 특히, ‘2020년 공공기관 개인정보보호 관리수준 평가’에서

역대 최고점(98.25점)을 기록하면서 국책은행 중 유일하게 '양호' 등급을 달성한 부분을 높이 평가한다.

서민금융진흥원

1 평가요약

(1) 경영관리 (계량)

- 기관은 18점이 배정된 경영관리 부문 계량평가에서 8개 평가요소 전반에 걸쳐 상당히 우수한 성과를 보여 17.29점을 득점하였다.
- 고객만족도 지표에서 '20년도 '공공기관 고객만족도 조사' 결과 '보통' 등급을 받아 1점 만점에서 0.75점을 득점하였다.
- 인권경영 지표에서 국가인권위원회 '공공기관 인권경영 매뉴얼'에 따라 2단계(인권영향평가의 실시)를 구축하여 만점(1점)을 득점하였다.
- 국민소통 지표에서 경영정보 공시 점검평가 결과 1등급을 받아 '20년 목표인 1등급을 달성하여 만점(2점)을 득점하였다.
- 감사지적사항 이행실태 지표에서 국회, 감사원, 금융위원회 등 대외 감독·검사기관 감사 지적사항 17건 모두에 대해 처리기한 내 사후조치를 100% 이행하여 만점(2점)을 득점하였다.
- 사업지원 예산 집행도 지표에서 예산 담당자 지정 및 전산 개발을 통한 상시 모니터링을 통해 98.5%의 예산 집행률을 달성하였고 사업별 특성을 고려하여 예산의 집행시기를 분산, 조정함으로써 연말 예산 집행을 최소화하여 만점(3점)을 득점하였다.
- 재원조성목표 달성도 지표에서 4점 만점 중 3.78점을 득점하였는데, 이는 휴면예금 특성상 금융회사의 출연 규모 예측이 어려우며, 보험업계의 자체적인 휴면보험금 찾아주기 활동으로 출연 대상 휴면보험금이 감소하여 달성에 어려움이 있던 것에 기인한 것으로

판단된다.

- 사회적 가치 구현 지표에서 3점 만점 중 2.76점을 득점하였는데, 중소기업 제품 구매 실적은 목표치를 초과 달성하였으나 코로나19로 포상이 원활히 이뤄지지 못하여 온누리 상품권 지원 실적(74.69%)이 목표치(100%)에 미달하였다. 또한, 보훈 대상자 채용 실적에서 0.2점 중 0.16점을 득점하여 향후 보훈 채용에 대한 적절한 관리가 필요할 것으로 보인다.
- 총인건비인상률 지표에서는 인건비 및 급여성 복리후생비에 대한 지속적인 관리를 통해 금융위원회로부터 승인받은 임금인상률 목표 2.8%보다 낮은 2.35%를 기록하여 만점(2점)을 득점하였다.

(2) 경영관리 (비계량)

- (경영전략 수립 및 실행노력) 기관은 서민금융 수요자 중심의 경영전략을 보다 구체화하는 한편 코로나19 등 대내외 경제 환경 변화에도 능동적으로 대응함으로써 정부의 포용금융 정책을 효과적으로 뒷받침하였다. 그 일환으로 보다 체계적이고 종합적 지원을 위한 '금융생활안정 촉진시스템'을 구축하여 서민 신용상승, 제1금융권 연계 등 실질적인 지원이 이루어질 수 있는 기반을 마련한 점은 높이 평가할 수 있다. 이러한 실질적 변화들이 누적되어 향후 기관의 미래 역할모델을 고도화하기 위한 토대로 작용하리라 기대된다.
- 기관은 코로나19 극복을 위한 정부 추경예산 등을 활용하여 '햇살론 유스', '햇살론17' 등 정책서민금융을 충분히 공급하였다. 전략과제 및 사업방향과 연계하여 예산과 인력을 탄력적으로 운영하는 한편으로 부서별 전문성을 살린 임시조직(TF)을 적극 활용하는 등 시급한

현안에 대한 유연한 대응을 통해 사업수행의 효과성을 제고한 점은 긍정적으로 평가될 수 있다.

- 기관은 대면상담이 어려운 시기를 맞아 선제적으로 구축된 비대면·디지털 채널을 적극 활용하여 서민금융의 접근성과 편의성을 제고하였고, ‘지역협의체’, ‘서민금융한눈에’, ‘재무진단’ 등을 통해 서민금융의 실효성을 높이고자 노력하였다. 서민금융 이용자를 대상으로 신용·부채관리 컨설팅을 시범 실시하여 서민들이 스스로 신용역량을 강화할 수 있는 기반을 마련한 것도 높이 평가된다. 이처럼 고객중심 서민금융 서비스 혁신 노력을 통해 경제 양극화 해소 등에 기여한 점을 인정받아 서금원의 서민금융지원모델이 공공기관 최초로 유엔 ‘사회개발위원회’에서 서면의견서로 채택되기도 하였다. 향후에도 기관이 지속적으로 사회적 가치를 창출할 수 있기 위해서는 최근 부각되고 있는 ESG와 같이 보다 넓은 시각에서 기존의 전략과제를 보완하고 관련 성과를 창출하려는 노력이 필요할 것이다.
- 기관장은 코로나19로 대면이 어려운 상황에서도 국민, 고객, 직원들과 만나 지속적인 현장경영을 실천하였고, 직원 참여 기반의 혁신제안 제도 및 소통창구를 운영함으로써 서비스 혁신과 업무효율화를 추진하였다. 아울러 비대면 채널을 활용한 전자 워크숍 및 서민금융 세미나 등을 통해 기관의 전략목표와 성과를 대내외에 적극적으로 공유·확산하고자 노력한 점도 긍정적으로 평가할 수 있다. 향후에도 혁신적 서비스의 발굴과 성과 제고 및 부단한 업무 효율화를 위해 다양한 시도가 이루어져야 할 것이다.
- 기관은 ‘법정 최고금리 인하’에 따른 후속조치 방안을 마련하고 서민금융 공급체계 개편방안을 성실히 이행하여 서민금융 실무기관으로서 정부정책의 추진을 안정적으로 지원하였다. 이와 함께 서민들의

금융문제를 보다 근본적이고 효과적으로 해결하기 위해 민간 금융회사 및 공공기관 등 협업기관을 적극 발굴하고, 이들과의 연계를 통해 보다 포괄적이고 체계적인 지원이 이루어질 수 있도록 노력한 점은 높이 평가할 수 있을 것이다.

- **(적극적 채용관리)** 기관은 ‘체험형 청년인턴제’ 신설, 금융권 퇴직인력을 활용한 금융전문직 채용 등 맞춤형 일자리 창출을 위해 노력하였다. 코로나 19로 급증한 서민금융 수요에 부응하기 위해 적극적인 채용을 시행한 결과 전년 채용인원 대비 127.7%로 역대 최대 규모의 채용 실적을 달성하였다. 한편, 블라인드 채용모델의 고도화를 통해 신입사원 평균연령 증가, 비수도권 대학 분포 다양화 등의 성과를 창출하였고, 채용 전 과정에 걸친 대외 참여·모니터링 강화를 통해 채용의 공정성을 확립하였다.
- 다만, 정부의 청년일자리 대책에 부응하여 지역인재, 고졸인재 등에 대한 채용 제도 마련이 필요할 것으로 판단되며, 공공기관으로서의 사회적 책임 이행을 위해 보훈 의무고용 비율을 달성할 수 있도록 기관 차원의 노력을 강화할 필요가 있다.
- **(합리적 인사관리 및 고용의 질 개선)** 기관은 특별승진, 직위공모 확대 등을 통해 능력과 성과 중심의 인사체계를 강화하고, 코로나19 및 디지털 전환에 대응한 인력 재배치와 임시조직(TF) 운영으로 사업인력을 효율적으로 운영하였다. 또한, 현장·실무 중심의 서민금융 전문가 양성을 위해 현장 마스터 교육 등 맞춤형 연수프로그램을 제공하고 현업과제 개선 아이디어를 발굴하여 교육의 효과성·만족도를 제고하였다. 다만, 중장기 경영목표 및 환경 변화에 맞춰 조직이 지속적인 발전을 추구할 수 있도록 중기 인력운영방향을 재수립하는 작업이 필요할 것으로 판단된다.

- 기관은 일·가정 양립 지원제도를 내실화하여 근로자 근무환경 및 조직문화 개선에 대해 직원 만족도를 제고하였다. 또한, 노동조합 설립에 따라 직원 중심의 노사협약이 체결됨으로써 근로조건을 실질적 향상도 이루어졌다. 이 외에도 코로나19 위기 극복을 위해 노사 공동으로 사회적 책임의 실천에 나서고 있다. 향후에도 직원 수요조사 등 다양한 채널을 통해 조직 내부의 소통을 강화하는 한편 근로의 질 개선을 위한 노력을 지속할 필요가 있다.
- **(내부성과평가의 적정성)** 기관은 코로나19 등 급박한 환경 변화에 맞추어 성과관리체계를 개선하고 기관의 특성과 고유 업무에 부합하도록 일부 지표를 신설·변경하였다. 성과평가 체계 개선을 통해 서민·취약계층의 코로나19 위기 극복에 보다 많은 자원이 투입됨으로써 지원의 효과성이 제고될 수 있었다. 다른 한편으로 디지털 기반의 혁신성장 성과지표를 도입함으로써 업무 효율화를 이루고 대내외 서비스 품질도 제고하였다. 다만, 개별 전략목표 및 과제나 사업마다 투입, 과정, 산출과 성과 전반을 아우를 수 있는 복합적 성과지표들을 개발 또는 개선하는 작업이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.
- 외부위원 전문성 확보, 성과 관련 교육 등을 통해 성과평가 관계자들의 전문성 제고 및 평가의 공정성 확보를 위해 노력하였다. 평가 제외 부서의 평가기준 및 지표 배점 운영기준을 개선하여 성과관리의 타당성을 확보하였고 평가결과의 수용성을 높이기 위해 감점 제도와 이의신청 제도를 운영하였다. 다만, 계량지표의 달성 난이도 차이로 인한 성과관리의 불공정성을 예방하기 위해 난이도 평가 등의 추가적 장치를 마련하는 한편으로 보다 도전적인 목표 설정 및 성과 창출이 이루어져야 할 것으로 판단된다.
- 평가결과와 보상을 연계하여 성과중심의 조직문화를 확립하고자

시도하였고, 직무관리 체계를 정립하여 직무급 추진을 위한 기반을 마련하였다. 임직원 및 고객과의 소통 확대를 통해 평가제도를 지속적으로 개선해나가고 있는 부분도 좋은 평가가 가능하다. 향후, 가감점 부여 등의 제도적 장치를 마련하여 과제의 우선순위나 고객의 관점이 성과평가와 보상에 유연하게 반영될 수 있는 체계를 구축하는 것도 검토될 수 있을 것이다. 또한 평가결과를 반영하여 지속적인 고객 체감형 성과를 창출하기 위한 노력도 이루어져야 할 것이다.

- **(효율적인 조직관리)** 기관은 경영목표 달성을 위해 부서별 권한과 책임을 명확히 하여 고객중심의 업무 혁신을 도모하는 등 체계적으로 조직을 운영하였다. 또한, 불법사금융 피해 증가 등에 대비하여 임시조직을 운영하는 등 환경변화에 능동적으로 대응하였다. 특히 서민금융 수요증가를 고려하여 금융심사부와 채권관리부를 신설하고, 관련 업무를 전문화·효율화한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 신속한 의사결정을 위해 위임전결규정을 개정하여 권한을 체계적으로 하부위임하고, 고객접점 실무자의 역량 강화를 위해 실무자의 업무수행 권한을 확대하였다.
- 다만, 서민·취약계층의 다양한 비대면 금융서비스 수요 증가에 선제적으로 대응하기 위해 비대면 서비스 업무와 관련한 조직개편 필요성이 검토되어야 할 것이다. 기존 채널과의 효율적인 연계를 유지하면서도 비대면 채널의 특수성을 최대한 살리기 위한 조직 구성과 상세 운영방안을 마련하기 위한 준비 작업이 필요할 것으로 판단된다.
- **(안전하고 편리한 정보시스템관리)** 기관은 대국민 개인정보 보호 및 정보보안 강화를 위하여 노력한 결과, 개인정보보호위원회 주관의 '공공기관 개인정보 관리수준 진단' 시 2년 연속 우수기관으로

지정되는 성과를 달성하였고, 행정안전부 '주민등록전산자료 이용 기관 지도·점검'에서 우수사례로 선정되었으며, 금융보안원의 '정보 보호 관리체계(ISMS)' 인증을 유지하였다.

- 또한, 서민금융종합정보(차세대) 시스템을 구축하여 기존업무 간소화 및 전산화를 통한 전사 업무 효율화를 달성하였고, 비대면채널 고도화를 통해 모바일 서비스에 대한 고객만족도 조사에서 4.8점 (5점 만점)이라는 높은 점수를 기록하였다. 향후 비대면 업무환경 확대에 인한 침해위협 증가에 대응하기 위해 정보 인프라 및 세부 운영프로세스 상의 취약점을 상시 진단, 모니터링 및 보완하는 작업에 만전을 기해야 할 것이다.
- **(합리적이고 투명한 예산관리)** 기관은 예산 통제기능을 강화하고, 불요불급한 예산전용을 억제하며, 전산기능 고도화를 통한 효율성 향상 및 상시 모니터링 체계를 구축하는 예산업무 효율화 작업을 추진하였다. 또한, 전직원이 참여하는 예산절감 캠페인을 통해 예산 낭비요인을 제거하고 절감한 예산은 코로나19 등 긴급한 수요에 재투입함으로써 서민의 경제적 고통 분담에 적극 동참하는 등 공공기관으로서의 사회적 책무를 이행하는데 매진하였다.
- 다만, 향후에는 예산절감 문화가 전사에 체화될 수 있도록 절감 목표치의 설정 및 이행관리를 위한 상시 체계가 구축되어야 하며, 국민참여예산 등 수요자인 서민들의 아이디어가 예산에 반영될 수 있는 소통 시스템의 도입 방안도 검토되어야 할 것이다.
- **(반부패 및 청렴윤리 강화)** 기관은 윤리경영의 성공적 정착을 위해, 윤리경영위원회 등을 통해 외부 전문가들을 적극 활용함으로써 내부건제 시스템을 강화하였다. 또한, 내부 청렴문화 확산을 위해 갑질근절 등 다양한 기업문화 개선 캠페인을 수행한 결과, 한국

감사협회가 주관하는 2020년 사회적가치실현기관상에서 최우수상을 수상하였다.

