

금융소외계층을 위한 서울시의 정책지원 방안

배준식

서울연구원
연구위원

금융소외계층을 위한 서울시의 정책지원 방안

	요약	3
I.	금융소외계층의 실태와 문제점	4
II.	금융소외계층의 서민금융 이용실태	7
III.	금융소외계층을 위한 서울시의 정책지원 방안	14

배준식

서울연구원
연구위원

02-2149-1220
jsbae@si.re.kr

현재의 서민금융제도는 서민들의 정책만족도와 접근용이성 등에 있어 실질적으로 그 효과가 아직 기대에 부응하지 못하는 실정이다. 시민들의 체감과 정책효과성을 높이기 위해서 제도 운영의 시각에 변화를 꾀할 필요가 있다. 실제로 서민의 눈높이에서 서민중심의 정책이 반영될 수 있도록 대안을 적극적으로 마련해야 한다.

현 서민금융제도는 실질적 도움을 필요로 하는 수요자들의 기대에 부응하기에는 한계

현재 서민금융은 대출에 있어 신용등급을 가장 큰 기준으로 활용하고 있다. 그러나 현실적으로 서민금융을 이용하는 고객층의 대부분은 저소득·저신용자들이기 때문에 제도권내의 시중은행 등 제1금융권에서 담보기반 금융거래 및 직장 등 소득증빙에 따른 신용거래에 해당하지 않는 이들 계층에 대한 정책이 문제가 되고 있다. 햇살론, 미소금융 등 중앙정부와 민간 차원에서 운영되고 있는 서민금융제도들이 까다로운 신용등급 및 소득기준으로 운용됨에 따라 정작 저소득·저신용 금융소외계층은 제도적 안전망에서 벗어나 사금융의 피해를 감당해야 하는 금융사각지대에 노출되어 있다.

서민금융에 대한 시민접근 용이성이 매우 저조

서민금융에 대한 지원 자격 및 요건에 대해 서울시 조사대상 서민들 중 2/3 이상이 어려운 것으로 인식하고 있으며, 신청절차 역시 복잡하다는 응답(82.0%)이 매우 높게 나타났다. 대출신청에서도 대출거부 비율이 54.6%에 달하는 등 대체로 서울시 서민계층이 실제로 느끼는 현실과 정책 사이에 거리가 있는 것으로 나타났다. 결과적으로 정작 서민금융이 필요한 저소득·저신용자 등 금융소외계층의 접근 용이성이 낮게 나타남으로써 정책의 실효성을 높이기 위한 노력이 한층 배가될 필요가 있다고 하겠다.

서민의 눈높이에서 서민중심의 정책이 반영될 수 있는 현실적 대안이 필요

첫째, 정부와 민간이 협력하는 펀드 기반을 조성하는 등 저소득 금융소외계층의 자활을 위한 대안이 모색되어야 한다. 둘째, 서울시를 비롯한 공공기관의 효율적 지원이 필요하다. 즉, 지원조직을 분산시키기보다는 통합하여 집중적으로 지원할 필요가 있다. 또한, 지역밀착형 공제협동조합을 활성화시켜 서민금융의 대안으로 활용할 필요가 있다. 셋째, 서민 맞춤형제도를 위해 지원방식을 개선할 필요가 있다. 높은 대출 장벽으로 인해 저소득층 중에서도 서민금융을 이용할 수 없는 소외계층에게 서민금융 이용문턱을 낮춰주고 지원방식도 다변화할 필요가 있다.

I. 금융소외계층의 실태와 문제점

제도권 금융기관에서 금융소외계층은 확대일로

저소득·저신용자의 신용대출이 감소

- 제도권 금융기관에서 서민금융의 공급은 둔화
 - 대출보유자 중 7등급 이하의 저신용자 비중이 2008년 25.3%에서 2012년 19.9%로 급격히 하락
 - 한정된 지원대상과 규모, 수익성 확보의 어려움, 가계부채 증가 등 금융권 리스크관리 강화와 맞물려 저소득·저신용자에 대한 대출에 한계
- 저신용자의 대출 불량률이 악화
 - 2012년 기준 대출 불량률은 2.21%로 2011년 1.95%에 비해 0.26% 증가. 특히 신용등급 8등급 이하 저신용자의 대출 불량률은 2011년에 비해 평균 2.12% 상승(2012년)
 - 반면 신용등급 1등급은 0.06%에서 0.07%로, 2등급은 0.13%에서 0.16%로, 3등급은 0.20%에서 0.25%로 소폭 상승
 - 저소득·저신용자의 대출 불량률 상승 및 양극화 현상은 이들 금융소외계층에 대한 제도권 금융기관의 대출감소와 제도권 밖의 사금융으로 내몰리게 하는 구조적 요인으로 작용

