# 2018 공공기관 혁신계획

2018. 8. 29(수)

# 공공기관,
# 국민 곁으로

HF 한국주택금융공사

014231535503694

# 목 차

Ⅰ. 배경 및 혁신 추진체계 ····· 1

Ⅱ. 기관 중점 혁신과제 ····· 5

Ⅲ. 혁신과제 ····· 19

014231535503694

# Ⅰ 배경 및 혁신 추진체계

## 1. 대내외 경영여건 및 정부정책

| | |
|---|---|
| 대내 경영여건 | ▸ 주택금융 정책금융기관으로서의 역할 강화<br>▸ 조직의 위상 강화 및 높은 성장·발전 가능성<br>▸ CEO의 강력한 윤리경영 실천의지 및 직원 공감대 |
| 대외 경영여건 | ▸ 가계부채 안정화, 내수 진작 정부정책 확대<br>▸ 경영환경 급변에 따른 미래대비 요구 증가<br>▸ 공공기관의 사회적 책임에 대한 기대 상승 |
| 정부정책 | ▸ 사회적가치 실현·일자리 창출을 선도하는 공공기관<br>▸ 소득주도성장을 위한 가계부채 해소<br>▸ 금융산업 구조 선진화<br>▸ 취약계층에 대한 주거지원 강화 |

**시사점**

- 혁신을 통한 공공성 회복 및 사회적 가치 실현
- 경영환경 변화에 대비한 경제패러다임 전환 선도
- 국민참여·윤리경영 확대를 통한 국민 신뢰 회복

## 2. SWOT 분석 및 전략과제 도출

| 내부역량 / 외부환경 | 강 점 *(Strengths)* | 약 점 *(Weaknesses)* |
|---|---|---|
| | ▸ 주택금융 전문기관 역량 보유<br>▸ 조직 발전가능성에 대한 공감대<br>▸ 강력한 윤리경영 실천의지 | ▸ 기존 효율성 강조에 따른 공공성의 상대적 약화<br>▸ 정부 주도 하향식 정책과제 이행 |
| **기 회 *(Opportunities)*** | **역량확대 *(SO)*** | **기회포착 *(WO)*** |
| ▸ 서민금융지원, 노년층 생활안정 지원 등 정책금융 중요성 증가<br>▸ 새로운 주택금융 니즈 부응 필요<br>▸ 일자리 창출 정부 정책 지속 | ▸ 경영전략 재정립 및 실행력 제고<br>- 미래방향 반영 전략체계 재구축<br>- 업무프로세스 혁신을 통한 고객 니즈 충족 | ▸ 책임경영 및 국정과제 선도 이행<br>- 지속 가능 일자리 창출 모델 구축<br>- 정부 정책 적극적 참여를 통한 국정과제 선도 이행 |
| **위 협 *(Threats)*** | **선택집중 *(ST)*** | **약점보완 *(WT)*** |
| ▸ 공공기관 청렴도에 대한 기대 수준 상승 및 반부패 요구 증대<br>▸ 국민의 눈높이에 맞는 사회적 책임 이행요구 증대 | ▸ 윤리경영으로 청렴도 최상위 달성<br>- 최선의 청렴실천 및 신뢰경영<br>- 청렴네트워크 구축을 통한 청렴문화 확산 선도 | ▸ 신사업 발굴체계의 질적 향상을 통한 상품 다양화<br>- 서민을 배려하는 상품으로 사회적 가치 실현 |



014231535503694

## 3. 혁신 추진 전략

**전사목표**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 설립목적 | 주택금융의 장기적·안정적 공급으로 국민 복지증진에 기여 | | |
| 비 전 | 국민의 행복과 함께 성장하는 최고의 주택금융기관<br>서민 주거복지 향상으로 삶의 질을 개선하는 기관 | | |
| 핵심가치 | 공익성 | 미래지향적 사고 | 나눔과 배려 |
| 전략목표 | 생애주기 맞춤형 포용적 주택금융 플랫폼 구축 | 지속가능 미래 성장동력 확보 | 사회적 가치 기반 경영체계 확립 |

**혁신전략**

혁신목표: 전략 실행력 제고와 사회적 책임 이행으로 포용적 주택금융 실천

| 기본방향 | 공공성 강화 | 경제패러다임 전환 선도 | 국민 신뢰 회복 |
|---|---|---|---|
| 혁신과제 | ▸ **주택금융의 공공성 강화**<br>▸ 대국민 서비스 및 조직 운영 혁신 | ▸ 소득주도·일자리 중심 경제 선도<br>▸ 혁신성장 뒷받침<br>▸ 공정경제 기반 구축 | ▸ **국민이 만들고 개선하는 주택금융 실현**<br>▸ **국민에게 신뢰받는 청렴HF** |
| 중점 혁신과제 | **주택금융의 공공성 강화** | **국민이 만들고 개선하는 주택금융 실현** | **국민에게 신뢰받는 청렴HF** |
| 세부 실행 과제 | ▸ 서민 실수요자 주거지원 강화를 위한 신혼부부·다자녀가구 전용 보금자리론 출시<br>▸ 금리상승기 취약계층에 대한 주택금융 지원 강화<br>▸ 고객맞춤형 정책모기지 채무조정프로그램 구축<br>▸ 서민·취약계층 주거안정 지원강화를 위한 주택보증 공급체계 개편<br>▸ 구상권 회수 및 채무자 재기지원 강화를 위한 채무조정제도 고도화<br>▸ 주택연금 가입 고령층의 소득 증가 지원<br>▸ 주택연금 가입대상 확대 및 고령층 주담대 상환지원 확대를 통한 노후생활 안정화 | ▸ 국민 의견에 기반한 정책 수립 채널 확보<br>▸ 주택금융 상품개발에 대한 국민참여 기회 확대<br>▸ MBS 시장협의회 신설<br>▸ 주택연금 국민 모니터링 및 자문그룹 신설 | ▸ 국민이 참여하는 반부패 혁신으로 청렴 주택금융공사 실현<br>▸ 외부전문가 참여, 시스템 보완을 통한 직장 내 성희롱·성폭력 근절 |