- 청렴정책 교육, 채용 모니터링, 예산·자금 업무권한 관리 강화 등 다양한 모니터링 수단을 활용하여 부패요인 차단에 노력하고, 공익신고제도와 익명신고게시판 등 신고채널의 인지도 및 접근성을 제고하기 위해 노력하였다. 또한, 선제적 자체감사를 통해 위험요인을 사전에 차단하고자 노력하였고, 감사 수용도 제고를 통해 감사활동의 내실화를 도모하였다. 그 결과, 감사원 자체감사활동 심사·평가에서 전년대비 향상된 양호 등급을 달성하였다. 다만, 개선된 내부통제시스템의 운영이 실질적으로 부패요인 감소, 유사사례 재발 감소 등의 성과로 이루어지고, 이러한 성과 개선이 적절히 측정될 수 있는 체계를 구축할 필요가 있다.

(3) 주요사업 (계량)

- 기관은 33점이 배정된 주요사업 부문 계량평가에서 10개 평가요소에 대하여 만점을 획득하는 우수한 성과를 기록하였다.
 - 근로자햇살론, 미소금융, 국민행복기금, 햇살론유스의 금융지원사업인 정책서민금융상품 공급목표 달성도 지표에서 만점(4점)을 득점하였다.
 - 기획재정부 주관 2020년도 '복권기금 사업 평가결과' 결과 목표인 우수 등급 이상을 받아 복권기금 성과실적 평가 지표에서 만점(4점)을 득점하였다.
 - 사회적 금융 공급실적 지표에서 '20년도 사회적 금융 지원 실적은 78억원으로 목표 60억원의 130.0% 초과 달성하여 만점(3점)을 득점하였다.

- 영세자영업자 재기지원 성과 지표에서 자영업 컨설팅 지원실적은 '20년도 5,533건으로 목표인 5,200건을 106.4% 초과 달성하여 만점(3점)을 득점하였다.
- 맞춤형 금융상품 공급목표 달성도 지표에서 '20년도 맞춤형대출 중개금액 실적은 7,004억원으로 목표인 5,561억원을 125.95% 초과 달성하여 만점(4점)을 득점하였다.
- 서민금융 맞춤형 상담성과 지표에서 종합상담 실적은 '20년도 113,859명으로 목표인 49,145명을 231.68% 초과 달성하였고, 센터 내 타기관 상담(채무조정, 자금대출 등) 연계지원 실적은 '20년도 8,315건으로 목표인 3,648건을 227.93% 초과 달성하여 만점(3점)을 득점하였다.
- 금융복지 연계서비스 활성화 지표에서 양방향 서비스, 찾아가는 이동 상담, 콜센터 상담을 통한 연계서비스 실적은 '20년도 926,069건으로 목표인 637,482건을 145.27% 초과 달성하여 만점(2점)을 득점하였다.
- 취약계층 금융역량 강화지원 지표에서 찾아가는 맞춤형 금융교육 및 온라인 교육 활성화를 통한 금융교육 실적은 '20년도 271,730명으로 목표인 153,369명을 177.17% 초과 달성하여 만점(2점)을 득점하였다.
- 일자리 창출 성과 지표에서 취업지원 시스템의 취업확정자 실적은 '20년도 1인당 291.1명으로 목표 1인당 290명을 100.38% 초과 달성하여 만점(3점)을 득점하였다.
- 휴면예금 원권리자 지급성과 지표에서 휴면예금 원권리자에게 휴면예금, 휴면보험금, 휴면자기앞수표 등을 지급한 실적은 '20년도 2,432억원으로 목표 1,708억원을 142.39% 초과 달성하여 만점(5점)을 득점하였다.

(4) 주요사업 (비계량)

- (서민을 위한 금융지원 강화) 기관은 코로나19로 인한 수요증가에 대응하여 정책서민금융 공급을 확대하였고, 근로자햇살론 개선을 통해 저신용·저소득자에 대한 지원을 강화하였다. 특히, 대학생·청년을 위한 '햇살론유스'를 출시하여 비대면 지원 절차 신설, 특례보증을 통한 한도 확대, 신용·재무관리 교육 의무화 등을 통해 청년층의 건전한 경제활동을 지원하기 위해 노력한 점은 높게 평가할 수 있다. 또한, 고금리 대안상품 '햇살론17'을 안정적으로 공급하였고, 이 중 7등급 이하 저신용층에게 67.4%를 지원하였다는 점에서 최저신용층의 금융안전망이라는 상품목적은 효과적으로 달성한 것으로 인정된다.
- 자영업자¹²³ 재기지원 프로그램을 통해 '성실한 실패'를 경험한 휴·폐업자의 '성공적 재도전'을 뒷받침하였고, 사회적 경제기업에 대한 자금공급을 전년 대비 24% 확대하는 한편, 정보 플랫폼 '사회적 금융 한눈에'를 오픈하는 등 사회적 금융 활성화 지원에도 노력을 기울였다. 아울러 「서민금융법」 개정 지원 및 금융회사와의 협의를 통해 출연대상 기관을 전체 금융회사로 확대하여 안정적인 재원확보 방안을 마련하였고, 효율적인 대위변제율 관리방안 시행·다각적인 사업비용 절감 노력 등을 통해 신용보증재원의 건전성 제고를 위해 노력하였으며, 맞춤형 채무조정 지원, 취약계층을 위한 채무부담 경감·상환유예 제도 시행, 비대면 분할상환약정 시스템 도입 등 고객 중심의 제도·시스템을 마련하여 연체 채무자 재기 지원을 위해 노력하였다. 향후, 법정 최고금리 인하에 따른 '저신용자 신용대출 축소'를 보완하기 위한 상품 개편, 고금리 대환 상품 출시 등을 통해 금융환경 변화에도 적극적으로 대응할 필요가 있다.

○ **(고객 중심의 효율적 지원체계 구축)** 기관은 챗봇상담 도입, 서민금융 앱 출시를 통한 서비스 공급채널 확대 및 고객 관점의 적극적인 서비스 개선을 위해 노력하였고, '서민금융 한눈에' 서비스를 출시하여 다양한 금융상품을 서민들이 손쉽게 비교·검색할 수 있도록 지원하였다. 특히, '재무진단 서비스'를 오픈하여 무분별한 대출 이용에 따른 과다채무 발생을 사전에 예방할 수 있는 시스템을 구축하고, '신용·부채관리컨설팅 서비스'를 도입하여 정책서민금융 이용자의 건전한 신용관리를 지원함으로써 정책서민금융의 실효성을 제고시키고자 노력한 점은 긍정적으로 평가할 수 있다. 수요자 중심으로 미소금융 운영체계의 효율화를 추진하여 고객 및 사업수행기관 편의성을 제고하는 한편, 안전하고 신속, 편리하게 보증지원을 받을 수 있는 비대면 보증심사를 도입하여 고객만족도를 제고한 점 또한 긍정적으로 평가된다. 기관은 설립 후 최초로 장기 미회수 채권을 매각하고, 장기연체 채권 상각 정례화를 통해 신용회복 원금감면을 확대를 지원함으로써 부실채권 관리 효율화 및 채무자 상환여건 개선을 위해 노력하였다. 다만, 향후 언택트·디지털 확산에 대응하기 위해 비대면 보증심사를 보다 다양한 상품으로 확대함으로써 고객 편의성을 향상시키고자 노력할 필요가 있다.

○ **(양방향 금융복지 맞춤형 지원)** 기관은 맞춤형대출 앱 출시 및 챗봇상담 도입 등 비대면 서비스를 강화하여 고객이 언제 어디서나 금융서비스를 빠르고 편리하게 이용할 수 있도록 하였다. 또한, 서민금융통합지원센터 내 '종이 없는 창구'를 구축하여 방문 고객의 편의성을 제고하였고, 센터 방문이 어려운 고객을 직접 찾아가는 '찾아가는 서민금융' 이동상담 서비스를 확대하는 등 다양한 채널을 통해 맞춤형 금융서비스를 제공하였다. 무엇보다 지자체와 협업하여 금융·복지 양방향 서비스를 확대하고, 고객이 유관기관 중 한곳만 방문하여도 다양한 서비스를 안내받을 수 있는 체계를

구축한 점은 높이 평가받을 만하다. 다만, 아직까지 지역협의체가 설치되지 않은 지역에도 해당 서비스가 조속히 제공될 수 있도록 지자체 및 유관기관들과의 협의 도출에 속도를 내야 할 것이다.

- **(금융취약계층 역량 강화 지원)** 기관은 서민·취약계층의 금융·경제생활 안정을 위해 온라인·비대면 중심으로 교육패러다임을 적극 전환하고, 유관기관과의 협업 강화를 통해 자영업 컨설팅을 제공하고 취업지원 희망자를 확대 발굴하는 등 취약계층의 역량 강화를 적극 지원하였다. 다만, 금융취약계층의 특성상 단순한 교육은 일정한 한계를 가질 수밖에 없다는 점을 감안하여 자영업자가 아닌 여타 취약계층에 대해서도 교육과 병행한 자문·컨설팅 역량 강화 및 채널 확대에 노력해야 할 것이다.
- **(서민금융 상품 홍보 및 이용자 보호)** 기관은 주요 이해관계자인 서민·취약계층 대상으로 매체, 언론, 온라인 채널 등을 활용한 대중 홍보와 찾아가는 이동 상담 등 생활밀착형 홍보를 통해 서민금융지원제도를 알리고 사각지대를 해소하기 위해 노력했다. 서민금융 공급건수가 전년대비 45.1% 증가한 점을 고려할 때, 기관의 홍보 활동이 서민·취약계층의 서민금융 이용 증가에 일정 부분 기여한 것으로 평가된다. 정부부처 및 유관기관과의 협업을 통해 지속적인 금융소비자보호 홍보 활동을 펼쳐왔고, 「2020 글로벌 지속가능 리더·기업·브랜드 100」(UN SDGs 협회)에 공공기관 최초로 선정되는 등 서민금융 중추기관으로서의 인지도 및 신뢰도 제고를 위해 많은 노력을 기울인 것으로 평가된다. 다만, 홍보활동의 효율성 및 효과성을 제고하기 위해 비대면 채널을 포함하여 다양한 채널과 홍보방식 및 콘텐츠의 실제 효과를 평가하고, 이를 토대로 차기 홍보전략을 수립·추진하는 과정이 요구된다.
- **(휴면예금 원권리자 보호)** 기관은 원권리자가 휴면예금을 쉽고

편하게 찾을 수 있도록 유관기관의 대국민 서비스와 연계하여 휴면예금 지급 창구를 확대하고 비대면 서비스를 개선하는 한편, 휴면예금 홍보센터, 원권리자 우편안내 등 다양한 매체를 통해 휴면예금을 알리기 위해 노력하였다. 또한, 「서민금융법」 개정으로 휴면예금 지급재원 보호를 위해 회계계정을 정비하였고, 휴면예금 관리위원회의 심의·의결사항을 법제화하여 원권리자의 권리보호를 위해 노력하였다. 다만, 생업에 바쁜 금융취약계층도 휴면예금을 찾아갈 수 있도록 취약계층 대상의 직접적 정보전달 절차를 마련하고, 원권리자의 편의를 위해 비대면 서비스 채널을 지속적으로 확대하는 작업도 필요할 것이다.

(5) 적극적 위기대응 (비계량)

- (정부정책 대응 노력도) 기관은 '20년 하반기 경제정책방향에 따라 정책서민금융 공급목표를 3.4조원에서 4.9조원으로 상향하여 증가한 서민금융 수요에 적극적으로 대응하였다. 또한, 정부의 취약 개인채무자 재기지원 강화방안에 따라 서금원 상품에 대해 원금상환유예 제도를 도입하고, 특별재난지역 거주자 경제적 복구 지원을 위한 이자캐시백을 실시하였으며, '20년 하반기 경제정책 방향에 따른 근로자햇살론 재직요건 완화, 햇살론17 한도확대 등 정부정책에 적극적으로 대응하기 위해 노력하였다.
- 기관은 정부의 디지털 뉴딜 전환 정책에 발맞춰 코로나19 위기 속에서 앱, 챗봇 출시 등 적극적으로 비대면 서비스를 개발하여 서민을 위한 막힘없는 금융서비스를 제공하기 위해 노력하였다. 더불어 자립 역량 강화를 위해 적극적으로 비대면 금융교육, 취업 상담 등 자활 서비스를 제공하였다. 또한, 정부의 경기 활성화 정책에 발맞춰 선지급·선결제 비중을 높이고 급여 반납을 통해 방역 물품을 지원하는 등 공공기관으로서 사회적 책무를 충실히

이행하기 위해 노력하였다. 다만, 코로나19 장기화로 인한 서민 금융 수요 증가 및 정부정책 대응을 위해 취약계층에 대한 지원의 실효성을 높이기 위한 노력이 지속되어야 할 것이다.