자영업의 부실화 등 경제적 불안이 증폭

- 전문직 및 대기업 종사자 등 급여생활자에 비해 자영업자의 체감 경기가 심각
 - 자영업자의 가구당 부채 규모(2011년 가계금융조사 기준)는 9,500만원으로 임금근로자(4,600만원)의 2배를 넘으며, 소비나 저축에 쓸 수 있는 가처분 소득 대비 부채 비율도 219.1%로 임금근로자(125.8%)에 비해 과다
 - 최근 신용등급은 우량하나 소득수준이 낮은 가계의 대부업 대출도 빠르게 증가,

2008년(3월 기준) 4조 5,000억원에서 2011년 말 8조 7,000억원 규모로 93.3% 급증하였으며 이들 이용자 대부분이 자영업자로 파악(한국은행, 2012)

표 1. 자영업자와 임금근로자의 부채구조 비교

	자영업자	임금근로자
가구당 부채규모	9,500만원	4,600만원
가처분 소득 대비 금융부채	219%	126%
금융자산 대비 금융부채	12%	67%
과다 채무비중	14.8%	8.5%

자료 : 한국은행, 2012.

소외계층의 금융사각지대가 형성

금융소외계층의 채무부담이 증가하면서 다중채무자를 양산

- 제도권에서의 서민금융이 상대적으로 축소되면서 금융소외계층의 채무부담이 높아지게 되어 이들 채무의 급속한 부실화가 우려
- 저소득층에 해당하는 소득 1분위 차주의 비중은 2009년 15.3%에서 2012년 16.6%로 증가하였으며, 원리금 상환부담도 같은 기간 18.1%에서 23.3%로 증가 추세
- 정부는 2007년부터 미소금융, 햇살론, 새희망홀씨 등 다양한 서민금융정책을 추진하고 있으나 금융사각지대는 여전히 상존
- 저축은행의 부실화로 서민금융기관이 퇴출되고 사금융시장이 이를 대체하고 있으며, 경기위축으로 서민들의 대출수요가 지속적으로 늘어나는 것은 그 만큼 금융사각지대에 놓인 사람들이 많다는 것을 시사
- 특히 차상위계층이나 영세 자영업자 등은 서민금융의 사각지대에 놓여 별다른 혜택을 받지 못하는 것이 현실

-
- 정부는 각 지자체에 ‘서민금융지원센터’를 설치하고 서울시 역시 자체적으로 가계부채상담센터, 금융복지상담센터 등을 마련하여 서민층의 금융 접근성을 강화하고 있으나 그 효과가 아직은 미흡

II. 금융소외계층의 서민금융 이용실태

서민금융제도의 실시 효과는 높은 기대수준에 미흡

서민들을 위한 금융정책의 만족도는 아직 기대에 못 미쳐

- 서울시 금융소외계층은 서민금융¹⁾ 운영실태와 정책에 대해 부정적으로 인식
- 서울시의 경제정책 및 저소득층을 위한 서민금융정책의 만족도에 있어 ‘불만족’ 및 ‘매우 불만족’이 63.7%로 부정적으로 인식하는 비율이 상당히 높아
- 만족한다는 응답은 4.3%에 불과하여 금융소외계층이 느끼는 정책만족도는 매우 낮은 수준