014231535503694

## 4. 혁신 추진 체계

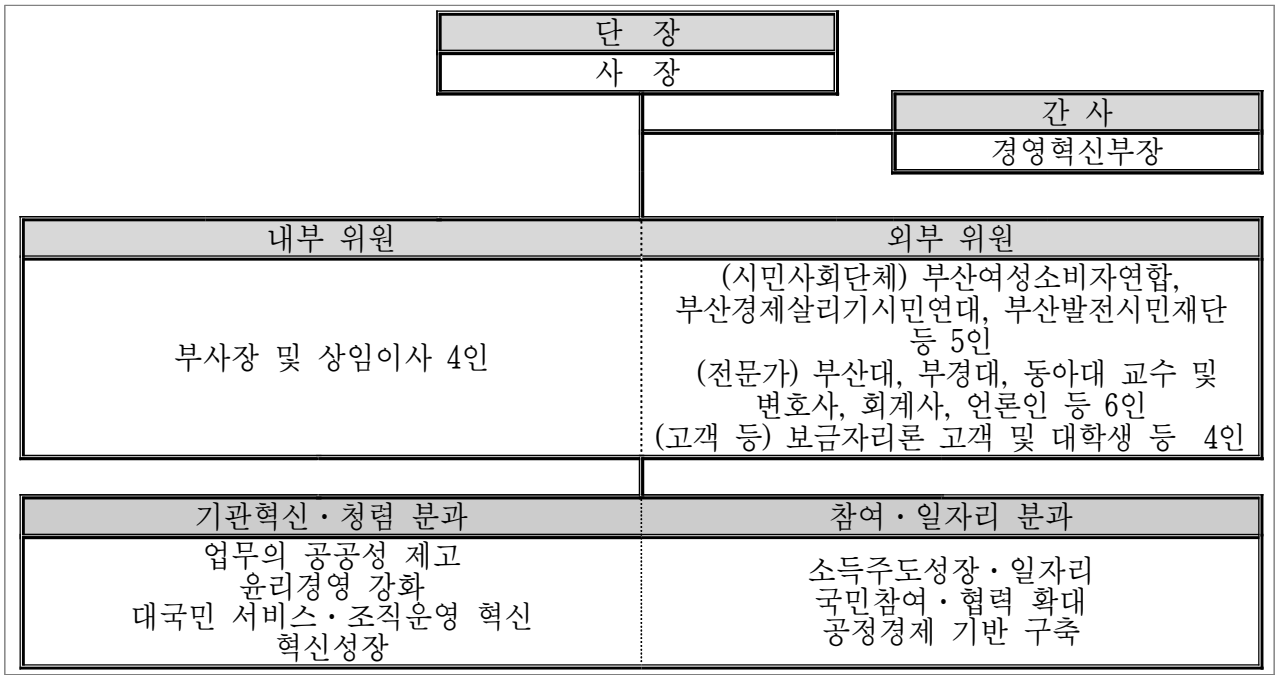
### 가. 혁신 기반 조성을 위한 혁신 전담 조직 구성

| 추진 방향 | 추진 내용 | 추진 계획 |
|---|---|---|
| 혁신 기반 조성 | ▸ 사회적 가치 기반 경영체계 확립 [공공가치경영본부] 운영<br>➥ 공공가치경영본부장을 **혁신책임관**으로 운영<br>▸ 미래사업 발굴 및 민간 일자리창출 [미래일자리팀] 운영<br>▸ 혁신문화 확산 및 내재화 [참여혁신팀] 운영<br>➥ 열린혁신추진단 ⇒ HF혁신국민참여단 확대 개편 | ▸ 공공성·일자리 중심의 미래 사업 과제 추진동력 강화<br>▸ 혁신 조직 확대 개편을 통한 체계적인 혁신과제 발굴 및 효율적 과제 수행 |

### 나. (시민 참여) 혁신 과제 발굴을 위한 「HF혁신국민참여단」 구성

| 추진 방향 | 목적 및 운영 | 추진 계획 |
|---|---|---|
| 참여를 통한 국민 삶의질 개선 | ▸ (목적) 시민·고객 중심의 실질적 성과 향상 및 자체 혁신의 한계 극복<br>▸ (구성) 사장을 추진단장으로 하는 HF혁신국민참여단 구성<br>- 시민사회단체, 전문가, 고객, 대학생, 취업준비생 및 지역 주민 등 각계각층의 다양한 국민 의견 반영(외부위원 15인)<br>▸ (운영) 정기회의(분기별) 및 수시회의 개최<br>7.23 제 1차 회의 개최(붙임. 「HF혁신국민참여단」 주요의견) | ▸ 공사 혁신추진과제 발굴<br>▸ 시민 의견을 반영한 정책 방향 설정 및 제도개선<br>▸ 혁신계획 수립 또는 추진과정 등에 있어서 「HF혁신국민참여단」 의견을 적극 반영(7.23 1차회의 개최 |

| 구 분 | 내 용 | 업 무 |
|---|---|---|
| 단 장 | 사 장 | 총 괄 |
| 단 원 | 부사장 및 상임이사 4인 및 경영혁신부장(간사)<br>시민사회단체·전문가·고객·지역주민 등 15명<br>(외부위원을 과반수 이상으로 구성) | 혁신과제 선정·발굴<br>및 기관 문제점 분석<br>혁신 권고안 마련 등 |
| 운 영 | 정기회의(분기별) 및 수시회의 개최<br>'18.7.23 제1차 회의 개최 | 혁신추진계획 확정 및 환류 |