2 경영관리

(1) 계량지표

가. 고객만족도

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
고객만족도 조사결과	목표부여	우수	보통	75	1.00	0.75

② 평가내용

- 본 지표는 기획재정부 주관 '20년도 공공기관 고객만족도 조사 결과를 반영하며 평가결과 '보통' 등급을 달성하여 0.75점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 상담 매뉴얼 제작, CS교육 등 지속적인 CS교육 강화를 통한 고객만족도 향상 노력에도 불구하고 조사대상 사업 확대 및 코로나 19로 인한 수요 급증 등 외부요인으로 인해 조사항목 점수가 전년대비 하락(('19) A등급* → ('20) C등급)하였다.

* '19년도 부처(금융위원회) 주관, '20년도 기획재정부 주관 통합조사 실시
'19년도 등급기준('S'-90점 이상, 'A'-85점 이상, 'B'-80점 이상, 'C'-80점 미만)
'20년도 등급기준('A'-90점 이상, 'B'-85점 이상, 'C'-80점 이상, 'D'-80점 미만)

④ 추세분석

- 기관은 기획재정부 고객만족도 통합조사를 처음 실시하여 추세분석이 불가능하다.

나. 인권경영

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
2단계 구축 (인권영향평가의 실시)	목표부여	2단계 구축	2단계 구축	100	1.00	1.00

② 평가내용

- 본 지표는 국민위원회가 마련한 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’의 인권경영 단계별 목표 이행여부를 평가하며, 기관은 국민권익위원회 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’에 따라 ‘2단계(인권영향평가의 실시)’를 구축하여 만점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 인권영향평가 실시를 위해 인권경영 교육을 실시하였으며, 외부 컨설팅 기관과의 협업 하에 기관운영 및 주요사업에 대한 인권영향평가를 실시하였다. 이에 대한 ‘인권영향평가 결과보고서’를 인권경영위원회에서 심의하여 확정된 후, 사내 그룹웨어 및 기관 홈페이지에 게시하여 대내외에 공개하였다.

④ 추세분석

- 기관은 2019년에 1단계 목표인 ‘인권경영체계 구축’을 완료하였고, 2020년에는 2단계 목표인 ‘인권영향평가 실시’를 성실히 이행하였다. 향후 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’에 따라 단계별 세부 과제를 충실히 이행할 것으로 기대된다.

다. 국민소통

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
공공기관 통합공시 일체점검 결과	목표부여	1등급	1등급	100	2.00	2.00

② 평가내용

- 본 지표는 경영투명성 제고를 위해 기획재정부에서 경영정보공개 시스템(알리오)에 공시하는 자료의 정확성 및 적시성을 평가하는 지표로서, 경영정보 공시 점검평가 결과 1등급으로 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 통합공시 42개 항목 중 노무 분야(단체협약정보)에서 총 1건의 지적사항에 대해 3점의 별점을 받았으나, 평가기준 1등급(별점 20점 미만) 요건은 충분히 충족시켰다.

④ 추세분석

- 최근 2년간 공시 별점은 2019년 1.5점, 2020년 3점이 발생하였으나, 경영공시 평가목표는 2년 모두 만점(1등급)을 달성하였다. 앞으로도 주요 공시정보를 성실하게 공시하며, 공시 오류를 최소화하기 위한 관심과 노력이 필요할 것으로 판단된다.

라. 감사지적사항 이행실태

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
대외 감독·검사기관의 지적사항 이행실태	목표부여	100%	100%	100	2.00	2.00

② 평가내용

- 본 지표는 국회, 감사원, 금융위원회 등 대외 감독·검사기관의 지적사항에 대한 이행실태를 평가하며 2020년 수감사항을 대상으로 이행률을 산출한 결과 100%를 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 국정감사를 비롯해 감사원 및 금융위원회의 지적사항 17*건에 대한 사후조치를 처리 기한 내 100% 이행하였다.

* 국회 13건, 감사원 0건, 금융위원회 4건

④ 추세분석

- 최근 2년간 감사지적사항 이행실태는 2019년 16건, 2020년 17건을 처리기한 내에 이행 완료하였다.

마. 사업지원 예산 집행도

① 평가개요

(단위 : %)

지표산식						
①예산 집행 실적(2.0) + ②12월 집행 규모 축소 노력도(1.0)						
①예산 집행 실적 = 집행액 / 예산액						
②12월 집행 규모 축소 노력도 = 집행액 / 예산액						
세부지표	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
예산 집행 실적	목표대 실적	80~100%	98.53%	100.00	2.00	2.00
12월 집행 규모 축소 노력도	목표대 실적	8.24% 이하	7.51%	100.00	1.00	1.00
합계				100.00	3.00	3.00

② 평가내용

- 본 지표는 취약계층 소액보험 지원 및 재산형성 지원, 영세 자영업자 컨설팅지원, 금융교육, 취업연계지원, 서민에 대한 종합상담서비스 사업에 대한 예산 집행도를 평가하는 지표로서 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- (예산 집행 실적) 기관은 예산집행 상시 관리체계를 마련하여 예산 집행의 목적성 및 집행실적 제고를 견인하였다. 월별 단위 예산집행 실적 모니터링을 통한 주기적 실적관리로 불용액을 최소화 하였으며, 예산 담당자 지정 및 교육을 통해 전사적으로 예산업무에 대한 이해도를 높이고 예산관리에 대한 책임을 강화하여 98.5%의 높은 예산 집행률을 달성하였다.
- (12월 집행 규모 축소 노력도) 주기적인 부서별 예산집행 계획 조사와 연말 예상 집행액을 사전에 파악 후 적시 대응 조치하는 등 연중 상시적으로 예산 집행계획을 사전에 점검하여 연말에 예산 집행이 집중되지 않도록 지속 관리하였다. 예산과목별 특성을

고려하여 집행시기를 조정하고, 사업에 차질 없는 범위 내에서 예산집행을 연말 이전으로 효율적으로 분산하여 연말 예산집중도는 7.51%라는 낮은 집행률을 기록하였다.

④ 추세분석

- 기관의 예산집행실적은 2019년 71.2%, 2020년 98.5%로 2019년은 저조한 예산집행률을 기록하였으나, 예산집행실적 관리체계 마련 등을 통해 2020년은 98.6%로 2019년 대비 27.3%p 높은 집행률을 달성하였다.
- 기관의 12월 집행규모 축소 노력도는 2019년 7.50%, 2020년 7.51%로 매년 유사한 수준을 기록하고 있으나, 이 역시 목표치인 8.24% 대비 0.73%p 낮은 수치로 연말에 예산집행이 집중되지 않도록 예산집행 관리가 효율적으로 이루어지고 있는 것으로 보인다.

바. 자원조성목표 달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식						
①휴면예금(2.4) + ②휴면보험금(1.6)						
①휴면예금 = 자원조성 금액 / 목표액						
②휴면보험금 = 자원조성 금액 / 목표액						
세부지표	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
휴면예금	목표대 실적	274	409	100.00	2.40	2.40
휴면보험금	목표대 실적	835	722	86.47	1.60	1.38
합계				94.50	4.00	3.78

② 평가내용

- 본 지표는 휴면예금, 휴면보험금을 통해 안정적인 서민금융 자원조성 성과를 평가하는 지표로서 가중치 4점 중 3.78점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- **(휴면예금)** 휴면예금 특성상 금융회사의 출연 규모 예측이 어려우나, 전년도 은행업권의 출연 대상 휴면예금이 증가함에 따라 휴면예금 출연금액이 증가한 것으로 판단된다.
- **(휴면보험금)** 보험협회와 보험회사가 협업하여 보험회사 보유 중인 휴면보험금에 대하여 자체적으로 휴면보험금 찾아주기 활동을 전개하여 원권리자에게 반환한 결과, 출연 대상 휴면보험금이 감소하여 달성에 어려움이 있었던 것으로 보인다.

④ 추세분석

- 2020년 휴면예금 및 휴면보험금 총 출연금액은 1,131억원으로 2019년 447억원 대비 153% 증가하였다.

사. 사회적 가치 구현

① 평가개요

(단위 : %)

지표산식						
①중소기업 제품 구매비율 준수(1) + ②전통시장 온누리 상품권 지원실적(1) + ③사회형평 채용실적(1)						
①중소기업 제품 구매 목표비율 = 중소기업 제품 구매금액 / 총 구매액						
②전통시장 온누리 상품권 지원실적 = 온누리 상품권 구매금액 / 목표액						
③사회형평적 채용(장애인*(0.4)+서민금융이용자(0.4)+보훈*(0.2))						
* 목표는 '18년 공공기관 지정 감안 법정 고용율을 단계적으로 충족하는 수준으로 목표설정						
세부지표	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
중소기업 제품 구매비율 준수	목표대 실적	50.00%	50.50%	100.00	1.00	1.00
전통시장 온누리 상품권 지원실적	목표대 실적	100.0%	74.69%	74.69	1.00	0.80
사회형평 채용실적	목표대 실적					
장애인	목표대 실적	상사근로자2%	2.57%	100.00	0.40	0.40
서민금융이용자	목표대 실적	'20년채용자5%	9.80%	100.00	0.40	0.40
보훈	목표대 실적	전체고용자2%	1.53%	76.63	0.20	0.16
합계				92.00	3.00	2.76

② 평가내용

- 본 지표는 중소기업과의 협력·상생, 지역경제 활성화, 사회형평 채용 실적을 평가하는 지표로서 가중치 3점 중 2.76점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- (중소기업 제품 구매) 중소기업과의 협력·상생을 위한 정부의 노력에 적극 동참하고자 100만원 이상 구입건에 대해서 중소기업 해당여부를 확인하도록 하였고, 중소기업 목록을 제공·활용 및 각 부서별 계약·구매 담당자에 대한 교육 등을 통하여 필요한 물품·공사·용역 구입 시 최대한 중소기업제품으로 구입할 수 있도록 조치하였다.

- (온누리 상품권) 대내외 포상 시 기관 및 수상자들에게 상금을 전통시장 온누리 상품권으로 지급하여 지역경제 활성화에 기여하고자 노력하였으나 코로나19로 포상이 원활히 이뤄지지 못하여 온누리 상품권의 예산대비 지원 실적이 전년보다 하락하였다.
- (사회형평 채용 실적) 사회형평 채용 확대를 위해 신규 채용 장애인, 서민금융 이용자, 보훈 대상자들에게 우대가점을 부여하고 적극적인 홍보를 실시하는 등의 노력을 기울인 결과 장애인·서민 금융이용자 채용 실적은 목표를 초과 달성하였으나 보훈대상자 채용 실적은 목표치에 미달하였다.

④ 추세분석

- (중소기업 제품 구매) 중소기업 제품구매 비율은 2019년 57.9%, 2020년 50.5%으로 하락하였으나, 목표치인 50.0% 초과하여 매년 달성 중인 것으로 분석되었다.
- (온누리 상품권) 온누리 상품권 지원실적은 2019년 100%에서 2020년 74.69%로 감소하였다.
- (사회형평 채용 실적) 장애인 채용 실적은 2019년 2.16%, 2020년 2.57%로 증가하였으며, 서민금융이용자 채용 실적은 2019년 13.16%, 2020년 9.80%로 하락하였으나 목표를 초과 달성하고 있어 안정적인 성과를 보이고 있다. 보훈 대상자 채용 실적은 2019년 0.84%, 2020년 1.53%로 증가하였으나 목표치에는 미달하여 이에 대한 적절한 관리가 필요할 것으로 보인다.

아. 총인건비인상률

① 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
정부지침 준수여부	목표부여	2.8% 이하	2.35%	100	2.00	2.00

② 평가내용

- 본 지표는 정부의 임금인상률 가이드라인 준수 여부를 평가하는 지표로, 기관은 매년 금융위원회로부터 인건비 예산에 대한 사전 승인을 받으며, 승인받은 임금인상률 가이드라인을 준수하여 총 인건비 인상률을 적용하고 있는바 2020년도 임금인상률은 2.35%로서 정부 지침인 2.8%이하를 준수하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 인건비 및 급여성 복리후생비에 대한 상시·지속적인 관리를 통해 임금인상률 가이드라인 상 총인건비 인상률(2.8%) 한도 이내의 인상률(2.35%)을 달성하였다.

④ 추세분석

- 기관은 매년 정부의 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하고 있다.

(2) 비계량지표

가. 경영전략 수립 및 실행노력

① 경영전략 및 전략목표의 적정성

- (**19년도 개선사항**) 기관은 코로나19 상황에서 서민 자금수요에 효과적으로 대응하기 위하여 외부 환경변화 분석 및 이해관계자 의견 수렴을 통해 전략과제를 고객 중심으로 재설계하고, 이를 기관의 사회적 가치와 연계해 실질적인 지원성과를 이끌어냈다는 측면에서 높이 평가된다.
- 또한, 전략과제의 성공적인 실행을 위해 서민의 신용상승 및 은행권 이용을 지원하기 위한 사업별 세부전략과제의 방향을 도출하고, 「서민 금융법」, 「대부업법」 등 법 개정 지원을 통해 정부의 포용금융을 효과적으로 뒷받침했다는 점에서 바람직한 것으로 판단된다.
- 아울러 중장기 경영전략의 효율적인 추진을 위하여 전략과제를 부서 평가지표에 반영하고, 정기적으로 점검하는 성과점검체계를 구축한 점도 적절한 조치였다고 판단된다.
- (**20년도 평가결과**) 기관은 코로나19로 경제적 어려움이 커진 서민·취약계층에 대한 실질적인 지원을 강화하기 위해 기존에 구축한 'PB시스템'을 '서민의 금융생활안정 촉진시스템'으로 고도화하고, 앱, 챗봇 등 디지털·비대면 기반으로 전달체계를 강화하였다. 이를 통해 앱, 챗봇에 대한 고객 만족도가 5점 만점에 4.8점으로 타 공공기관 대비 월등히 높고, '금융문제 예방→자금지원→신용상승지원→제1금융권 연계'라는 종합적·체계적 서민금융 지원의 토대를 마련했다는 점을 높이 평가할 수 있다.