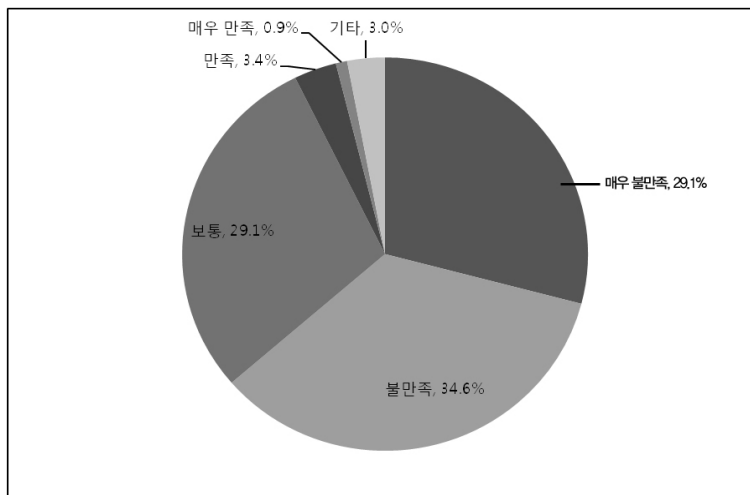


그림 1. 서울시 금융소외계층의 서민금융정책 만족도

설문조사 개요

- 대 상 : 사금융 및 서민금융 이용실태가 있는 234명의 저소득 금융소외계층
- 기 간 : 2012년 11월 10일 ~ 12월 5일
- 목 적 : 서울시 저소득 금융소외계층을 위한 서민금융 이용실태 조사
- 주요 내용 : 사금융 및 서민금융 이용실태, 서민금융정책에 대한 평가, 바람직한 서민금융 발전을 위한 방안 등 전반적인 제도 운영 관련 사항 등

1) 정부에서 운영하는 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등 5개 사업 및 서울시 차원에서 운영되고 있는 서울 희망플러스통장, 서울 마이크로크레딧, 서울 꿈나래통장 등을 대상으로 함.

- 서민금융의 이용은 많으나 연체율은 비교적 양호
 - 서울시 금융소외계층의 서민금융 이용경험은 조사대상자 중 1회가 58.1%로 가장 많았고, 2회가 8.1%, 3회 이상이 4.3%였으며 무경험은 22.6%로서 대출을 거부당한 경우를 포함하여 약 70% 이상이 이용
 - 연체율의 경우 응답자 중 12.4%가 1회 이상 연체 경험이 있는 반면 2/3는 연체 경험이 없는 것으로 나타나 대출 상황은 비교적 양호한 것으로 조사
- 서민금융의 이용목적은 창업 및 경영개선과 생활비 마련 등 생계형 대출이 다수
 - 서민금융 이용목적은 창업 및 경영개선이 29.9%로 가장 많았으며, 이어 생활비 마련이 28.2%로 생계를 목적으로 한 대출이 절반 이상을 차지
 - 나머지 기존 부채 상환이 12.0%, 고금리상품 변경이 3.8%, 기타 5.6% 등이며 무응답도 18.8%로 이는 대출신청 과정에서 거부되었거나 개인사정으로 응답하지 않은 것으로 파악