014231535503694

## 다. (혁신 시스템화) 「HF혁신국민참여단」과 혁신추진 실행체계와의 긴밀한 연계로 전사적 혁신 추진

| HF혁신 국민 참여단 | 기관혁신 · 청렴 분과 | | 참여 · 일자리 분과 | |
|---|---|---|---|---|
| | ▲▼ | | ▲▼ | |
| 공사 혁신 추진 실행 체계 | 청년이사회 | ■ 젊은 직원들의 다양한 의견을 통한 경영 혁신 | 국민참여 협의회 | ■ 전화상담, 설문조사, 홈페이지 등 다양한 경로로 수집된 국민의 의견을 기반으로 상품개발 · 제도화 촉진 · 모니터링 |
| | 사회적가치 성과위원회 | ■ 사회적 가치 관점에서 부서KPI 개선코칭 및 지표심의 · 확정<br>■ **부점 혁신 KPI**를 통해 부서별 혁신 추진 유인 마련 | 주택금융 소비자자문 회의 | ■ 주택금융 전문가 및 이용 고객의 자문을 통한 주택금융 상품 경쟁력 제고 및 소비자 보호 강화 |
| | 리스크관리 위원회 | ■ 사업 · 리스크담당 임원 및 리스크 전문 외부위원으로 구성된 이사회 내 전문 위원회 | 일자리드림 위원회 | ■ 공사 특성에 부합하는 「일자리 창출 및 질 개선」을 추진하기 위하여 전사적으로 조직을 구성하고 체계적인 추진방안 마련 |
| | 프로젝트 그룹 | ■ 자발적 직원그룹을 구성, 공사 현안에 대해 해결 방안을 검토하여 일하는 방식 혁신 | 주택금융 전문가협의회 | ■ 주택금융 관련 시장동향 조사 및 제도연구 등을 위해 8명 이내 외부 전문위원으로 위촉 |
| | 업무제안 및 정책제언 | ■ 경영전략, 현업에 대한 아이디어 발굴을 통한 혁신<br>■ **개인성과평가 KPI에 반영**해 직원의 혁신 참여 유도 | 대국민 혁신 아이디어 공모 | ■ 공사 주요 사업분야에 대한 국민들의 의견을 모아 공사 정책 수립 과정에 반영 |
| | 학습조직 | ■ 연구원 박사 등 멘토링을 통한 공사 현업 연구 및 혁신방안 도출 | | |
| | TOP 경진대회 | ■ 혁신 경진대회를 통한 우수사례 인센티브 제공 | | |
| | 윤리경영 협의회 | ■ 임직원행동강령에 따라 윤리경영추진 계획 심의, 반부패 · 청렴시책 심의 | | |
| | 청렴자문 위원회 | ■ 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률에 의거 부정청탁의 금지를 위해 필요한 업무 수행 | | |
| | 윤리경영 옴부즈만 | ■ 공사 사업 전반에 대해 독립적인 외부위원이 감시 · 평가 | | |

- 혁신추진 실행체계에 외부 전문가 · 국민 · 시민단체 등 국민참여를 확대하고 실행체계운영상 위상도 격상 추진
- HF혁신국민참여단과 유기적인 상호연계 강화를 통해 전사적으로 혁신 추진
- 청년이사회 · 프로젝트 그룹 등 직원들이 자발적이고 창의적인 아이디어를 자유롭게 제시할 수 있는 장을 마련하고 이를 제도에 반영하여 업무효율성 및 직원만족도 향상

| 모니터링 및 피드백 | 실적 모니터링 체계 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 주단위 | 월단위 | 분기단위 | 연단위 | 수시 |
| | Smart 경영회의 임원회의 | 경영혁신회의 | 경영전략회의 | TOP경진대회 | HF혁신국민참여단 |



014231535503694

# Ⅱ 기관 중점 혁신과제

중점 혁신과제 ① : 주택금융의 공공성 강화

중점 혁신과제 ② : 국민이 만들고 개선하는 주택금융 실현

중점 혁신과제 ③ : 국민에게 신뢰받는 청렴HF

| | | |
|---|---|---|
| 전략 목표 | 생애주기 맞춤형 포용적 주택금융 플랫폼 구축 / 지속가능 미래 성장동력 확보 / 사회적 가치 기반 경영체계 확립 | |
| 혁신 목표 | 전략 실행력 제고와 사회적 책임 이행으로 포용적 주택금융 실천 | |
| ① 주택금융의 공공성 강화 | 서민 실수요자 주거 안정 등을 위한 정책모기지 중점 공급 | ▪ 서민 실수요자 주거지원 강화를 위한 신혼부부·다자녀가구 전용 보금자리론 출시<br>▪ 금리상승기 취약계층에 대한 주택금융 지원 강화<br>▪ 고객맞춤형 정책모기지 채무조정프로그램 구축 |
| | 취약계층 지원 강화를 위한 주택금융신용보증 공급체계 개편 | ▪ 서민·취약계층 주거안정 지원강화를 위한 주택보증 공급체계 개편<br>▪ 구상권 회수 및 채무자 재기지원 강화를 위한 채무조정제도 고도화 |
| | 고령층 생활 안정을 위한 주택연금보증 제도 개선 | ▪ 주택연금 가입 고령층의 소득 증가 지원<br>▪ 주택연금 가입대상 확대 및 고령층 주담대 상환지원 확대를 통한 노후생활 안정화 |
| ② 국민이 만들고 개선하는 주택금융 실현 | 국민 참여를 통한 주택금융 혁신 | ▪ 국민 의견에 기반한 정책 수립 채널 확보<br>▪ 주택금융 상품개발에 대한 국민참여 기회 확대<br>▪ MBS 시장협의회 신설<br>▪ 주택연금 국민 모니터링 및 자문그룹 신설 |
| ③ 국민에게 신뢰받는 청렴HF | 윤리경영 실천으로 국민에게 신뢰와 사랑받는 공공기관 | ▪ 국민이 참여하는 반부패 혁신으로 청렴 주택금융 공사 실현<br>▪ 외부전문가 참여, 시스템 보완을 통한 직장 내 성희롱·성폭력 근절 |



014231535503694

## 중점 혁신과제 ① : 주택금융의 공공성 강화

### ①-1. 서민 실수요자 주거지원 강화를 위한 신혼부부 · 다자녀가구 전용 보금자리론 출시

| 목 표 | 실효적인 사회적 배려층 지원강화로 가계부채 위험 완화 및 출산장려 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| (현황) 소득대비 높은 주거비 부담으로 **청년층**은 **결혼을 미루고**, **신혼부부**는 주택 구입시까지 **출산**을 **기피**하는 현상 | ✓ 출산을 장려하는 정부 시책과 달리, **신혼부부, 다자녀 가구**에 대한 주택금융측면의 **배려**가 **부족** | 고객의 소리(VOC), 시장 협의체 등의 현장의견을 면밀히 청취 및 분석하여 제도 반영 | ✓ **사회적 배려대상자**(신혼부부 · 다자녀)에 대한 **맞춤형 주택금융을 공급**<br>✓ **주거안정에 실질적으로 연계** |

#### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 신혼부부 · 다자녀가구 전용 보금자리론 출시<br>- 공급 목표 : 13,042억원 | ▪ 신혼부부 · 다자녀가구 전용 보금자리론 대상 확대<br>- 공급 목표 : 14,000억원 | ▪ 신혼부부 · 다자녀가구 전용 보금자리론 정책효과 반영 제도개편 | ▪ 주택실수요자 지원대상 추가 방안 검토 |

#### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | | 신혼부부 전용 보금자리론 | 다자녀가구 전용 보금자리론 |
|---|---|---|---|
| 추진 내용 | 현황 분석 | ▪ 고객의 소리, 시장참여자, 관련 통계자료, 국정과제 등을 종합 분석<br>- 주택금융 공급요건이 획일적이라는 지적<br>- 맞벌이, 무주택자의 신생아 출생 저조 | |
| | 시사점 | ▪ **맞벌이 무주택 신혼부부 지원확대 필요**성 대두<br>- 외벌이는 90%, **맞벌이는 60%**가 소득기준 충족하고 나머지는 미충족하여 지원대상 확대 필요 | ▪ **다자녀 가구**에 대한 **지원 확대**를 통해 **출산장려 도모** 필요<br>- 자녀수 증가 및 성장에 따른 넓은 주택으로의 이사수요에도 불구, 금리우대시 85㎡이하 주택만 가능 |
| | 개선 사항 | ▪ 신상품 출시 전 홈페이지를 통해 국민참여의 장 마련<br>▪ 기존 보금자리론 대비 개선사항<br>- 소득요건 : **7천→ 8천5백만원**으로 **상향**<br>- 금리우대 : 0.2%p우대(연소득 7천만원 이하) | ▪ 기존 보금자리론 대비 개선사항<br>- 소득요건 : **1자녀(8천만원), 2자녀(9천만원), 3자녀(1억원)**<br>- 금리우대 : 0.4%p우대(연소득 6천만원 이하이면서 3자녀 가구)<br>- 대출한도 : **3자녀이상 최대 4억원(기존 3억원)**<br>- 면적 : 금리우대요건인 85㎡이하를 폐지 |
| | 환류 | ▪ **주택서민금융 소비자 간담회 개최(6.20)**를 통해 신상품에 대한 **실제 이용고객의 평가** 및 **의견수렴**<br>▪ 시장유동화협의회를 통해 금융기관 의견수렴(6.22) | |
| **성과목표 및 기대효과** | | ▪ (성과목표) 18년 공급 목표액 : 13,042억원<br>▪ (기대효과) 신혼부부 및 다자녀가구의 **주거안정**을 통한 **출산율 제고** 등으로 **미래 사회 안정성 향상** 등의 사회적 가치 창출<br>- **이용가구당 연 60만원 내외의 이자 절감* 효과**(신혼부부 · 다자녀가구 평균우대금리 가정 시 0.3%p 인하)<br>*60만원 = [시중은행 변동금리 수준 3.8% - (보금자리론 10년 만기금리 3.5%- 우대금리 0.3%)]× 1억원 | |



014231535503694

## ①-2. 금리상승기 취약계층에 대한 주택금융지원 강화

| 목 표 | 금융취약계층에 대한 지원 강화로 기본 생활안정 지원 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| **시중금리가 상승**하고 **주택 시장 변동성이 확대** | ✓ 리스크에 상대적으로 **취약한 차주 중심으로 보호 필요성 대두** | 우선 지원이 필요한 취약 **계층 분석을 통해 제도 개선방안 마련** | ✓ 정책모기지에 유한책임 주담대 도입<br>✓ 제2금융권 주담대 전환 **보금자리론 출시** |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪제2금융권 주담대 대환 상품 출시<br>▪유한책임 보금자리론 도입<br>▪유한책임 적격대출 도입<br>▪더나은,유한책임 대출 대국민 홍보 강화 | ▪ 유한책임 주담대 리스크 모니터링 및 상품 보완 | ▪ 은행권 전반 유한책임 주담대 도입 유도 | ▪ 제2금융권 전반 유한책임 주담대 도입 검토 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | | 유한책임(비소구) 정책모기지 확대 | 제2금융권 주담대 대환 보금자리론 (더나은 보금자리론) |
|---|---|---|---|
| 추진 내용 | 현황 분석 | ▪ 디딤돌대출 이용자만 비소구 주담대 이용가능<br>- **유한책임 대출 이용 희망자 증가** | ▪ 금리상승시 취약한 **2금융권의 주담대 구조를 개선**할 필요<br>* 고정금리/분할상환 비율(%, '17말) : (은행) 44.5 / 49.8 (상호) 7.5 / 16.3<br>** 가계대출 가중평균금리(%, 평잔기준) : (은행) 3.47 (상호) 3.74 (저축) 6.17 |
| | 시사점 | ▪ 주택금융소비자 보호 강화 및 취약계층 지원 강화를 위해 **유한책임 대출 확대** | ▪ 제2금융권 주담대의 취약구조 개선할 **신상품 출시** |
| | 개선 사항 | ▪ 기존 보금자리론 및 적격대출 대비 개선사항<br>- 대출 부도시 **채무자의 책임을 담보 이내로 제한**<br>- 유한책임에 가입하는데 별도 비용(보험료,보증료 등)없이 선택가능 | ▪ 5,000억원 한도로 제2금융권 주담대를 장기고정금리 분할상환 대출로 전환<br>**- LTV, DTI 비율 각각 10%p 완화**<br>**- 만기일시 상환비율**(0 ~ 최대 50% 이내) **선택권을 부여로 채무자의 월상환액 증가부담**을 **완화** |
| | 환류 | ▪ 제2금융기관 및 신청고객에 대한 이용 장·단점 등 실태파악 및 애로사항 점검 | |
| **성과목표 및 기대효과** | | ▪ (성과목표) 18년 유한책임 주담대 비중 7.12%(유한책임 디딤돌 공급액/디딤돌 공급액)<br>▪ (기대효과)<br>- 더나은 보금자리론 : 가구당 연 100만원 내외의 절감* 효과<br>*(2금융권 주담대 금리 4.5% - 보금자리론 금리 3.5%(보금자리론 10년 만기) × 1억원<br>- 유한책임 정책모기지 : 가계경제 위기시에 경제적 재기 지원을 통해 사회적 안정성 제고 | |