- 또한, 기관은 코로나19로 어려움이 커진 서민·취약계층을 대상으로 충분한 자금공급을 위해 ‘햇살론유스’, ‘햇살론17’ 등 정책 서민금융상품을 비대면 채널을 통해 원활히 공급하고, ‘지역협의체’, ‘재무진단’, ‘서민금융한눈에’ 등 온·오프라인 기반의 다양한 상담 채널을 확충하여 ‘적극행정 우수사례’ 우수상을 수상하였다. 이는 서민금융정책을 담당하는 실무기관으로서 서민금융 개편방안 등 정부의 포용금융 정책을 적극적으로 뒷받침하고자 노력했다는 점에서 매우 긍정적으로 평가한다.
- 저소득·저신용 서민들의 이자부담 완화를 위해 맞춤대출 서비스의 입력항목을 간소화하는 등 고객 중심으로 서비스를 개편하였고, 서민이 스스로 역량을 강화할 수 있도록 금융교육, 신용·부채관리 컨설팅, 사전 재무진단 서비스를 제공하였다. 이를 통해 서민금융 지원이 소득 양극화, 빈곤 등 사회문제 해결에도 기여하는 등 사회적 가치를 제고하였다는 점에서 매우 높게 평가할 수 있다. 아울러 불법사금융 피해 근절을 위해 법적 조치를 마련하고, 유관기관 협업 및 조직 내부 불법사금융 대응 전담조직 신설 등 금융소비자 보호를 위해 다양하게 노력하였다.
- 이러한 실질적 변화들이 누적되어 향후 기관의 미래 역할모델을 고도화하기 위한 토대로 작용하리라 기대된다. 향후 기관의 사회적 가치를 더욱 구체화하고 이를 반영한 전략체계를 재정립함으로써 경영전략의 효과적 추진과 실질적인 지원성과 창출을 유도할 필요가 있을 것이다. 또한 최근 부각되고 있는 ESG와 같이 보다 넓은 시각에서 기존의 전략과제를 보완하고 관련 성과를 창출하려는 노력이 필요할 것이다.

② 전략실행을 위한 CEO 등 경영진의 노력과 성과

- **(‘19년도 개선사항)** 기관장은 코로나19로 대면이 어려운 상황에서도 대국민, 고객, 취약계층 등을 직접 만나 적극 소통하는 현장경영을 실현하고, 유관기관이 참여하는 지역협의체 및 내부소통창구 등을 통해 경영전략을 전파하기 위한 노력을 지속하였다. 이러한 과정을 통해 기관장이 고객 중심의 서민금융 서비스 개선을 주도함으로써 서민금융의 편의성과 접근성을 제고하여 실질적인 지원성과를 창출한 점을 높게 평가한다.
- 기관은 보다 전문적이고 체계적인 서민금융지원을 위해 보증심사 및 채권관리 업무의 조정, 금융심사부 및 채권관리부 등을 신설해 전담부서를 두는 등 조직과 업무 개편을 추진했다. 또한, 휴면예금 관리팀을 신설해 휴면예금 관리의 독립성을 강화하는 등 관리체계를 개선한 점도 긍정적으로 평가할 수 있다.
- 고객 중심 서비스 혁신을 위해 부서간 전문성을 활용한 임시조직(TF)을 적극 운영하고, 청년·대학생 및 최저신용자 지원 강화, 비대면 교육, 신용·부채관리 컨설팅 등 코로나19 극복을 위한 전략적 예산 편성을 통해 현안에 효과적으로 대응할 수 있었던 것으로 판단된다.
- 비대면 채널을 활용한 전직원 워크숍 및 대외 서민금융 세미나 등을 개최해 대내외에 기관의 전략목표와 성과를 공유하고 확산하는데 노력한 점도 매우 긍정적으로 평가된다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 전략과제 및 서민금융정책을 효과적으로 이행하기 위해 실무부서의 의견을 반영하여 전자화(Paperless)·자동화(RPA)를 기반으로 상담업무 전반에 걸친 효율화를 추진하였다. 그 결과 고객 편의성 제고는 물론 직원 관점에서도 32.3명의 인력 증원효과를 창출한 점은 매우 높게 평가할 수 있다.

- 기관은 경영전략의 성공적인 이행을 위해 부서별 KPI를 명확하게 설정하고 이를 기반으로 분·반기 성과점검체계를 구축하였다. 또한, 종합상담, 맞춤대출, 컨설팅 등 수요 증가요인이 있는 사업분야에 인력을 탄력적으로 배분하고, 임시조직(TF) 운영을 통해 조직운영의 효율성을 강화함으로써 전략목표 달성을 위한 실행력을 제고하고자 노력하였다.
- 기관장은 직접 서민금융 전문가, 유관기관에 경영전략을 전파하고 전통시장, 사회공헌 등 현장의 목소리를 청취하여 고객 중심의 혁신과제를 적극 발굴하였다. 특히 디지털 기반의 서민금융채널 확충 등을 통해 고객 편의성을 획기적으로 향상시켰다. 향후에도 혁신적 서비스의 발굴과 성과 제고 및 부단한 업무 효율화를 위해 다양한 시도가 이루어져야 한다. 아울러 기존의 혁신학습 공유조직(Cop)이나 직원 참여형 '혁신제안' 제도 등을 보다 내실 있게 운영하기 위한 노력도 병행되어야 할 것이다.

③ 정부업무 지원 및 유관기관 협조

- (**19년도 개선사항**) 기관은 서민·취약계층의 금리부담 경감 차원에서 정부가 추진한 법정 최고금리 인하(24%→20%)에 따른 후속조치 방안을 마련하고, 서민금융 공급체계 개편에 따른 추진과제를 안정적으로 이행하였다.
- 법정 최고금리 인하로 저신용층의 금융이용이 축소되지 않도록 최저신용자를 위한 '햇살론17' 금리 인하 및 '안전망대출Ⅱ' 등 신상품 마련, 재무진단 도입 등을 통해 서민금융, 채무조정, 복지 등에 이르는 맞춤형 연계 지원체계를 강화하였다.
- 이와 함께 코로나19 사태로 증가한 서민·취약계층 대상 불법사금융

피해 예방을 위해 정부가 발표한 ‘불법사금융 근절방안’(20.6월)도 적극 이행하고자 노력하였다. 피해자 종합상담을 통해 서민금융 상품을 공급하고 서민금융 사칭대응 내부 전담팀을 운영하여 불법사금융 대응체계를 마련하였다.

- 특히 서민금융 사칭대응 내부 전담팀은 사칭 앱 전수조사 및 적발·신고 등 적극적인 역할을 통해 직접적 피해 예방활동을 전개하였으며, 범정부 불법사금융 근절 홍보 임시조직(TF)에도 주도적으로 참여해 보도자료, 포스터 제작, ‘불법사금융 챌린지’ 등 기관 차원에서 금융 소비자 보호에 적극 나선 점은 매우 높게 평가할 수 있다.
- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 「대부업법」 개정에 따른 법정 최고 금리 인하 시 서민 대출 축소 등 파급효과를 분석해 ‘햇살론15’, ‘안전망대출Ⅱ’ 등 보완대책을 마련하였으며, 서민금융 재원 확충을 위한 「서민금융법」 개정 추진 시, 임시조직(TF) 운영 등을 통해 금융업권별 의견을 수렴하고 주요 쟁점사항을 점검하는 등 정부 정책방향에 발맞춰 법 개정을 지원하였다.
- 또한, 서민들이 서민금융지원제도를 몰라서 이용하지 못하는 일이 없도록 지자체, 지역 금융회사, 자활센터 등 유관기관과 협업하여 지역협의체를 확대 운영하였다. 그 결과 연계실적은 ‘19년 대비 1.7배 증가하였고, 이를 통해 ‘적극행정 우수사례’ 우수상을 수상하는 등 가시적인 성과를 창출한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 경제적 어려움이 커진 취약계층 지원을 위해 외부기관과 협업하여 금융교육 대상을 신규 발굴해 북한이탈주민, 보호종료 아동 등으로 범위를 확대하였다. 서민의 신용상승 및 제도권 금융 지원 등 실질적 지원을 위하여 전북은행 등 제1금융권과 협업하여 우대상품을 출시하는 등 연계지원도 강화하였다.

- 특히, 기관은 디지털 서민금융지원모델을 선제적으로 구축하고, 자금지원, 금융교육, 신용·부채관리 컨설팅 등을 통한 빈부격차 완화, 양극화 해소 등의 노력을 인정받아 '제59차 유엔 사회개발 위원회'에서 공공기관 최초로 의견서가 채택되었다. 이는 정책서민 금융을 국내뿐 아니라 국제사회의 모범사례로서 전파할 수 있는 기반을 만들었다는 점에서 매우 돋보이는 성과라 할 수 있다.
- 향후에도 기관이 변화하는 환경에 발 빠르게 대처하여 수요자인 서민들과 정부업무를 효과적으로 지원하기 위해서는 기존 유관 기관과의 협조를 더욱 공고히 하는 한편으로 새로운 협력의 대상을 발굴하고 적극적 공조방안을 모색해야 할 것이다. 또한 지원의 규모와 더불어 지원의 효율성과 효과성을 높이기 위한 노력에도 소홀함이 없어야 한다. 정부는 물론 민간 기관까지 아우르는 빈틈없는 연계, 그리고 디지털 등 신기술의 채택과 새로운 채널로의 확장 등 창의적이되 현실적인 노력이 요구된다.

나. 적극적 채용관리

○ 공정한 채용절차 수립 노력

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 청년 일자리 창출 및 취업역량 제고를 위해 '체험형 청년인턴제'를 올해 신규 도입하여 청년인턴 21명을 채용하였다. 사내 '청년 소리함' 개선을 통해 업무 제안·참여 유인을 제공하였고, 채용 우대사항 신설 등 취업 연계 지원을 위한 청년 인턴 인센티브 부여 방안을 마련하여 청년층의 취업난 완화 및 일자리 창출에 기여하였다.
- (**'20년도 평가결과**) 기관은 코로나19 위기 극복 및 사회적 가치

실현을 위한 포용중심 채용으로 역대 최대 규모의 일자리를 창출하여 전년 채용인원 대비 127.7%의 채용 실적을 달성하였다. '체험형 청년인턴제'를 통한 청년 취업연계 지원, 금융전문직 채용(금융권 퇴직 인력 활용)을 통한 중·장년 재취업 지원, 지역상당 인력 확충 등 맞춤형 일자리 창출을 실현하였다. 장애, 서민금융 이용자 등 사회형평 채용도 지속 확대하여 사회적 가치를 실현함으로써 '장애·서민금융이용자' 부문 고용 목표를 '2개년 연속' 초과 달성한 점도 긍정적으로 평가한다.

- 또한, 전년도 블라인드 채용모델의 개선사항을 분석하여 불필요한 지원서 항목 삭제, 객관적 평가방식 도입 등 능력 중심 채용모델 고도화를 통해 서금원형 블라인드 채용을 확립하고자 노력하였다. 이를 통해 신입사원 평균연령 증가, 비수도권 대학 분포 다양화, 지역인재 증가 등 블라인드 채용의 핵심 성과를 창출하였다.
- 특히, 블라인드 채용의 공정성 제고 방안을 제도화하기 위해 내규 정비 등 정부지침·가이드를 100% 이행하고, 채용단계별 빈틈없는 대외 참여·모니터링을 강화하는 등 채용 공정성을 확보한 점은 바람직한 조치라 평가한다. 또한, 코로나19 비상대응 체계 구축, 비대면 면접방식 도입 등을 통해 감염·보안사고 없는 안전채용을 진행한 사항도 긍정적으로 평가한다.
- 앞으로도 채용의 공정성이 확보된 능력중심 채용절차를 지속적으로 개선·운영하고, 정부의 필수·권고사항을 적극 준수하는 등 채용 공정성 제고에 꾸준한 관심과 노력을 기울여야 할 것이다.
- 또한 서민금융지원기관으로서 포용적 일자리 창출과 사회적 가치 실현 선도를 위해 서민·취약계층에 대한 채용 기회를 확대하고 보훈 의무고용 비율을 달성할 수 있도록 기관 차원의 노력을

강화할 필요가 있다. 또한, 정부의 청년일자리 대책에 부응하여 지역인재, 고졸인재 등에 대한 채용 제도를 마련할 필요가 있다.

다. 합리적인 인사관리 및 고용의 질 개선

① 인력운용의 적정성

- ('19년도 개선사항) 조직 확대에 따라 기존 인사 시스템을 자동화·디지털화하여 적체·단순업무 해소에 따른 인력을 재배치하였다. 또한, 코로나19 대응 비상 인력운용체계를 마련하고 임시조직(TF)을 운영하여 한정된 인력을 효율적으로 활용하였다.
- ('20년도 평가결과) 기관은 경영목표, 정부정책을 포함한 대내외 사업여건을 고려하여 전략적 인력운영 계획을 수립하였다. 이에 따라 주요사업별 인력 확대요인, 지속·유지요인, 재배치요인을 도출하여 최대 규모의 증원 실적을 달성한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 인사제도의 수용도를 제고하기 위해 임·직원 제안 의견과 설문결과를 반영한 승진·배치·평가를 실시하였다. 상담직 최초 특별승진과 직위공모제 확대를 통해 성과주의 문화 확산에 기여하였고, 여성인력 육성을 위해 비합리적 인사규정을 폐지하는 등의 노력을 기울인 점은 긍정적이다. 또한, 포상제도 개선을 통해 적극행정 기관 우수상과 개인 유공포상을 다수 수상하여 정부 정책에 맞는 인센티브를 적절히 제공한 것으로 판단된다.
- 다만, 중장기 경영목표 및 환경 변화에 맞춰 조직이 지속적인 발전을 추구할 수 있도록 중기 인력운영방향을 재수립하는 작업이 필요할 것으로 판단된다.