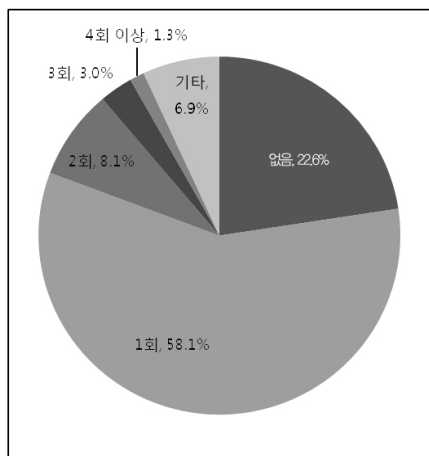


그림 2. 서울시 금융소외계층의 서민금융 이용경험

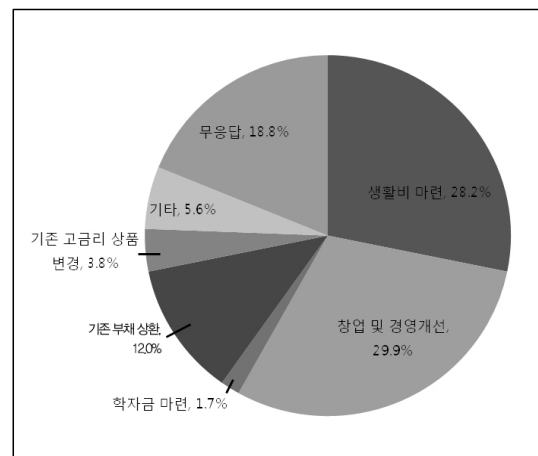


그림 3. 서울시 금융소외계층의 서민금융 이용목적

- 서민금융상품 중 서울시 차원의 금융상품 이용은 저조
 - 가장 선호되는 금융상품은 햇살론으로 약 43.4%가 이용하였으며 다음은 미소금융

으로 36.2%가 이용

- 반면 서울시에서 실시하는 서울 마이크로크레딧, 꿈나래통장 및 희망플러스통장의 이용경험자는 3.1%에 불과

활용도가 높은 서민금융상품의 접근은 실질적으로 저조

- 이용도가 높은 서민금융상품의 경우 대출거부 비율이 승인비율을 상회
- 금융소외계층의 서민금융 접근 용이성을 판단할 수 있는 서민금융상품의 대출승인 대비 대출거부에 대한 조사에서는 평균적으로 대출승인 비율이 45.4%인 반면 거부 비율은 54.6%로 승인비율이 다소 저조
- 특히 햇살론, 미소금융 등 서민들이 가장 많이 이용하는 상품의 대출거부 비율이 높아 이들 상품의 대출심사가 상대적으로 엄격한 것으로 조사

표 2. 서민금융상품의 대출승인 및 거부비율

	구 분	
	대출승인(%)	대출거부(%)
햇살론	47.6	52.4
미소금융	38.0	62.0
새희망홀씨	86.7	13.3
바꿔드림론	71.4	28.6
소상공인자금지원	66.7	33.3
서울희망플러스통장	0	100.0
서울마이크로크레딧	100.0	0
서울희망드림뱅크	50.0	50.0
전체	45.4	54.6

- 금융소외계층의 서민금융상품에 대한 지원절차가 복잡
- 금융소외계층의 서민금융상품 지원자격 및 요건에 대한 인식 조사에서 자격요건이 ‘매우 어렵다’는 비율이 32.9%, ‘어렵다’는 비율이 32.1%로 65.0%가 접근성에 대해 부정적으로 인식

- 서민금융상품 신청절차에 있어서도 ‘매우 복잡하다’는 응답이 29.9%, ‘복잡하다’는 응답이 36.3%로 66.2%가 서민금융상품 대출절차가 복잡한 것으로 인식

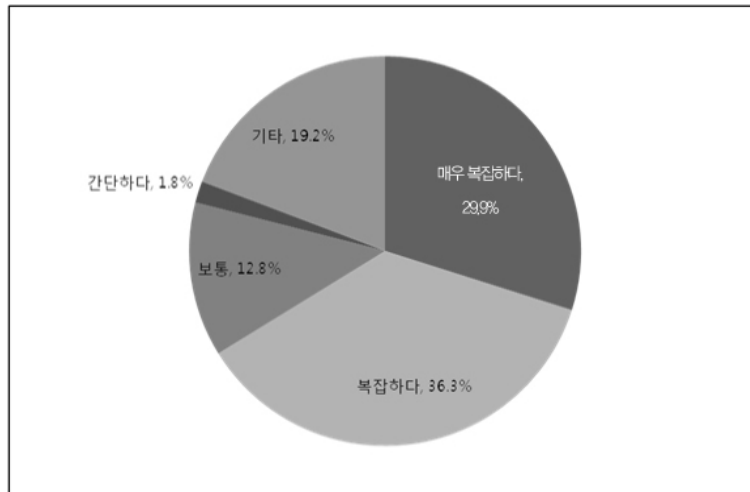


그림 4. 서울시 금융소외계층의 서민금융상품 신청절차에 관한 인식

서민금융제도에 대한 인지도가 낮고 평가도 저조

서민금융상품 및 서민금융 특화조직에 대한 인지도가 부족

- 대표적 서민금융상품인 햇살론, 미소금융 등을 비롯해 현재 실시 중인 서민금융제도에 대한 인지도가 부족
- 현재 운용되고 있는 서민금융상품에 대해 전혀 알지 못한다는 응답도 21.8%로 나타나 정보 접근에 있어 문제점을 노출
- 1개의 서민금융상품을 알고 있는 응답자가 26.1%로 가장 많고, 이어서 2개가 23.9%, 3개가 15.0%, 4개 이상이 11.1% 순
- 서민금융 특화조직에 대한 인지도도 매우 낮은 수준
- 현재 정부차원에서 전국 16개 시도에 ‘서민금융종합지원센터’를 설치 운영하고 있