014231535503694

## ①-3. 고객맞춤형 정책모기지 채무조정프로그램 구축

| 목 표 | 취약·한계차주의 연체발생 예방 및 상환부담 완화를 통한 가계부채 위험 해소 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| **시장금리 상승에 따른 취약 차주의 소득 대비 원리금 상환부담 가중** | ✓ 실질적으로 상환부담 완화가 필요한 계층에 대한 금융지원 부족 | **「국민소통단」 운영을 통해 국민 눈높이에 맞는 채무조정제도 개발** | ✓ 취약, 소외계층의 지속적 발굴 및 제도개선 등을 통한 채무조정 지원 |
| **채무조정제도 자체에 대한 국민들의 인지도 부족** | ✓ 채무조정제도 이용가능 대상 및 내용에 대한 정확한 안내 필요 | **채무조정제도 이용자 대상 FGI(표본집단면접) 진행을 통한 의견 수렴** | ✓ 빅데이터 분석에 기반한 채무자별 특성 파악 및 맞춤형 채무조정제도 안내 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 채무조정 신청 및 상담 시스템 고도화 | ▪ 채무조정 관련 기관간 협업서비스 구축 | ▪ 빅데이터 분석에 기반한 채무자별 특성파악 기틀 마련 | ▪ 고객별 맞춤형 채무조정제도 안내 시스템 구축 및 실행 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 취약·연체차주 지원을 위한 채무조정제도 개선 | 채무조정 신청 및 상담시스템 고도화 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ **육아휴직자**에 대한 **원금상환 유예**횟수 및 유예기간, 신청가능대상 등 확대<br>▪ **고용·산업위기지역 차주**에 대한 **원금상환** 유예횟수 및 신청가능기간 등 확대<br>▪ **저소득층 지원프로그램 활성화**를 통한 하우스푸어 채무자의 주거안정 도모<br>▪ **지연배상금 감면 시** 채무자별·감면회차별로 차등 적용하는 **연체가산이자율 인하**<br>▪ 채무조정제도 이용자를 대상으로 설**문조사 및 FGI(표본집단면접)** 등을 실시하여 기존 제도에 대한 문제점 및 개선사항 도출 | ▪ 서민·저소득층 재기 지원을 위한 **채무조정 사이버 상담센터** 구축 및 운영<br>-**(사이버)** 채무조정제도 담당자가 온라인 게시판을 통해 질의 회신 수행<br>-**(전화)** u-센터 전문상담원이 온라인을 통해 작성한 고객 메모 확인 후 전화 상담 실시<br>-**(채팅)** 콜센터에서 1:1 채팅으로 질의 응대<br>▪ 고객이 직접 **홈페이지 또는 앱(App)**을 통해 **원금상환 유예 신청** 및 **증빙서류 업로드**가 가능하도록 시스템 구축 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 취약·연체차주에 대한 맞춤형 채무조정 제도 활성화에 따른 실질적인 서민 금융비용 부담 완화 실현<br>▪ 전년대비 채무조정제도 실적 120% 달성 | ▪ 채무조정제도에 대한 고객 인지도 및 접근성 제고<br>▪ 채무조정 서비스 질 향상 및 심층적 채무조정 상담을 위한 환경 조성 |



014231535503694

# ①-4. 서민·취약계층의 주거안정 지원 강화를 위한 주택보증 공급체계 개편

| 목 표 | 서민의 주거안정 지원 강화를 위한 주택보증 공급체계 개편 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| (국정과제 #29) 서민 취약계층이 체감할 수 있는 실질적인 금융지원 강화 | ✓취약계층 지원강화를 위한 전세자금보증 공급체계 개선 요구 | 서민 실수요자 중심의 보증공급을 위한 공급체계 개편 | ✓취약계층 주거안정 중점지원을 위한 전세자금보증 공급체계 구축 |
| (국감지적) 공적보증 취지에 부합토록 제도개선 방안 검토 | ✓중점지원 정책보증을 위한 중장기 경영목표 구체화 필요 | 사회적 가치 실현을 위한 대내외 평가체계 수립 | ✓임차에서 내집마련으로 이어질 수 있도록 중장기 경영목표 정립 |
| (경영목표) 기관의 사회적 가치 실현 제고 | | | |

## 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪전세자금보증 소득 및 자산요건 도입<br>▪평가지표 신설 | ▪전세자금 및 중도금보증 보증한도 합리화<br>▪성과분석 및 환류 | ▪주거유형 및 사회계층별 맞춤형 상품제공<br>▪성과지표 고도화 | ▪취약계층의 주거복지 실현을 위한 보증공급체계 구축<br>▪성과분석 및 환류 |

## 나. '18년도 혁신 추진 계획

### 추진 내용

#### 서민 실수요자 중심의 보증제도 운영을 위한 전세보증 공급체계 개편

▪ (18.1분기) '17년도 주택보증 공급실적 및 주택금융 수요 분석

▪ (18.2분기) 공적보증 역할 강화를 위한 제도 개선 방안 검토 및 소관부처 협의

- 전세자금보증 공급체계 개선[내규 및 전산]

| 구분 | 현 행 | 개 선 |
|---|---|---|
| 소득 | 부분적용 | 보금자리론 기준 준용 |
| 자산 | 추가보증제한 | 2주택이상 제한 |
| 보증금 | 4억(지방2억) | 5억(지방3억) |

- 동일인당 보증한도 산정방식 개선[시행령]

| 현 행 | 개 선 |
|---|---|
| 상품통합 3억원 | 상품별 3억원 |

▪ (18.4분기) 홈페이지 사전예고 및 제도 시행

#### 사회적 가치 실현을 위한 대내외 평가체계 수립

▪ 사업 대표성 및 사회적 가치 실현을 반영한 지표개선 및 전사적역량 집중 체계 구축

| 기관 | 부점 | 개인 |
|---|---|---|
| 주요사업 계량지표 | 사업부서 및 지사KPI | 직무전략 KPI |

▪ 지표 세부내용

| 구분 | 무주택서민 정책보증 지원 실적 | 사회적약자 등 서민의 주거안정 지원 노력 |
|---|---|---|
| 평가 내용 | 전세 및 구입자금보증 공급실적 | 총 전세보증 중 사회적약자 등* 에 대한 보증공급 비중 |
| 중장기 목표 | '22년까지 266,422억원으로 확대 | 최근 3개년 평균 실적 20.38% 대비 매년 2%씩 개선 |