② 인력육성의 적정성

- (**‘19년도 개선사항**) 직원 참여형 인력개발 프로그램 운영을 위하여 교육 운영 이후 정기설문 범위를 확대하고 평가척도를 세분화하여 임·직원 니즈를 분석하였다. 특히, 인력개발 트렌드 및 직원 수요에 맞춰 서민금융 현장 마스터교육, 종합상담사 양성 자격증 취득 교육, 중장년·임금피크직 미래설계 교육 등을 확대하여 직원 만족도를 제고하였다.
- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 현장·소통·전문·공공인재 육성을 위한 4가지 방향의 인력개발 전략을 수립하여 서민금융 전문가 육성을 위한 다양한 교육 프로그램을 운영하였다. 특히, 코로나19 시대에 대응하여 비대면 교육을 확대하고, 4차 산업혁명시대에 맞춰 데이터 분석 교육을 확대하여 직원 역량을 제고한 점은 긍정적이다.

③ 일가정 양립 지원 등 고용의 질 개선 노력

- (**‘19년도 개선사항**) 개정된 근로기준법 시행에 따라 주52시간 근무 제도 안정화 및 일·가정 양립 지원을 통해 장시간 근로를 해소하고 근로자의 만족도를 제고하고자 노력하였다.
- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 불필요한 초과근무를 억제하고 유연 근무를 지속적으로 확대하여 업무 집중도 및 쉼 권리를 보장한 점은 긍정적이다. 특히, 육아휴직자가 증가하는 상황에서 일·가정 양립 지원제도를 내실화하고자 시도하였고, 그 결과 여성가족부 가족친화인증을 2년 연속 달성하였다.
- 기관은 노동조합 설립에 따라 노사 기초협약을 체결하였고, 모성보호, 육아기 근로시간 단축 등의 내용을 포함하는 단체협약 체결

작업을 진행하여 직원 근로조건에 실질적 향상을 도모하였다. 또한, 코로나19 위기 극복을 위한 '노사 공동 사회적 책임 이행 합의서' 체결 및 노사 공동 사회공헌 활동 실시 등을 통해 기관의 사회적 책임을 실천하고자 노력하였다. 노사협의회 등 다양한 협의채널을 적극 활용하여 조직 내 비합리적인 남녀차별요소를 해소한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 향후에도 직원 수요조사 등 다양한 채널을 통해 조직 내부의 소통을 강화하는 한편 근로의 질 개선을 위한 노력을 지속할 필요가 있다.

라. 내부성과평가의 적정성

① 평가지표의 합리성

- (**20년도 평가결과**) 기관은 대내외 환경 변화를 반영한 성과관리 체계를 구축하여 4대 경영목표, 12대 전략과제 목표 달성을 위해 노력하였다. 특히, 코로나19 위기 극복에 적극 대응하고자 '정부정책 대응 노력'과 같은 지표를 신설하고 수익성·건전성 지표를 평가에서 제외하는 등 급변하는 환경 변화에 적극적으로 대응하였고, 그 결과 서민금융 4.9조원, 신용회복 43,334건 지원 등의 실적을 달성하였다. 서민·취약계층의 코로나19 위기 극복을 위한 기관의 유연한 대응과 노력이 실제 성과로 이어졌음을 확인할 수 있다.
- 디지털 기반의 혁신성장 성과지표를 도입하여 24시간 챗봇과 같은 비대면 서비스를 통해 30.5만 건의 서민금융 상담을 지원하고 누적 다운로드 40.6만건, 만족도 4.8점(5점 만점)의 서금융 앱을 출시하는 등 혁신적인 디지털 전환을 통해 업무 효율화를 이끌었다.

- 더불어, 사회적 약자 지원, 인권, 상생·협력 등 다양한 사회적 가치 성과지표를 확대함으로써 공공의 사회적 가치 창출을 위해 노력한 것으로 판단된다. 특히, ‘서민을 위한 금융지원 강화’ 등 서민원고유 업(業)의 특성을 반영한 지표 신설로 정책서민금융 공급을 확대하고 서민 대상 부채관리 서비스를 도입하여 금융 소외자의 빈곤문제를 해소하는데 기여하였다.
- 다만, 개별 전략목표 및 과제나 사업마다 투입, 과정, 산출과 성과 전반을 아우를 수 있는 복합적 성과지표들을 개발 또는 개선하는 작업이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

② 평가방법의 적정성

- (**‘19년도 개선사항**) 부서평가 실적 평가단 선정 기준을 강화하여 내부직원은 팀장급 이상으로 격상하고 외부위원 참여를 확대하는 등 평가위원 구성의 전문성을 확보하기 위해 노력하였으며 평가 제외 부서의 평가 기준을 확립하고 업무의 공정성·독립성이 요구되는 감사·성과평가 담당 부서의 대외평가 연계 기준을 개선하였다. 또한, 지표별 유형에 따른 내부평가의 유·불리함을 방지하고자 지표 배점 운영기준을 수립하고 성과관리위원회의 부서평가 지표 타당성 검토를 통해 단순 계량지표 삭제·수정 등을 실시하여 평가방법의 공정성을 제고하였다.
- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 PDCA 기반의 평가체계를 구축하였으며 서민금융 전문가 중심의 성과관리위원회를 구성·운영함으로써 평가의 객관성 및 신뢰성을 제고하였다. 평가위원 선정 시, 업무 이해도, 경영평가 경험 외에도 윤리성까지 고려하는 등 성과관리 체계 기준을 강화하였으며 맞춤형 성과관리 교육을 통하여 성과담당자와 관리자들의 전문역량 제고를 위해 노력하였다.

- 성과평가 보고서 제출기한 미준수 감점제도 신설, 허위성과의 경우 0점 처리 등 공정성 확보를 위해 평가제도를 개선하였다. 또한, 단계별 성과평가 이의신청 제도 운영으로 불공정 오류 차단 및 수용성 향상을 위해 노력하였다. 다만, 계량지표의 달성 난이도 차이로 인한 성과관리의 불공정성을 예방하기 위해 난이도 평가 등의 추가적 장치를 마련하는 한편으로 보다 도전적인 목표 설정 및 성과 창출이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

③ 평가결과 활용의 적정성 등

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 성과평가의 결과를 승진, 보수, 예산 등과 연동하여 성과중심의 경영체계를 이행하고 있다. 코로나19 위기극복 기여도가 높은 대민업무 직군을 대상으로 특별승진을 실시하였으며 성과연봉 비중을 확대하였다. 또한, 직무관리 체계 정립을 통해 정부에서 중점적으로 추진하고 있는 직무급 도입 기반을 마련한 점은 긍정적으로 평가한다.
- 본부회의, 현장 간담회 등을 통해 임직원 및 이해관계자 의견을 수렴하였으며 부서간 지표 인수인계 기준 마련, 부서 고유 업무를 반영한 성과지표 변경 등 지속적으로 성과평가 제도를 개선하고 있는 것으로 보인다. 향후 공공기관으로서 높은 수준의 윤리·안전 활동을 강화하기 위해 중대사고 발생 시 감점을 부여하는 등 가감점 제도와 같은 장치들을 마련하여 과제의 우선순위나 고객의 관점이 성과평가와 보상에 유연하게 반영될 수 있는 체계를 구축하는 것도 검토될 수 있을 것이다. 또한 평가결과를 반영하여 지속적인 고객 체감형 성과를 창출하기 위한 노력도 이루어져야 할 것이다.

마. 효율적인 조직관리

① 책임경영 실현을 위한 조직 구성

- (**‘19년도 개선사항**) 기관은 경영목표와 연계한 체계적 조직 운영으로 부서별 권한과 책임을 명확히 하고, 고객중심의 업무 혁신을 도모할 수 있는 체계를 마련하였다. 또한, 대내외 환경변화에 능동적으로 대응하기 위해 조직구성 및 업무분장을 재정비하였다.
- 특히, 불법사금융 피해를 최소화하기 위해 ‘서민금융사칭대응TF’를 구성하여 사칭대응, 질의답변 활동을 활성화하였다. 이와 함께 서민들의 신용도 상승을 위해 신용·부채 관리 전담팀을 신설하고, 재무진단 등 비대면 서비스를 제공하기 위한 임시조직(TF)을 운영하여 업무를 효율화한 것은 긍정적으로 판단된다.
- Bottom-up 방식의 업무혁신을 도모하기 위해 기관장의 찾아가는 고객상담, 지식제안 제도 등을 운영하여 고객·실무자의 현장의견을 업무 개선에 적극 반영하고, 고객에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 조직 운영을 위해 노력하였다.
- (**‘20년도 평가결과**) 서민금융 수요 증가를 고려하여, 서민금융 지원체계를 고도화하기 위해 금융심사, 채권관리 업무를 이원화한 금융심사부와 채권관리부를 신설하였다. 이를 통해 대위변제 청구 증가 등 포스트 코로나 상황에 선제적으로 대비한 것은 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 햇살론유스 출시에 따라 급증하는 금융지원 수요에 신속하게 대응하기 위해 센터 예약적체 해소 임시조직(TF)을 신설하고 수도권 집중센터를 운영하여, 상담 적체에 따른 고객 불만을 해소하고

적시 금융지원을 제공하였다.

- 다만, 서민·취약계층의 다양한 비대면 금융서비스 수요 증가에 선제적으로 대응하기 위해 비대면 서비스 업무와 관련한 조직개편 필요성이 검토되어야 할 것이다. 기존 채널과의 효율적인 연계를 유지하면서도 비대면 채널의 특수성을 최대한 살리기 위한 조직 구성과 상세 운영방안을 마련하기 위한 준비 작업이 필요할 것으로 판단된다.

② 신속한 의사결정 및 권한의 위임

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 권한의 체계적 위임과 직급별 책임부담을 명료화하기 위해 상대적으로 경미한 사안을 지속적으로 하부 위임 (팀장으로 하향 7건, 부장으로 하향 3건 등)하여 업무 효율성을 제고하였다.
- (**'20년도 평가결과**) 기관은 신속한 업무처리 및 부서 실무자의 역량 강화를 위해 고객접점에 있는 실무자에게 체계적으로 업무를 위임하였다. 특히, 맞춤형대출 실무자에게 관리자가 수행하던 제휴 금융회사별 관리업무를 분배하여 제휴 금융회사의 요구 사항을 즉시 해결하고, 서민금융통합지원센터장의 지역특성을 반영한 홍보강화로 서민금융서비스를 '몰라서' 이용하지 못하는 사례가 없도록 방지하였다.

바. 안전하고 편리한 정보시스템 관리

① 개인정보 보호·정보보안 관리 체계 구축 운영 노력과 성과

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 비대면 서비스 증가에 따라 행정안전부

등의 정부지침을 준수하고 정보보안 사고가 발생하지 않도록 모바일 보안솔루션(MDM), 모바일 OTP 등을 도입하여 세부 예방활동을 강화하였고, 업무 위탁현황을 파악하여 개인정보보호 교육 이행 및 개인정보 처리현황 실태를 점검하여 개인정보의 안전한 처리를 위해 노력하였다.

- **(‘20년도 평가결과)** 대국민 개인정보 보호 및 정보보안 강화를 위하여 개인정보보호위원회 주관의 ‘공공기관 개인정보 관리수준 진단’ 시 2년 연속 우수기관(‘19년 93.78점, ‘20년 95.47점)으로 지정되는 성과를 달성하였고, 행정안전부 ‘주민등록전산자료 이용기관 지도·점검’에서 차별화된 문서 보안관리 운영현황이 우수사례로 선정되었으며, 금융보안원이 발급하는 대고객 서비스에 대한 ‘정보보호 관리체계(ISMS)’ 인증을 자발적으로 취득·유지하는 등 적극적인 정보보호 활동을 수행한 점에 대해 높이 평가한다.
- 코로나19 등 외부 재난환경에 대비하여 업무연속성계획(BCP)을 수립·운영하여 업무중단 사태를 방지하고자 노력하였고, 암호화 통신 및 2단계 인증(ID/PW+OTP)을 통한 재택근무시스템을 구축하여 안전한 비상대응체계를 구축한 것으로 평가된다.
- 향후 비대면 업무환경 확대에 따른 침해위협 증가에 대응하기 위해 정보 인프라 및 세부 운영프로세스 상의 취약점을 상시 진단, 모니터링 및 보완하는 작업에 만전을 기해야 할 것이다.

② 시스템 개선 노력과 성과

- **(‘19년도 개선사항)** 교육(LMS) 시스템을 개편하여 비회원 강좌를 제공하고, 취업지원 시스템을 자동화하여 대외연계(워크넷, KB취업정보, 서울시 등) 기관을 확대하는 등 비금융 분야의 고객 편의

증진을 위해 노력한 점에 대해 긍정적으로 평가한다.