고 서울시에서는 독자적으로 ‘가계부채상담센터’ 및 ‘금융복지상담센터’를 운영하고 있으나 이에 대한 인지도는 매우 낮은 수준

- 정부에서 운영하는 ‘서민금융종합지원센터’를 아는 응답자는 17.9%인 반면, 서울시의 상담센터를 알고 있다는 응답은 7.3%에 불과하여 훨씬 더 심각

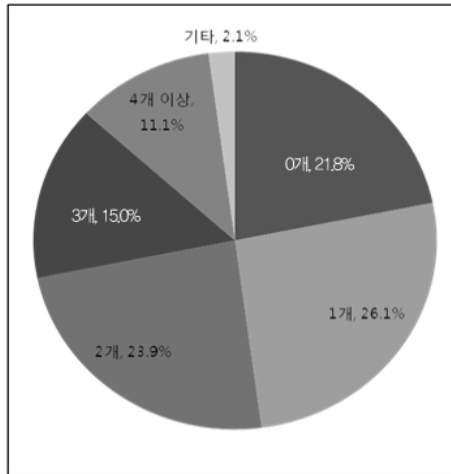


그림 5. 서울시 금융소외계층의
서민금융상품 인지도

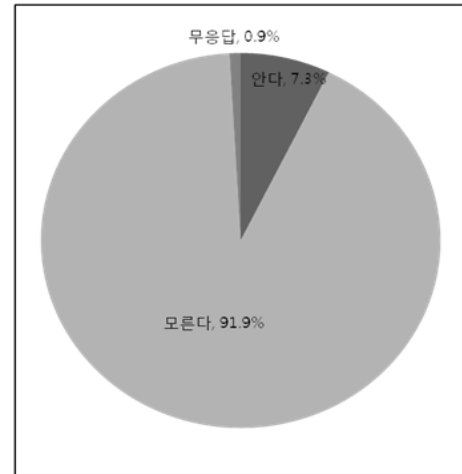


그림 6. 서울시 금융소외계층의 서울시
서민금융 특화조직 인지도

서민금융정책에 대한 평가도 부정적인 인식이 다수

- 서민금융정책의 효과에 대한 평가는 전반적으로 저조
 - 불법사금융 시장 축소에 매우 효과가 있다는 평가는 4.3%, 대체로 효과가 있다는 평가는 16.7%로 21.0% 정도가 긍정적인 반응
 - 서민자활 도모에 있어서도 효과가 있다는 응답이 28.6%에 불과
 - 기타 가계부채 축소는 17.1%, 소득양극화 해소는 7.2%만이 긍정적인 응답을 함으로써 전반적으로 서민금융의 정책적 효과에 대해 부정적으로 평가

표 3. 금융소외계층의 서민금융 정책효과 평가

(단위 : %)

	전혀 효과가 없다	효과가 적다	보통	대체로 효과가 있다	매우 효과가 있다	무응답	합계
불법 사금융(사채) 시장 축소	16.2	30.8	30.3	16.7	4.3	1.7	100.0
서민자활 도모	11.1	29.9	29.1	17.1	11.5	1.3	100.0
가계부채 축소	14.5	32.9	34.6	15.4	1.7	0.9	100.0
소득양극화 축소	23.5	27.8	40.2	5.1	2.1	1.3	100.0

- 서민금융의 실행방식과 조건에 대해서도 부정적으로 인식
 - 서민금융의 대출 이자율이 매우 높다는 의견이 21.4%, 높다는 의견이 28.6%로 응답자 중 절반가량이 이자율에 부담
 - 서민금융상품의 종류와 대출방법에 대해서는 알기 어렵다는 의견이 전체의 69.7%로 서민금융상품의 이용방법에 대한 불만을 노출
 - 서민금융상품의 대출금액 한도 및 대출조건에 대해서는 대출한도가 적다는 의견이 53.9%, 대출조건이 까다롭다는 의견이 58.2%로 이용조건에 부정적

표 4. 금융소외계층의 서민금융 문제점에 관한 평가

(단위 : %)

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	무응답	합계
서민금융상품의 이자율이 높은 수준이다	5.6	10.3	33.3	28.6	21.4	0.9	100.0
서민금융상품의 종류와 대출방법에 대해 알기 어렵다	1.7	9.0	18.8	42.3	27.4	0.9	100.0
서민금융상품의 대출 금액이 적은 수준이다	2.1	8.1	34.6	29.1	24.8	1.3	100.0
서민금융 상품에 대한 대출 조건이 높은 수준이다	1.7	6.8	31.6	27.4	30.8	1.7	100.0