* 신혼가구 및 신용회복지원자, 사회적배려자 등 5대 특례보증

### 성과목표 및 기대효과

▪ 고액 자산가의 이용을 제한하고 실수요자 중심으로 개편하여 공적보증 역할 제고

→ 연간 약 1.8조원 규모의 취약계층 보증지원 추가재원 확보 효과

▪ 상품별 보증한도 개선을 통해 전세에서 내집 마련으로 이어질 수 있도록 주택금융 지원체계 구축

▪ '18년도 성과목표

| 지표1 | 지표2 |
|---|---|
| 243,846억원 | 22.38% |

▪ 대내외 평가지표 개선을 통한 지속적·전략적인 정책보증공급 및 역할 강화

▪ 취약계층에 대한 다각적인 보증지원 확대 노력을 위한 성과추진체계 구축



014231535503694

## ①-5. 구상권 회수 및 채무자 재기지원 강화를 위한 채무조정제도 고도화

| 목 표 | 구상권 회수 및 채무자 재기지원 강화를 위한 채무조정제도 고도화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| (국정과제) 채무조정 원스톱 서민금융지원체계 구축 | ✓ 장기연체채권 상환 포기자 증가 | 채무자별 상환능력 반영 업무처리 개선 | ✓ 상환능력 종합고려 원금감면제도 개선<br>✓ 장기소액연체자 상담 및 신용 지원 |
| 경제여건 등 구상권 회수환경 악화 | | 채무상환유인 제고 및 장기연체자 재기지원방안 마련 | |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 채무상환능력지수 도입<br>▪ 장기소액연체자 신용지원 | ▪ 대한법률구조공단 및 각급지방법원 간 Fast- Track 업무 협약 체결 | ▪ 채무조정 사이버 상담센터 구축 | ▪ 맞춤형 채무조정지원 시스템 구축 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 채무상환능력지수 도입 | 장기소액연체자 신용지원 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 주택금융연구원 협업을 통해 채무상환능력지수 개발<br>〈원금감면 적용비율 산출방식 개선〉<br>기존: 소득 단일변수 적용 → 개선: 채무자 연령, 연체기간, 재산 및 소득 종합 반영<br>▪ 「주신보 구상권관리 업무처리기준」 개정 및 전산반영 후 채무조정 업무 적용 | ▪ 연체기간 10년 이상, 원금잔액 1천만원 이하 연체채권 정리·소각<br>▪ 장기소액연체자 신용지원 협약 가입<br>- 신청자에 대해 신용지원 대상여부 심사 후 「장기소액연체자 지원 재단법인」(한국자산관리공사) 채권양도 및 정리<br>▪ 대상 채무자에 대한 일괄 DM발송을 통해 신용지원 프로그램 신청 안내 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 채무조정건수 4,500건<br>▪ 심사기준 세분화를 통한 채무자별 상환능력 반영 개선<br>- 채무자 상황에 맞는 채무조정 및 재산보유자에 대한 감면 등 도덕적 해이 방지<br>▪ 상환능력에 따른 감면비율 적용을 통해 채무조정 신청 유도 및 장기적 구상권 회수 제고 | ▪ 신용지원 프로그램 적극 안내를 통한 수혜 대상 채무자 확대 및 미신청 채무자에 대한 적극적 채무정리<br>▪ 장기연체자의 신속한 경제활동 복귀 지원 |



014231535503694

## ①-6. 주택연금 가입 고령층의 소득 증가 지원

| 목 표 | 고령층의 안정적 노후생활지원 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| **빈 방 등 유휴공간의 임대활용 여건 부족** | ✓ 실거주요건으로 인한 주택연금 이용고객의 불편 심화<br>✓ 고령층 노후생활의 질 저하<br>✓ 고령층의 주택연금 가입 저해 | **담보주택 하우스셰어링 활성화 추진** | ✓ 임대수익 확보를 통한 추가소득창출<br>✓ 주택연금 이용을 통한 노후후생 증가<br>✓ 월지급금 증액을 통한 가처분 소득지원 |
| **주택연금 실거주요건에 따른 주택활용 제약** | | **주택연금 담보주택 전부임대 허용 추진** | |
| **기대보다 적은 주택연금 월지급금** | | **제도개선을 통한 월지급금 증액 추진** | |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 지자체 연계 담보주택 전부임대 허용 추진<br>▪ 하우스쉐어링 사업 추진 | ▪ 담보주택 전부임대 및 하우스쉐어링 전국 확대 실시 | ▪ 담보주택 공공임대 총괄 운영 및 관리 | ▪ 유동화를 통한 주택연금 공급재원 다양화 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 담보주택 전부임대 허용 | 주택연금 담보주택 하우스셰어링 |
|---|---|---|
| **추진 내용** | ▪ (추진내용) 입원 등 불가피한 사유 발생 시 담보주택의 임대활용을 허용하여 추가 소득 창출 지원<br>▪ (기본구조) 지자체(SH공사)와 연계하여 담보주택을 전대방식으로 임대추진<br>- ①주택연금 가입자와 SH공사 임대계약(공사 승인) ⇨ ②SH공사와 임차인 간 전대계약(SH공사가 임차보증금 수령) ⇨ ③SH공사가 가입자에게 전대료 지급<br>▪ (기타) 지자체와 협의하여 노후주택 리모델링 비용지원 | ▪ (추진내용) 서울시 '한지붕 세대공감' 프로그램과 연계하여 주택연금 가입 주택의 부분임대 활성화 추진<br>공 사: 서울시 고객 대상 제도안내 및 참여의향자 신청접수 ⇨ 서울시: 대상자 연락 및 매칭, 임대차계약 등 세부사항 진행<br>- 안내공문 발송 및 콜센터 전화조사 완료<br>▪ (향후일정) 공사-서울시 MOU 체결('18년 7월초) 및 하반기 제도시행 |
| **성과목표 및 기대효과** | ▪ (추가 소득제공) 그동안 입원 등으로 주택을 비워야 하는 경우 공실상태로 유지해야 하는 불합리함이 있었으나, 제도개선을 통해 주택임대 활용이 가능해져 추가적인 임대소득 창출가능<br>▪ (노후생활 보장) 주택연금 이용을 통한 고령층의 노후생활 안정 | ▪ (추가 소득제공) 주택연금 담보주택 일부임대 활성화로 소득이 부족한 고령층에게 임대수익 등 추가소득 창출<br>▪ (노후생활 보장) 주택연금 이용을 통한 고령층의 노후생활 안정 |