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 서민금융종합정보(차세대) 시스템을 구축하여 기존 업무 간소화(8단계⇒5단계) 및 전산화를 통한 전사 업무 디지털 효율화(업무시간 30~50% 단축)를 달성하였고, 부서별 정보화 니즈를 분석하여 보증업무 자동화(RPA)를 통한 업무 효율화(투입인력 6명⇒1.5명)를 추진하였다. 또한 정책서민금융 신규 상품(햇살론유스)의 모바일 접수 시스템을 구축하여 센터의 창구업무를 60% 단축하였고, 햇살론17 시스템 이전·통합으로 상품개발, 기획·운영, 통계자료 등을 효율적으로 이용할 수 있게 하는 등 시스템 개선을 위해 적극적으로 노력하였다.
- 또한, 사이버 정보센터를 개설하고, 재무진단 모바일 서비스를 제공하는 등 대국민 서비스의 비대면 전환을 통해 코로나19 등으로 인한 언택트 서비스 수요 증가에 선제적으로 대응하여 고객만족도 4.8점(5점 만점)이라는 매우 긍정적 성과를 달성하였다.
- 다만, 빠르게 증가하는 비대면 서비스 수요를 고려하여 정보시스템 인프라 환경을 점검·보강함으로써 보다 안정적인 서비스가 제공될 수 있도록 노력해야 할 것으로 판단된다.

사. 합리적이고 투명한 예산관리

○ 재무(예산) 안정성 및 예산 집행의 효율성

- (**‘19년도 개선사항**) 기관은 코로나19 확산에 따른 금융시장 불안정성 확대, 저소득·저신용 자영업자 등 서민에 대한 긴급 금융지원 수요 증가 등에 대응하기 위해 시장변동성 모니터링을 실시하고 유동성 보유비율을 300%로 확대하는 등 갑작스런 시장환경

변화에 탄력적으로 대응할 수 있는 리스크관리 체계를 수립하였다.

- 또한, 복권기금 추가 출연 예산을 확보하여 근로자 및 청년·대학생을 위한 햇살론 공급규모를 확대하고 출연기관 신규협약 체결을 통해 휴면예금을 4,233억원 출연하는 등 재원 조성에도 노력하여 정책 서민금융이 안정적으로 공급·운영될 수 있도록 하였다.
- 환경분석 등을 통해 예산편성 기본방향을 설정하고, 경영목표 및 전략 달성을 위한 예산편성을 실행하여 예산의 타당성을 확보하였으며, 예산편성 단계를 6단계로 고도화하여 편성된 예산에 대한 수용성을 강화하는 등 합리적인 예산편성을 위해 지속적으로 노력한 점은 긍정적으로 판단된다. 특히, 예산업무 효율화 방안 마련을 통해 예산통제 기능을 강화하고 빈번한 예산전용을 방지하며, ERP 고도화를 통해 상시 예산집행실적 모니터링을 강화한 것은 예산집행의 투명성 제고를 통해 불필요한 예산 집행을 방지하고 절감하는 순기능의 효과를 거두었다.
- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 전직원이 함께하는 예산절감 캠페인을 통해 불필요한 예산집행을 방지하고, 절감한 예산을 코로나19 등 긴급하게 예산투입이 필요한 사안에 대해 적시에 재배분하여 효율적 업무처리 및 서민고통 분담에 적극 동참하는 등 사회적 책무 이행을 위한 예산집행을 실천하였다. 또한, 예산 업무 효율화 방안 마련은 기관 종합감사 우수사례로 선정되는 등 예산업무의 효율화 체계를 마련하는 성과를 달성하였다.
- 다만, 향후에는 예산절감 문화가 전사에 체화될 수 있도록 절감 목표치의 설정 및 이행관리를 위한 상시 체계가 구축되어야 하며, 국민참여예산 등 수요자인 서민들의 아이디어가 예산에 반영될 수 있는 소통 시스템의 도입 방안도 검토되어야 할 것이다.

아. 반부패 및 청렴윤리 강화

① 윤리경영체계의 구축·운영

- (**‘19년도 개선사항**) 기관은 대내외 환경분석을 통한 윤리경영 추진 전략 확립 및 조직 운영 체계화를 통해 윤리경영의 성공적 정착을 도모하였다. 특히, 규제입증위원회, 윤리경영위원회, 인권경영위원회 등 준법경영 실천을 위한 다수 위원회를 운영하여 외부 전문가들을 적극 활용함으로써 내부건제 시스템을 강화하였다.
- 또한, 윤리경영 실행력 제고를 위해 맞춤형 교육을 강화하고, 부서 간 협업을 통해 갑질근절, 성희롱 예방, 청탁금지 등 다양한 기업문화 개선 캠페인을 수행한 것은 긍정적으로 판단된다.
- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 불필요한 규제개혁 및 적극행정 강화로 윤리경영을 실천하고자 규제입증책임제를 도입하고, 적극행정 우수 사례를 발굴·관리하였다. 그 결과, 인사혁신처·행정안전부에서 공동 주관한 ‘20년 적극행정 우수사례 경진대회에서 우수상을 수상하는 성과를 달성하였다.
- 또한, 내부 청렴문화 확산, 금융소외계층의 금융접근성과 편의성 확대 등 사회적 가치 실현을 위해 노력하여 한국감사협회가 주관하는 ‘20년 사회적가치실현기관상에서 최우수상을 수상하였다.
- 다만, 외부전문가 의견을 반영하여 윤리경영 실천과제를 정비하고, 개선사항 등을 홈페이지 등을 통해 대내외 홍보하는 등의 노력이 강화되어야 할 것으로 판단된다.

② 내부통제시스템의 운영성과의 적정성

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 국민권익위원회 제도개선 권고사항을 이행하고, '임직원 행동강령'을 개정하였으며 정기적으로 반부패·청렴 자료 등을 임직원에게 공유하여 유사사례 재발 방지와 바람직한 조직문화 조성을 위해 노력하였다. 또한, 감사기구의 독립성 및 위상을 강화하기 위한 편제 개편이나 e-감사 시스템 개발 추진 등을 통해 내부통제시스템을 개선하고자 시도하였다. 향후 구축된 e-감사시스템이 원활히 작동하고 이를 통해 계획에서 실시·보고·사후관리에 이르는 감사업무 전반의 실효성이 확보될 수 있도록 시스템의 안정적 정착과 적극적 활용을 위해 노력해야 할 것이다.
- (**'20년도 평가결과**) 기관은 청렴정책 교육 및 전파, 채용 모니터링 활동, 예산·자금 업무권한 관리 강화 등 다양한 모니터링 수단을 활용하여 부패요인을 차단하기 위해 노력하였고, 공익신고제도와 익명신고게시판 등 신고채널의 인지도 및 접근성을 제고하기 위해 노력하였다.
- 또한, 선제적 자체감사를 통해 위험요인을 사전에 차단하고자 노력하였고, 감사 수용도 제고를 통해 감사활동의 내실화를 도모하였다. 그 결과, 감사원 자체감사활동 심사·평가에서 전년 대비 향상된 양호 등급을 달성하였다.
- 다만, 개선된 내부통제시스템의 운영이 실질적으로 부패요인 감소, 유사사례 재발 감소 등의 성과로 이어지고, 이러한 성과 개선이 적절히 측정될 수 있는 체계를 구축할 필요가 있다.

3 주요사업

(1) 계량지표

가. 정책서민금융상품 공급목표 달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식						
①근로자햇살론 공급실적(3.2) + ②미소금융·국민행복기금·햇살론유스 공급실적(0.8)						
①근로자햇살론 공급실적 = 집행액 / 목표액						
②미소금융, 국민행복기금, 햇살론유스 공급실적 = 집행액 / 목표액						
세부지표	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
근로자햇살론	목표대 실적	32,000	33,170	100.00	3.20	3.20
미소금융	목표대 실적	5,000	3,899			
국민행복기금	목표대 실적	10,000	9,990			
햇살론유스	목표대 실적	2,000	2,234			
합계				100.00	4.00	4.00

② 평가내용

- 본 지표는 서민에 대한 금융지원사업인 근로자햇살론, 미소금융, 국민행복기금, 햇살론유스 지원 공급 실적을 평가하며 가중치 4점 중 4점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 유관기관과의 협업, 다각도의 제도개선 등을 통해 저신용·저소득자 지원을 강화하기 위해 노력한 결과 '20년도 근로자햇살론 공급 목표의 103.66%인 3.3조원을 공급하였다.
- 제도권 금융 이용이 어려운 대학생·청년 지원을 위한 신규 상품 출시 후 다양한 제도개선 및 특례보증 등을 통해 지원 확대를 위해 노력한 결과 '20년도 햇살론 유스 공급 목표의 111.7%인 0.2조원을

공급하였다.

④ 추세분석

- 근로자햇살론 공급 실적은 '19년 30,272억원, '20년 33,170억원으로 전년 대비 9.5% 증가하였고, 미소금융 공급 실적은 '19년 3,564억원, '20년 3,899억원으로 전년 대비 9.4% 증가하였다. 국민행복기금 공급실적은 '19년 3,807억원, '20년 9,990억원으로, 전년 대비 162.4% 증가하였으며, 햇살론유스 공급 실적은 '20년에 출시되어 추세 분석이 불가능하다.

나. 복권기금 성과실적 평가

① 평가개요

지표산식						
①근로자햇살론(2.0) + ②햇살론유스(2.0)						
①근로자햇살론 = 근로자햇살론 기획재정부 복권기금 사업 평가결과						
②햇살론유스 = 햇살론유스 기획재정부 복권기금 사업 평가결과						
세부지표	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
근로자햇살론	목표대 실적	우수	매우우수	100.00	2.00	2.00
햇살론유스	목표대 실적	우수	우수	100.00	2.00	2.00
합계				100.00	4.00	4.00

② 평가내용

- 본 지표는 기획재정부 복권위원회의 복권기금 사업 평가결과를 반영하며 평가결과 매우 우수(근로자햇살론) 및 우수(햇살론유스) 등급을 획득하여 만점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 저신용자에 대한 추가지원 방안을 마련하여 시행하고, 3년 경과 시점에서 신용점수 상승비율과 소득 상승비율이 증가한 점(근로자햇살론), 코로나19로 어려운 청년층 지원을 위해 특례보증을 시행하고 올바른 금융이용 방법 안내를 위한 금융교육을 의무화한 점(햇살론유스) 등이 긍정적 평가를 받아 매우 우수 및 우수 등급을 획득하였다.

④ 추세분석

- 근로자햇살론 사업 평가결과는 '19년 우수 등급, '20년 매우 우수 등급을 획득하여 전년 대비 등급이 상승하였다. 햇살론유스 사업은 '20년 최초로 사업 평가를 받아 추세 분석이 불가능하다.

다. 사회적 금융 공급실적

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{자금지원실적}}{\text{자금지원목표}}$	목표대 실적	60	78	100	3.00	3.00

② 평가내용

- 본 지표는 사회적 금융 공급액 목표 달성도를 평가하며 '20년도 실적은 78억원으로 목표 60억원의 130.0% 초과 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 코로나19로 인해 사회적경제조직의 사회적책임과 금융수요가 확대될 것으로 예상하여 자금공급목표 확대하여 130% 초과달성하였고, '사회적 금융 한 눈에'라는 온라인 맞춤형 금융상품 정보 플랫폼을 개발하여 몰라서 못쓰는 사례가 발생하지 않도록 정보를 제공하여 목표를 초과 달성하였다.

④ 추세분석

- 사회적 금융 공급 실적은 '19년 63억원, '20년 78억원으로, 전년 대비 23.8% 증가하였다.

라. 영세자영업자 재기지원 성과

① 평가개요

(단위 : 건)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{컨설팅 실적}}{\text{컨설팅 목표}}$	목표대 실적	5,200	5,533	100	3.00	3.00

② 평가내용

- 본 지표는 영세자영업자 컨설팅 지원실적을 평가하며, '20년 실적은 5,533건으로 목표 5,200건을 106.4% 초과 달성하여 3점 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 고객 니즈를 반영하여 온라인스토어 운영 사업자를 위한 특화 컨설팅을 신설하고, 저축은행중앙회와 협업을 강화하여 컨설팅 연계 활성화를 통해 목표를 달성한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 영세 자영업자 재기지원 성과는 '19년 5,129건, '20년 5,533건으로 전년 대비 7.9% 증가하였다.

마. 맞춤형 금융상품 공급목표 달성도

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{중개금액실적}}{\text{중개금액목표}}$	목표대 실적	5,561	7,004	100	4.00	4.00

② 평가내용

- 본 지표는 다양한 대출상품을 추천·비교·신청하는 원스톱 대출비교 서비스인 맞춤대출 중개 금액 목표 달성도를 평가하는 것으로 '20년도 실적은 7,004억원으로 목표인 5,561억원을 125.95% 초과 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 맞춤대출 서비스의 저금리 상품 연계 확대를 통해 서민들의 금융 비용이 절감되고, 맞춤대출 전용앱 출시, 온라인 햇살론 연계강화, 핀테크 기업 거절자를 연계하는 등 디지털·비대면 기능을 대폭 강화하여 고객 편의성·접근성이 향상되어 목표를 초과달성하였으며 온라인 실적이 전년 대비 186% 증가한 것에 기인한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 맞춤대출 중개 금액은 '19년 5,055억원, '20년 7,004억원으로, 전년 대비 38.6% 증가하였다.