서민금융의 발전은 제도설계와 예산확보에 좌우

합리적인 제도설계가 가장 중요한 것으로 조사

- 서민금융의 발전 요인에 대한 금융소외계층의 인식조사 결과 ‘합리적 제도설계’가 31.2%로 가장 많았으며, 다음은 ‘예산 및 인력 확보’ 29.5%, ‘정책 홍보’ 26.9%, ‘국민적 공감대’ 11.1% 순으로 조사

향후 서민금융정책이 확대될 것으로 예상하여 비교적 긍정적으로 인식

- 서민금융에 관한 향후 전망에서는 긍정적 전망이 다소 우세
- 서민금융의 향후 전망에 대한 조사에서 응답자의 27.8%가 확대 실시될 것이라고 예상하였으며 37.2%는 현 수준 유지, 24.4%는 축소 실시, 10.7%는 폐지될 것으로 전망
- 현 수준 유지 내지 확대 실시될 것이라는 전망이 65.0%로 나타나 제도 전망에 대해서는 대체로 긍정적인 것으로 조사

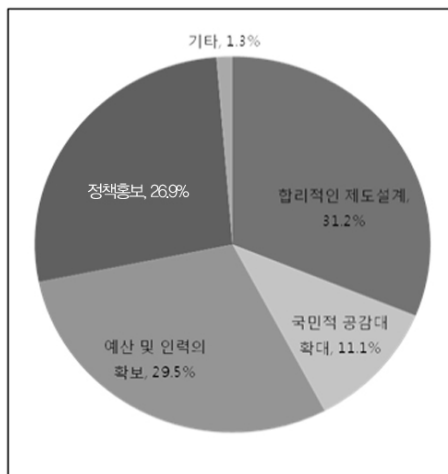


그림 7. 서울시 금융소외계층의 서민금융 발전 요인 인식

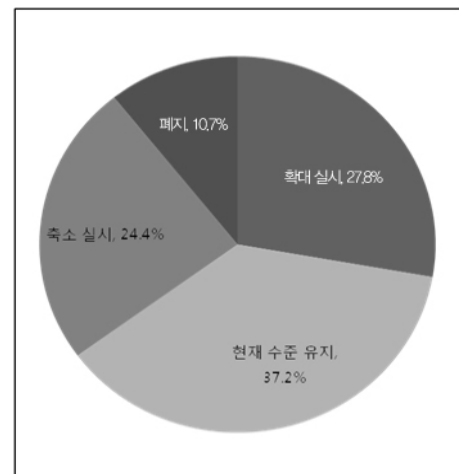


그림 8. 서울시 금융소외계층의 서민금융에 대한 향후 전망

Ⅲ. 금융소외계층을 위한 서울시의 정책지원 방안

서민의 눈높이에서 현실적인 정책 대안이 필요

정부와 민간이 협력하는 펀드 기반을 조성

- 저소득층의 금융소외현상을 해결하기 위해서는 서울시뿐만 아니라 대기업을 중심으로 한 민간부문의 협력이 필수
- 단순히 퍼주기식이 아니라 저소득층의 자활을 돕고 빈곤층 양산을 미연에 방지하기 위해서 정부와 민간부문의 협력체계를 구축하는 것이 필요

공공기관의 효율적인 지원이 필요

- 통합된 기관을 설치하여 서민금융 지원을 효율화
- 이원화되어 있는 서울시 서민금융지원 기관을 하나로 묶어 집중적·효율적으로 지원

서민 맞춤형제도를 위해 지원방식을 개선

- 취업 지원, 긴급생활자금 지원 등 목적을 다변화하여 실수요자의 니즈(needs)를 적극적으로 반영
- 지원방식을 다변화함으로써 소외계층의 금융접근성을 강화

주요 추진 전략

정책 과제	추진 전략
정부와 민간이 협력하는 펀드 기반을 조성	- 소셜 펀드를 기반으로 한 매칭펀드 기법을 도입 - 서민전용 대출상품 및 서비스를 확대
공공기관의 효율적 지원이 필요	- 통합된 기관의 설치로 서민금융 지원을 효율화 - 시민협력형의 자발적 공제협동조합을 적극적으로 지원
서민 맞춤형제도를 위해 지원방식을 개선	- 서울형 마이크로크레딧을 확대 적용 - 까다로운 대출조건을 완화시키되 사후관리는 강화