014231535503694

## ①-7. 주택연금 가입대상 확대 및 고령층 주담대 상환지원 확대를 통한 노후생활 안정화

| 목 표 | 고령층의 주담대 상환부담 완화 및 노후생활 안정화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 주담대 상환용 주택연금의 일시 인출한도 부족 | ✓ 고령층의 주택연금 가입 저해 | 주담대 상환용 주택연금 인출한도 확대 | ✓ 고령층 가계부채 해소 지원 |
| 주거용 오피스텔 등의 주택연금 가입 불허용 | ✓ 고령층 노후생활의 질 저하 | 주거용 오피스텔 등의 주택연금 가입대상 확대 | ✓ 주택연금 이용을 통한 노후 후생 증가 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 주담대 상환용 주택연금 인출한도 확대(70→90%) | ▪ 주거용 오피스텔 보유자의 주택연금 가입 허용 | ▪ 9억원 초과 주택 보유자의 주택연금 가입 허용 | ▪ 주택연금 가입요건 조정 등 제도개편 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 주담대 상환용 주택연금 인출한도 확대 |
|---|---|
| 추진 내용 | ▪ (추진배경) 향후 소득발생 가능성이 낮아 금리 상승 및 주택가격 하락 등에 상대적으로 취약한 60대 이상 차주의 가계부채가 급격히 증가<br>▪ (추진내용) 고령자의 기존 주택담보대출이 주택연금으로 용이하게 전환될 수 있도록 상환용 주택연금의 인출한도를 대출한도의 70% → 90%로 확대<br>- 보증규정 위반 등에 따른 지급정지 효력을 유지하기 위해 90%로 결정 (100% 인출 시 월 지급금이 없어 지급정지 효력 없음)<br>▪ (추진계획) 공사법 시행령 개정을 위해 관계부처 협의 중이며, 시행령 개정 후 계리 모형 개발 및 내규 개정 추진('18년 하반기 예정) |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ (수요예측) 예상수요는 약 2,750건이며, 이 중 300건('18년 목표의 2.2%)이 향후 1년 내 가입할 것으로 추정<br>▪ (가계부채 감축) 약 2,400억원의 가계부채 감축효과 발생<br>* 2,750건(예상수요) × 87백만원(예상 수요가구의 평균 주담대 금액, 가계금융복지조사) ≒ 2,400억원<br>▪ (소득창출) 매월 6.4억원, 매년 77억원의 소득창출<br>* 2,750건(예상수요) × 232천원(70세, 인출비율 75%일 때 월지급금) ≒ 6.4억원(매년 77억원) |



014231535503694

## 중점 혁신과제 ② : 국민이 만들고 개선하는 주택금융 실현

# ②-1. 국민 의견에 기반한 정책 수립채널 확보

| 목 표 | 국민 참여 기반 확대 및 제도개선의 실행력 제고 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 고객 만족도 하락 | ✓ 공공기관에 대한 서비스 기대수준 상승 | VOC 통합관리 시스템 운영의 고도화 | ✓ 통계·분석기능 확대 |
| 민원 및 불만족 상담사례 증가 | ✓ 국민 시각에서 문제점을 진단하여 제도개선 필요 | 국민참여협의회 신설 | ✓ 국민의견에 기반한 상품 개발 및 제도개선 추진 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ VOC 통합관리 시스템 운영의 고도화<br>▪ 주택금융소비자자문화의 운영<br>▪ 국민참여협의회 신설 | ▪ 국정과제와 연계한 소비자보호체계 내실화<br>▪ 주택금융소비자자문단 확대 | ▪ 국민신문고 민원분석 시스템 개편에 따른 VOC 시스템 정비 | ▪ VOC 통합관리 차세대 시스템 개편 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | |
|---|---|
| 추진 내용 | **국민 참여 기반 확대를 통한 제도개선의 실행력 제고**<br><br>**▪ VOC 통합관리 시스템 운영의 고도화**<br>- 기 운영 중인 VOC시스템에 콜센터 상담데이터 및 음성인식기술(STT) 시스템을 연계하여 통계·분석기능 확대<br><br>**▪ 국민참여협의회 신설**<br>- 상담문의, 민원, 고객제안 등으로 접수된 국민의견에 대해 분기별로 해당 사업부서와 정기적 점검 및 모니터링을 실시하여 상품개발 및 제도화 촉진<br>- 회의 진행 시 SNS 대학생기자단이 참관하여 공정하고 객관적인 의사결정 도모<br>- 제도화 실적을 홈페이지에 정기 공시하여 국민과 공유하고 주요 실적을 체계적으로 관리 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 통계·분석기능 확대에 따른 VOC시스템의 이용편의성 제고<br>▪ 국민의견에 기반한 상품개발 및 제도개선 추진 |



014231535503694

## ②-2. 주택금융 상품개발에 대한 국민참여 기회 확대

| 목 표 | 국민참여확대를 통한 주택금융상품 개발로 국민편익 증진 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| (현황) VOC등을 통해 수동적, 제한적으로 국민의견 청취 | ✓국민의견수렴 채널 및 속도 부족으로 대국민 서비스의 질 개선 체감도 저하 | **능동적·전방위적**인 국민의견수렴으로 **대국민 서비스**의 질적수준 **업그레이드** | ✓ 상품개발시 홈페이지를 통한 일반잠재고객의 의견수렴 활성화<br>✓ 사전적·사후적 국민참여를 통한 환류기능 강화 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 공사 홈페이지를 통한 국민참여제도 도입 (국민참여게시판) | ▪ 국민참여채널 확대<br>- 정책모기지·주택보증 전용 SNS 등을 통한 국민의견 수렴 | ▪ 국민참여제도의 고도화<br>- 사전적·사후적 국민참여 제도 정착 | ▪ 설계부터 환류까지 국민과 함께하는 참여제도 정착 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