바. 서민금융 맞춤형 상담성과

① 평가개요

(단위 : 명, 건)

지표산식						
①종합상담(1.2) + ②연계지원(1.8)						
①종합인원 = 종합서비스 제공 인원 / 목표						
②연계지원 = 센터 내 타기관 연계건수 / 목표						
세부지표	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
종합상담	목표대 실적	49,145	113,859	100.00	1.20	1.20
연계지원	목표대 실적	3,648	8,315	100.00	1.80	1.80
합계				100.00	3.00	3.00

② 평가내용

- 본 지표는 다수 기관으로 분산되어 운영중인 서민금융 및 채무조정 지원제도를 서민금융통합지원센터에서 체계적으로 한 자리에서 제공하기 위해 종합상담 실적 및 센터 내 타기관 상담(채무조정, 자금대출 등) 연계지원 실적을 평가하는 것으로 '20년 목표대비 실적이 초과 달성되어 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- (종합인원·연계지원) 서민금융통합지원센터의 종합상담 서비스 확대 운영(센터 인력 추가 배치, 햇살론유스 금융상품 상담·접수) 및 유관기관 협업으로 통합지원센터 상담 실적이 크게 증가하였다. 또한, 방문고객 편의성을 제고하기 위한 업무프로세스 개선(예약 적체 센터 상담지원, 수도권집중지원센터 운영, 종이 없는 창구 도입) 노력이 센터 운영의 효율성을 높여 종합상담 실적에 기여한 것으로 보인다.

④ 추세분석

- 종합상담은 실적은 '19년 44,677명, '20년 113,859명으로 전년 대비 154.85% 증가하였고, 연계지원은 '19년 3,316건, '20년 8,315건으로 전년 대비 150.75% 증가하였다.

사. 금융복지 연계서비스 활성화

① 평가개요

(단위 : 건)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
금융복지 연계서비스 실적	목표대 실적	637,482	926,069	100	2.00	2.00

② 평가내용

- 본 지표는 복지취약계층 대상 서민금융상품 연계 지원을 위해 지자체 복지서비스 연계, 찾아가는 현장 상담 및 대면, 비대면 상담을 통한 서민 금융상품에 대한 이용지원 성과를 평가하며 '20년도 실적은 926,069건으로 목표인 637,482건을 145.27% 초과 달성하여 만점을 득점하였다.

③ 항목별 원인

- 양방향서비스 활성화를 위해 지자체 공무원 대상 온라인 교육과정을 신설하여 지자체 참여를 독려하였다. 또한, '찾아가는 서민금융'을 통해 코로나19 확산 이후 생업에 어려움을 겪는 영세자영업자 밀집 지역을 찾아 집중 지원하였으며 서민금융통합지원센터 중심의 지역 협의체를 확대하여 유관기관 한곳을 방문하여도 다양한 서비스를 안내받을 수 있도록 하였다. 비대면 채널인 1397서민금융콜센터를 통해 코로나19 자금지원 상담을 추가 제공하며 지원 목표를 초과 달성하였다.

④ 추세분석

- 금융복지 연계서비스 실적은 '19년 579,140건, '20년 926,069건으로, 전년 대비 59.9% 증가하였다.

아. 취약계층 금융역량 강화지원

① 평가개요

(단위 : 명)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
금융교육 실적	목표대 실적	153,369	271,730	100	2.00	2.00

② 평가내용

- 본 지표는 서민·취약계층을 대상으로 찾아가는 맞춤형 금융교육 및 온라인 교육 활성화 성과를 평가하며, '20년도 실적은 271,730명으로 목표인 153,369명을 177.17% 초과 달성하여 2점 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 코로나19에도 서민·취약계층이 건전한 금융생활을 영위할 수 있도록 온라인 채널 중심의 금융교육을 확대하였다. 특히 정부·지자체 금융지원 이용자 필수교육을 늘리고, 아동권리보장원 등 취약계층 지원 유관기관 협력을 통해 신규 교육수요를 발굴한 노력의 결과로 목표를 달성한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 취약계층 금융역량 강화지원은 '19년 139,427명, '20년 271,730명으로 전년 대비 94.9% 증가하였다.

자. 일자리 창출 성과

① 평가개요

(단위 : 명)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{취업확정자 수}}{\text{취업지원 사업 수행인력 수}}$	목표대 실적	290	291.1	100	3.00	3.00

② 평가내용

- 본 지표는 취업지원 수행인력 1인당 취업확정자 목표 달성도를 평가하며, '20년도 실적은 1인당 291.1명으로 목표 1인당 290명을 100.38% 초과 달성하여 3점 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 코로나19로 국내 고용지표가 악화되었음에도, 유관기관과 연계를 강화하여 구직희망자를 적극 발굴하고, 취업역량 강화 프로그램을 통한 구직자의 경쟁력 제고 및 취업성공패키지 등 취업 프로그램과 고용장려금 제도 등을 활용하여 구직을 지원해 목표를 달성한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 취업지원 수행인력 1인당 일자리 창출 성과는 '19년 290명, '20년 291.1명으로, 전년 대비 0.4% 증가하였다.

차. 휴면예금 원권리자 지급성과

① 평가개요

(단위 : 억원)

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{지급실적}}{\text{지급목표}}$	목표대 실적	1,708	2,432	100	5.00	5.00

② 평가내용

- 본 지표는 '20년도 휴면예금 원권리자에게 휴면예금, 휴면보험금, 휴면자기앞수표 등을 지급한 실적을 평가하는 지표로서, '20년도 실적은 2,432억원으로 목표 1,708억원을 142.39% 초과 달성하여 만점을 획득하였다.

③ 항목별 원인

- 기관은 고객들의 휴면예금 조회·지급 편의성 제고를 위해 모바일 앱 출시, 대외기관과 휴면예금 서비스 연계 등 비대면 채널을 하였다. 또한, 휴면예금 홍보 동영상 제작 및 유튜브 게시, 휴면예금 원권리자 우편안내 등 다양한 홍보활동으로 목표를 초과달성하였으며 휴면예금 원권리자 보호에 기여한 것으로 판단된다.

④ 추세분석

- 휴면예금 원권리자 지급금액은 '19년 1,553억원, '20년 2,432억원으로, 전년 대비 56.6% 증가하였다.

(2) 비계량지표

가. 서민을 위한 금융지원 강화

- ('20년도 평가결과) 기관은 코로나19로 인한 수요증가 대응을 위해 3차 추경 등을 통해 재원을 확보하여 정책서민금융공급을 확대(3.5조원 → 4.9조원)하였고, 상대적 우량차주에 대한 한도조정, 저신용자 한도상향 등 근로자햇살론 개선을 통해 저신용·저소득자에 대한 지원을 강화하였다.
- 아울러 대학생·청년을 위한 '햇살론유스'를 출시하여 제도권 금융 이용이 어려운 대학생·청년층을 위해 저금리 자금을 지원하는 한편, 비대면 지원 절차 신설, 특례보증을 통한 한도 확대, 금융교육 의무화 등을 통해 청년층의 건전한 경제활동 첫 걸음을 지원하기 위해 노력한 점은 긍정적으로 평가할 수 있다.
- 고금리 대안상품 '햇살론17('19.9월 출시)'을 안정적으로 공급하였으며, 특히, 대부업 등 고금리 대출 이용이 불가피한 7등급 이하 저신용층에게 67.4%를 지원하여 최저신용층의 금융안전망이라는 상품목적을 효과적으로 달성한 것으로 인정된다. 채무조정 성실상환자 한도 확대, 비대면 서비스 취급은행 확대 등 이용자 편의성 증진을 위해서도 꾸준히 노력하였다.
- 또한, 정부의 「서민금융법」 개정 지원 및 금융회사와의 지속적인 협의를 통해 서민금융 출연의무를 부담하는 금융회사의 범위를 전체 금융회사로 확대하여 안정적인 서민금융 재원확보 방안을 마련하였다. 다각적인 분석에 따른 대위변제를 집중관리 지점 발굴, 맞춤형 관리방안 시행 등을 통한 안정적인 대위변제를 유지·관리, 이행청구 전자화 등 적극적인 업무개선을 통한 비용절감 노력으로 신용보증

재원의 건전성을 강화하였다.

- 성실히 노력했으나 사업이 악화되어 연체 발생으로 채무조정을 받은 자영업자가 재기지원할 수 있도록 ‘자영업자¹²³ 재기지원 프로그램’을 통해 채무정리, 자금공급, 전문가 조언을 지원함으로써 ‘성실한 실패’를 경험한 휴·폐업자의 ‘성공적 재도전’을 뒷받침하였고, 사회적 경제 기업에 대한 자금공급을 전년 대비 24% 확대하는 한편, ‘사회적 금융 한눈에’를 오픈하여 사회적경제기업의 금융이용 접근성을 제고하는 등 사회적 금융 활성화 지원을 위해서도 노력하였다.
- 채무조정기관과 연계를 강화하여 맞춤형 채무조정을 지원하고, 취약계층을 위한 채무부담 경감·상환유예 제도를 시행하는 한편, 비대면 분할상환약정시스템 도입, 고객 상담채널 개선 등 고객 중심의 제도·시스템을 마련하여 연체 채무자 재기지원을 위해 지속적으로 노력한 점 또한 긍정적 요인이다.
- 향후, 법정 최고금리 인하에 따른 ‘저신용자 신용대출 축소’를 보완하기 위한 상품 개편, 고금리 대환상품 출시 등을 통해 금융환경 변화에도 적극적으로 대응할 필요가 있다.

나. 고객 중심의 효율적 지원체계 구축

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 챗봇상담 도입, 서민금융 앱 출시를 통해 서비스 공급채널 확대 및 고객 관점 적극적인 서비스 개선을 위해 노력하였고, 코로나19 관련 정책상품 등 흩어져 있는 기관·상품 정보를 통합하여 ‘서민금융 한눈에’ 서비스를 출시함으로써 82개 기관 444개의 다양한 금융상품을 서민들이 손쉽게 비교·검색할 수 있도록 지원하였다.

- 특히, '재무진단 서비스'를 오픈하여 채무자의 재무상황에 대한 객관적인 진단을 통해 무분별한 대출 이용에 따른 과다채무 발생을 사전 예방할 수 있는 시스템을 구축하고, '신용·부채관리 컨설팅 서비스'를 도입하여 정책서민금융 이용자에게 자금지원과 더불어 건전한 신용관리를 통한 경제적 재기 및 제도권 금융 안착을 지원함으로써 정책서민금융 지원성과를 높이기 위해 노력한 점은 긍정적으로 평가할 수 있다.
- 디지털 창구 도입, 찾아가는 상담 서비스 등 수요자 중심 미소금융 운영체계 효율화를 추진하여 고객 및 사업수행기관의 편의성을 제고하는 한편, 안전하고 신속, 편리한 보증지원을 받을 수 있도록 비대면 보증심사를 도입하여 고객만족도를 제고한 점 또한 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 설립 후 최초로 상각완료 채권 중 장기 미회수 채권을 공적 매입기관에 매각하고, 장기 연체 구상채권 상각 정례화를 통해 신용회복 원금감면을 확대 지원 등을 추진하여 부실채권 관리 효율화와 채무자 상환여건 개선을 위해 노력한 점이 인정된다.
- 다만, 향후 언택트·디지털 확산에 대응하기 위해 비대면 보증심사를 보다 다양한 상품으로 확대함으로써 고객 편의성을 향상시키고자 노력할 필요가 있다.

다. 양방향 금융복지 맞춤형 지원

- ('19년도 개선사항) 기관은 생업으로 바빠 서민금융통합지원센터를 찾지 못하는 서민을 위해 직접 찾아가는 현장 상담 서비스를 확대하였다. 특히 코로나19 확산 이후 어려움을 겪고 있는 영세 자영업자 밀집 지역을 찾아 집중 지원하며 위기극복을 위해

적극적으로 노력한 점이 인정된다. 1397서민금융콜센터는 웹툰형식의 상담 매뉴얼을 마련하고, 적기에 상담인력을 증원하는 등 지속적으로 상담품질 향상을 위해 세심하게 관리하고 있는 것으로 판단된다.

- (**‘20년도 평가결과**) 기관은 서민 맞춤형 대출중개 플랫폼(맞춤대출)을 통해 10.7만건의 대출을 연계하며 서민의 금융 부담 완화를 위해 노력하였다. 또한, 맞춤대출 앱을 출시하여 비대면 서비스를 강화하였고, 앱·홈페이지를 통해 맞춤대출 이용 시 입력항목을 간소화하고 전자약정을 도입하는 등 대출기간을 단축하였으며, 앱 이용자에 무료 신용관리 서비스를 제공하는 등 고객 편의적인 서비스 확대에 노력을 기울이고 있는 것으로 보인다. 맞춤대출 연계 은행을 확대하고 대출비교 플랫폼사업자인뱅크샐러드 등과 협업하여 고객의 상품 선택권을 확대하였으며, 또 다른 비대면 채널인 1397서민금융콜센터를 통해 코로나19 자금지원 상담을 추가 제공하여 금융취약계층에 시의적절한 서비스를 제공한 점을 긍정적으로 평가한다.
- 센터 방문고객의 편의성을 제고하기 위해 신분증만으로 상담 가능한 ‘종이 없는 창구’를 구축하여 이용자의 수기작성 및 직원 업무처리 시간이 50% 이상 단축되는 등 상담 서비스 질을 높였다. 또한, 상담 집중지역을 검토하여 센터를 추가 개소하고 인력 증원배치를 하여 전년 대비 54.8% 증가한 113,859명을 지원하며 서민금융수요 대응 역량을 확충한 점도 높게 평가한다.
- 기관은 지자체 공무원 대상으로 양방향서비스 온라인 교육과정을 신설하여 양방향서비스가 활성화 될 수 있도록 지자체 참여를 독려했다. 또한, 유관기관 중 한곳만 방문하여도 다양한 서비스를 안내받을 수 있도록 통합지원센터 중심의 지역협의체를 확대하며, 서민금융을 몰라서 이용하지 못하는 일이 없도록 인지도 향상을 위해 노력한 점이 인정된다. 다만, 아직까지 지역협의체가 설치되지

않은 지역에도 해당 서비스가 조속히 제공될 수 있도록 지자체 및 유관기관들과의 협의 도출에 속도를 내야 할 것이다. 또한 핀테크 기업 및 금융회사의 대출 거절자를 대상으로 정책서민금융 상품 안내를 강화하는 등 수요자중심의 서비스를 제공하고자 노력해야 할 것이다.