정부와 민간이 협력하는 펀드 기반을 조성

매칭펀드 기법의 도입

- 선진국을 중심으로 활성화되고 있는 ‘소셜 펀드(Social Fund)’를 기반으로 한 매칭 펀드 기법을 검토하여 적용
- 준정부부문 및 기업의 사회적 책임과 연계하여 펀드 기금을 조성하고 저소득 금융소외계층이 활용할 수 있도록 재원을 확보
- 소비성 대출상품을 통한 지원에서 탈피하여 저소득층의 자산 형성을 유도하는 방향으로 지원방식을 전환

금융소셜믹스 은행상품

▶ 서울 희망플러스 통장



▶ 우리아이미래보장보험

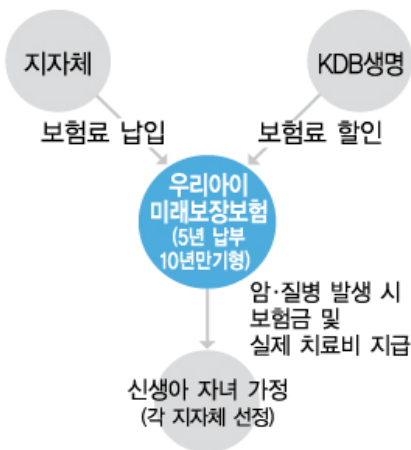


그림 9. 서민금융 매칭펀드의 적용 가능 사례

서민전용 대출상품 및 서비스의 확대

- 정부와 금융권, 민간단체가 재원을 마련하고 다양한 서민금융상품을 창출하여 금융소외계층의 경제적 자립을 지속적으로 지원
- 기존의 서민금융상품인 햇살론, 미소금융 등이 전국적으로 동일한 기준과 자격에 따

라 운영되는 것과 달리 지역의 행정환경과 자원 등 서민금융의 특수성에 따라 특화하여 운영

- 서민금융을 위한 금융소외계층의 금융 포용력을 강화하기 위해서는 이들을 대상으로 한 특화된 서민전용 금융우대서비스를 제공하는 것이 필요

표 5. 서민전용 금융우대서비스

구 분	내 용	사 례
물리적 접근성	금융소외계층이 쉽게 이용할 수 있는 지리적 접근성을 강화	금융기관 수, ATM기기 수, 인터넷 및 콜센터 인지도 대표성, 서민전용 지점 및 상담창구 수
거래 편의성	금융회사에서 요구하는 비가격적인 요건을 충족	계좌최소요구평균잔액, 서비스 대기시간(번호표)
거래비용	금융거래에 수반되는 비용을 인하	대출이자, 취급수수료, 이체수수료, 출금수수료 등

공공기관의 효율적 지원이 필요

통합된 기관의 설치로 서민금융 지원을 효율화

- 서울시는 서민금융지원 기관을 이원적으로 운영하여 비효율화를 초래
 - 경제진흥실 산하 ‘가계부채종합상담센터’와 ‘소상공인 경영지원센터’, 복지건강실 산하 ‘금융복지상담센터’로 나누어 운영
 - 서울시의 각종 상담센터에 대해 대부분의 금융소외계층 응답자들은 정보가 부재
- 이들 기관을 통합하여 효율적인 지원방안을 강구

시민협력형의 자발적 공제협동조합을 적극 지원

- 서민금융의 실질적 효과가 미미한 가운데 금융소외계층 스스로 연대해 만드는 협동

조합이 대안으로 부상

- 지역사회 주민의 자발적 참여와 연대를 통해 지역밀착형 조합원을 모집하고 상호대출, 대부시스템을 바탕으로 상부상조의 마을공동체로의 확대 적용이 가능
- 서울시는 대기업의 사회공헌조직과 자생적 공제협동조합을 연결시켜 주는 코디네이터 역할을 담당
- 이들에 대한 금융프로그램을 지원하고 협동조합원에 대한 교육 프로그램 설계 등이 이루어질 수 있도록 적극 지원

표 6. 서민금융 공제협동조합의 적용 대안

종류	일반대출	범위 내 대출	긴급대출	소액대출
자격	6개월 이상 출자한 조합원		6개월 이상 출자한 조합원	
대출한도	최고 100만원	자기 출자금의 90%	최고 20만원	최고 10만원
이율	연 2%			
상환방법	12개월 분할 납부		3개월 이내 분할 납부	

주 : 서민금융 공제협동조합 운영사례는 서울시 동자동 사랑방 공제협동조합 운영내규에서 참고

서민 맞춤형제도를 위해 지원방식을 개선

서울형 마이크로크레딧을 확대하여 적용

- 서민들에게 실질적으로 필요한 자금이 공급될 수 있도록 지원방식을 개선
- 자영업 창업자금 지원만을 염두에 두고 사업하기보다 취업 지원, 긴급생활자금 지원 등으로 다변화하여 특화된 서울형 마이크로크레딧의 정립이 필요
- 대출뿐만 아니라 기술적 지원 등 사후관리, 사업성공에 장애가 되는 개인적, 가족적 요인에 대한 해결지원 등 금융·경영·복지의 복합적 지원을 적극 고려

- 서울형 마이크로크레딧의 신용등급 기준을 완화해서 적용하고 지원 규모 및 지원 대상을 상향 조정하는 등 금융소외계층의 니즈(needs)를 적극적으로 반영

표 7. 서울형 마이크로크레딧의 개선 방안

	기존 정책	➡	개선 방안
지원자격	만20세 이상 저소득층, 실직자, 장애인, 여성가장, 한부모가장, 다둥이가정, 다문화가정, 새터민		좌 동
지원금액	창업자금 최대 3,000만원 경영개선자금 최대 2,000만원		창업자금 최대 5,000만원 경영개선자금 최대 3,000만원 긴급자금 최대 1,000만원
지원대상	창업자금 및 경영개선자금		창업자금 및 경영개선자금 외 긴급자금
지원규모	연 100억원(2012년 기준)		연 200억원
심사방법	신용조회 필수요건		신용조회 참고용
금리	연 3%(서울시 2% 보전)		연 3%(서울시 2% 보전)

금융소외계층의 서민금융 접근성을 강화

- 공급자와 수요자의 입장을 고려한 금융접근성의 제고가 필요
 - 공급 측면에서 금융회사의 점포 수, 예금 인출기 수 등을 늘리거나 서민전용의 새로운 금융상품을 개발
 - 수요 측면에서 금융교육, 재무상담 등을 통해 금융포용력을 높이기 위한 노력이 필요
 - 두 가지 측면의 접근 방식을 상호보완적으로 실행함으로써 서민들의 금융접근성을 강화
- 현실을 반영한 서민금융제도 운영과 홍보를 강화
 - 금융소외계층에 대해 창업자금 지원 중심의 서민금융 이외에 생활자금 지원 등 생계형 자금지원의 비중을 높여 무직자와 영세상인 등 긴급자금 수요자가 활용할 수 있도록 제도를 개선
 - 지나치게 높은 신용등급 기준의 대출자격을 완화하는 동시에 사후관리를 강화함으로써 신용불량자, 무소득자 등도 혜택 받을 수 있는 보완책을 마련

- 정보부재로 인한 불이익이 발생하지 않도록 서민금융상품 및 서민금융지원센터에 대한 홍보 및 교육 등을 강화

표 8. 서민금융정책의 홍보 방안

구 분	통합 홍보 기법	
일반 대상자	정책 PR방식	<ul style="list-style-type: none"> - 서민금융 정책 알리기 인프라 구축 - 서민금융지원센터, 온라인, 오프라인 등 3차원적 서민금융 홍보활동을 강화 - 서민금융 안내 핸드북 작성 및 배포
노점상	정책마케팅방식	<ul style="list-style-type: none"> - 노점상 연합회, 시장 번영회 등을 활용한 서민금융 홍보 - 교육교재를 배포
영세상인		<ul style="list-style-type: none"> - 상인회, 시장 번영회 등을 활용한 서민금융 홍보 - 교육교재를 배포
쪽방촌 주민		<ul style="list-style-type: none"> - 주민 설명회 및 자활스토리 특강(서울시 연수원, 서울시청) 실시 - 서울시 쪽방촌 센터(5개소) 및 동사무소, 구청 중심의 홍보 실시 - 서민금융 홍보대사 파견