라. 금융취약계층 역량 강화 지원

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 '19년도 경영평가 결과에 따라 교육대상 및 교육방법 다양화를 위하여 적극적으로 노력한 점이 인정된다. 먼저 정책서민금융 이용자, 정부·지자체 자산형성통장 이용자에 대한 필수교육을 도입하여 금융역량 강화를 지원하였고, 아동권리 보장원, 예술인복지재단 등 유관기관과 협력하여 다양한 취약계층에게 금융교육을 제공하였으며, 특히 청년·보호종료아동 등에게 실시간 화상교육을 활용한 '찾아가는 디지털 금융교육'을 시범 운영한 점도 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 기관은 기존의 강의식 교안과 영상 중심 교육 자료를 취약계층별 니즈에 따라 보드게임, 교재, 실습형 워크북 등 다양한 형태로 개선하였고, 청년협동조합 및 유관기관 협업을 통해 맞춤형 교안 등 58건의 신규 콘텐츠를 개발하여 서민·취약계층에 대한 금융교육 방법 다양화를 위해 노력하였다.
- 기관은 상시 만족도 조사 도입과 전문기관(KDI)의 교육효과 분석을 통한 환류활동으로 금융교육의 질을 제고하고, 효과적인 금융교육 방향을 수립하고자 노력을 기울인 것으로 보인다.
- 기관은 자영업 운영 역량강화 교육의 효과적인 지원을 위해 고객 의견을 반영하여 콘텐츠를 강화하고, 코로나19 감염예방을 위한

온라인 전면 시행 등의 노력을 통해 교육지원 인원 및 이용자 만족도가 전년대비 증가하였다는 점에서 '19년도 경영평가 시 개선권고사항을 충실히 이행한 것으로 보인다.

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 코로나19로 대면교육이 어려운 상황을 극복하기 위하여 방문교육 중심에서 온라인·비대면 중심으로 교육 패러다임을 적극적으로 전환하였으며, 그 결과 전년대비 95% 증가한 271,730명에게 교육을 제공하였다. 특히 서민금융 이용자 뿐 아니라 보호종료아동, 북한이탈주민, 예술인 등 금융취약계층을 적극 발굴하여 교육을 제공함으로써 금융교육 사각지대를 최소화하기 위해 노력한 점을 긍정적으로 평가한다.

- 기관은 온라인 거래액 증가 등 산업·소비 트렌드에 맞춰 자영업자가 온라인 판매 경쟁력을 갖출 수 있도록 온라인스토어 특화 컨설팅을 신설하고, 고객의견을 반영해 자영업자 역량강화 교육도 온라인으로 전면 시행하는 등 코로나19로 인해 자칫 위축될 수 있었던 자영업 컨설팅 사업임에도 자영업자의 안정적인 매출을 위해 노력하였다. 신복위 등 서민금융통합지원 센터 내 유관기관과 협업을 강화하여 일자리가 필요한 서민·취약계층에게 맞춤형 구직 상담 및 취업알선 서비스를 적극적으로 제공함으로써 코로나19로 인한 고용충격 상황에서도 2,911건의 취업지원을 달성하는 등 역량 강화 지원을 위해 노력한 점이 인정된다.

- 또한, 저축은행중앙회, 지자체와 협업 활성화 노력을 통해 컨설팅 연계 지원을 확대하고, 교육부와 협업을 통해 전국단위 취업캠프를 운영하였으며, 일자리 유관기관과 협업으로 취업지원제도 종합 플랫폼을 만드는 등 금융취약계층의 안정적 소득확보를 위한 지원을 다각적으로 진행한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 금융취약계층의 특성상 단순한 교육은 취약계층의 역량 강화에 있어 일정한 한계를 가질 수밖에 없다는 점을 감안하여 자영업 컨설팅 사례 등을 참고하여 여타 취약계층에 대해서도 교육과 자문의 적절한 연계, 기관의 자문·컨설팅 역량 강화 및 관련 채널 확대를 위해 지속적인 노력을 경주해야 할 것이다.
- 또한, 주기적으로 교육 효과성을 측정하고, 관련 측정방식도 지속적으로 개선함으로써 보다 체계적이고 정확한 점검이 이루어질 수 있도록 하는 한편 해당 점검결과를 기반으로 교육 품질이 실질적으로 개선될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

마. 서민금융상품 홍보 및 이용자 보호

- (**19년도 개선사항**) 기관은 주요 이해관계자인 서민·취약계층 대상으로 대중교통(서울 지하철 1호선 랩핑 열차), 주요 TV 프로그램(KBS아침마당 서민금융특집방송, KBS공익캠페인, 매경TV 등) 등을 통해 일상 접점 홍보를 확대하였다. 또한, 코로나19에 대응하여 비대면 채널을 통해 콘텐츠 다양화, 양방향 소통 활성화 등을 전략적으로 실시하였고, 이 결과 SNS채널 이용자 실적이 전년 대비 크게 증가(홈페이지 방문자 55.3%, 유튜브 구독자 392.2%, 인스타그램 구독자 15.6%)하는 등 긍정적 효과가 확인되었다.
- (**20년도 평가결과**) 코로나19 장기화에 따른 서민·취약계층의 금융 애로 해소를 위하여 대국민 홍보를 적극 실시하였다. 매체, 언론, 온라인 채널 등을 활용한 대중 홍보와 함께, 서민금융 사각지대 해소를 위해 찾아가는 이동 상담, 전통시장 방문, 취약계층 사회 공헌활동 등 생활밀착형 홍보를 병행하였다. 서민금융 공급규모가 증가(전년대비 45.1%)한 점을 감안하면, 기관의 홍보 활동이 서민·취약계층의 서민금융 이용 증가에 일정부분 기여했을 가능성이

있다.

- 기관은 정부부처 및 유관기관 협업을 통해 불법사금융 근절 캠페인 (불법사금융 근절방안, '20.6.22)등 금융소비자보호를 위한 홍보 활동을 지속적으로 확대하고, 「2020 글로벌 지속가능 리더·기업·브랜드 100」 (UN SDGs 협회)에 공공기관 최초로 선정되는 등 서민금융 중추기관으로서 기관 인지도 및 신뢰도 제고를 위해 많은 노력을 한 것으로 보인다.
- 다만, 홍보활동의 효율성 및 효과성을 제고하기 위해 비대면 채널을 포함하여 다양한 채널과 홍보방식 및 콘텐츠의 실제 효과를 평가하고, 이를 토대로 차기 홍보전략을 수립·추진하는 작업이 요구된다.

바. 휴면예금 원권리자 보호

- (**'19년도 개선사항**) 기관은 유관기관의 대국민 온라인 서비스를 통해 휴면예금 조회 및 지급 서비스를 이용할 수 있도록 시스템 연계를 통해 휴면예금 지급 창구를 신규 구축하였으며, 비대면 서비스 채널의 지급금액 한도 및 지급신청 시간을 확대하여 원권리자가 편리하게 휴면예금을 찾아갈 수 있도록 개선하였다. 또한, 서민금융 지역협의체와 전통시장 등에 휴면예금 안내 리플릿, 포스터 등 홍보물을 배포하여 더욱 많은 원권리자가 휴면예금을 찾아갈 수 있도록 안내를 강화하여 적극적인 원권리자 보호 조치를 한 것으로 판단된다.
- 기관은 소멸시효 완성 여부에 상관없이 일정 기간 거래가 없는 장기 미거래 금융자산을 이관 받을 수 있도록 하여 휴면금융자산 관리기관으로서의 역할을 충실하게 수행하였다. 금융자산 이관으로

인해 고객의 권리침해가 발생하지 않도록 통지의무를 강화하는 등의 내용을 「서민금융법」에 포함하고자 개정을 추진하여 원권리자의 휴면예금 지급 청구권을 보장하기 위해 노력을 기울인 것으로 평가한다.

- **(‘20년도 평가결과)** 기관은 유관기관과 협업하여 휴면예금 조회 및 지급 서비스를 이용할 수 있는 창구를 확대하였으며, 비대면 서비스를 개선하여 고객이 언제 어디서든 휴면예금을 찾아갈 수 있도록 편의성을 높였다. 또한, 휴면예금 홍보센터를 구축하고 원권리자에게 휴면예금 안내우편을 발송하는 등 다양한 매체를 통해 보다 많은 사람들에게 휴면예금의 존재를 알리고 찾아가는 방법을 안내하여 휴면예금 지급 확대를 위해 노력을 기울였다. 활발한 찾아주기 활동 및 고객 편의성 제고를 위한 서비스 개선 결과 ‘20년 휴면예금 지급금액이 전년 대비 57% 증가하였다.
- 기관은 휴면예금 출연 금융기관을 확대를 위해 상호금융사, 조합, 인터넷 은행 등 등 미출연 금융사 대상으로 휴면예금 출연을 위한 협의를 지속적으로 추진한 결과 ‘20년 휴면예금 출연 협약사 109개를 달성하였다. 또한, 금융기관이 안정적으로 휴면예금을 출연할 수 있도록 간담회를 개최하여 업무 개선의견을 취합하는 등 금융업권과의 협업관계를 구축함으로써 ‘20년 휴면예금 출연액이 전년보다 28% 증가하였다. 또한, 회계계정을 정비하여 휴면예금 지급을 위한 재원 보호를 강화함은 물론, 휴면예금관리위원회의 구성을 변경하고 역할을 명확히 하여 독립성을 강화하는 등 원권리자의 재산권 보호를 위해 노력한 것으로 보인다.
- 향후에도 기관은 법적 휴면예금관리기구로서 금융기관으로부터 출연받은 휴면예금을 투명하고 효율적으로 관리하여 원권리자의 휴면예금 지급 청구권 보호에 만전을 기해야 할 것이다. 또한

생업에 바쁜 금융취약계층도 휴면예금을 찾아갈 수 있도록 취약계층 대상의 직접적 정보전달 절차를 마련하고, 원권리자의 편의를 위해 비대면 서비스 채널을 지속적으로 확대하는 작업도 필요할 것이다.

4] 적극적 위기대응

(1) 비계량지표

가. 정부정책 대응 노력도

- (**'20년도 평가결과**) 기관은 정부의 '20년 하반기 경제정책 방향에 대응하여 국회, 정부, 금융회사와 적극 협의, 3차 추경 등을 통해 재원을 마련하여 정책서민금융 공급목표를 3.4조원에서 4.9조원으로 상향함으로써 저신용·저소득 서민과 청년·대학생의 자금애로를 해소하였고, 코로나19특별자금을 신설하여 매출감소 등으로 지원이 절박한 영세상인의 재기를 지원하는 한편, 미소금융 긴급생계자금을 통해 영세자영업자의 생계유지를 지원하기 위해 노력하였다.
- 또한, 정부의 취약 개인채무자 재기지원 강화방안에 따라 서금원 모든 상품에 원금상환유예 제도를 도입하여 취약채무자가 금융채무 불이행자로 전락하는 악순환을 막기 위한 사전예방체계를 구축하였고, 코로나19로 피해를 입은 미소금융 자영업자의 연체이자를 전액 면제하여 상환부담을 경감하고 정상 생활 복귀 기회를 제공하였으며, 이자캐시백, 특례대출 등을 시행하여 특별재난지역 거주자의 경제적 복구를 지원하기 위해 노력한 점이 인정된다.
- 아울러, '20년 하반기 경제정책 방향에 따라 근로자햇살론 재직요건을 완화하여 일시 실직 후 재취업자에게도 정책자금을 지원하고, 근로자햇살론 및 햇살론17 한도확대 등을 통해 금융소외계층 및 최저신용자에 대한 금융지원을 강화하였으며, 햇살론유스 특례보증을 시행하여 청년·대학생의 취업준비자금 등 자금수요에 적시 대응한 점 또한 긍정적으로 평가할 수 있다.

- 기관은 정부의 디지털 뉴딜 정책에 발맞춰, 코로나19 위기 속 막힘없는 서민금융지원을 위해 앱과 챗봇을 출시하고 금융상품 비교 서비스 「서민금융한눈에」를 출시하는 등 비대면 서비스를 강화한 점은 매우 긍정적이다.
- 또한, 금융지원 뿐만 아니라 서민의 자립 역량 강화를 위한 비대면 금융교육, 취업상담 및 신용·부채관리 컨설팅 등 비대면 자활 서비스도 함께 강화한 점은 높이 평가할 만하다.
- 기관은 코로나19로 인한 서민의 급격한 상담수요 증가에 대비해 TF를 조직하여 현장 상담인력을 강화하는 등 적극적으로 대응체계를 구축하고, 정부 경기활성화 기조에 발맞춰 복지포인트 조기집행, 선지급·선결제 비중을 강화한 점 역시 긍정적으로 평가된다. 또한, 공공기관으로서 코로나19 피해계층 지원을 위해 급여를 반납하여 방역 물품을 지원하는 등 사회적 책임을 다한 점 역시 높이 평가할 만하다.
- 기관은 취약계층의 금융접근성을 강화하기 위해 '21년 경제정책 방향에 기 반영된 금융안전망 3종 세트를 차질 없이 추진하기 위해 지속적인 노력을 경주해야 한다. 또한, 코로나19 장기화로 인한 서민금융 수요 증가 및 정부정책 대응을 위해 취약계층에 대한 지원의 실효성을 높이기 위한 노력이 지속되어야 할 것이다.