**추진 내용**

**국민참여채널 확대**

| | |
|---|---|
| 현황 분석 | ▪ 국민참여경로, 새정부 국정기조, 국정과제 등을 종합 분석<br>- VOC 등으로 고객의견 수렴하고 있어 **국민참여채널이 부족** |
| 시사점 | ▪ 정책모기지, 주택보증상품 등 개발시점에 국민참여 기회를 큰 폭으로 확대하여 국민이 실제로 원하고 필요로 하는 상품 개발 필요 |

개선 사항

**사전적 국민참여 채널**

▪ 신상품(신혼부부, 다자녀가구 전용 보금자리론 및 보증상품) 개발 관련 **국민참여게시판** 통해 국민 참여의 장 마련

**<업무흐름도>**

**국민참여게시판 개설** (홍보실) → **의견개진** (국민) → **의견분석** (정책모기지부, 주택보증부) → **상품개발** (정책모기지부, 주택보증부)

**사후적 국민참여 채널**

▪ 주택금융소비자보호위원회(고객만족부)

▪ SNS를 활용한 기이용 고객 의견수렴

▪ 정책모기지, 주택보증 이용고객 간담회 (Focus Group Discussion)

▪ 신상품 출시의 **사전사후에 걸친 국민참여채널 확보**로 **빈틈없는 국민의견 수렴** 가능

**성과목표 및 기대효과**

▪ (성과목표) 공사 홈페이지에 국민참여 게시판를 신설하여 의견수렴

▪ (기대효과)
ㅇ 정책결정시 국민의 다양한 의견을 반영하여 구체적이고 실효성 있는 정책상품 개선방안 마련
ㅇ 국민이 참여를 통한 고객만족 및 '대국민 서비스 증진' 이라는 공사의 사회적 가치 실현



014231535503694

## ②-3. MBS 시장협의회 신설

| 목 표 | MBS 시장협의회 도입을 통한 국민참여 제도화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| MBS 개발 시 전문가 참여 범위 제한 | ✓ MBS 개발 시 투자자, 증권사 등 발행과 직접 관련 있는 기관만 참여 | MBS 개발 단계에서 외부 전문가 의견 청취·반영 | ✓ 의견수렴 대상을 학계 등 외부 전문가로 확대<br>✓ 이해관계에서 벗어나 공익에 부합하는 의견 청취 가능 |
| 다양한 아이디어 제공 한계 | ✓ 각 기관의 사익이 아닌 공익과 부합하는 아이디어를 제공하는데 한계 | | |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 부산지역 중심의 외부 전문가 협의회 신설 | ▪ 부산 외 지역 전문가 활용 등 협의회 확대 운영 | ▪ 아이디어 실제 구현 및 결과 분석 | ▪ 협의회 정례화<br>▪ 폭넓은 의견이 반영된 MBS로 상품성 개선 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | MBS 시장협의회 신설 |
|---|---|
| 추진 내용 | ▪ MBS 신상품·구조 개발 단계에서 외부 전문가 의견 청취·반영<br>- 투자자, 증권사 등 MBS 발행과 직접적 관련 있는 기관만 참여했던 기존 의견수렴 절차(투자자설명회, 자산실사 간담회 등)를 MBS 관련 공공기관 소속 전문가 및 학계 등으로 확대하여 다양한 아이디어 제안을 요청<br>▪ 특히 한국증권거래소, 예탁결제원 등 BIFC 거주 공고기관의 시장 전문가 및 부산·경남 지역대학 전공 교수를 적극 활용할 예정<br>▪ 연 1회 개최(4/4분기)하고 필요 시 상시 개최 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 지역 전문가 초빙을 통해 **비용 최소화 및 협의회 실효성 제고**<br>▪ 이해관계가 있는 기관이 아닌 외부 전문가의 의견 청취를 통해 **공익에 부합하는 다양한 아이디어 청취 가능**<br>▪ MBS 상품성 개선 및 다양한 구조의 신상품 개발로 조달비용을 낮추어 **서민금융지원 확대 가능** |



014231535503694

## ②-4. 주택연금 국민 모니터링 및 자문그룹 신설

| 목 표 | 국민 중심의 주택연금 제도개선 및 활성화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 미해소 민원 및 불만족 사례 발생<br>이용자 중심의 현장의견 반영 필요<br>국민 관점의 아이디어 발굴 요청 | ✓ 주택연금 이용고객 불편 심화<br>✓ 현장과 괴리된 주택연금 활성화 추진시 이용자 공감 부족 | 주택연금 국민 모니터링단 및 리스크 자문단 구성 및 운영 | ✓ 주택연금 서비스 품질 제고<br>✓ 주택연금 고객 권익보호<br>✓ 제도개선의 실행력 제고 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 주택연금 국민 모니터링단 및 리스크 자문단 구성 및 운영 | ▪ 일반 국민 중심으로 모니터링단 확대 운영<br>▪ 주택연금 리스크자문단 전문가 Pool 확대 | ▪ 정기 간담회 개최 등을 통한 국민참여 그룹 활성화 | ▪ 주택연금 국민참여 그룹 다양화 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 주택연금 국민 모니터링단 | 주택연금 리스크 자문단 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 주택연금 이용고객, 주택연금에 관심있는 일반인 및 전문가들을 대상으로 주택연금 국민 모니터링단 구성<br>**어르신 집단**: - 주택연금 이용고객 - 만 50세 이상 자<br>**자녀 집단**: - 만 20세 이상 50세 미만 자<br>**전문가 집단**: - 은퇴설계 및 노후복지 전문가 - 보험·재무·부동산 분야의 시장 및 학계 전문가<br>▪ 주택연금 신상품 개발 및 제도개선 시 국민 모니터링단의 의견 및 자문 수렴 | ▪ 주택연금 관련 분야별 시장 및 학계전문가 Pool(21인)을 구성하여 1년간 운영<br>**연구용역 보고회**: 자문위원의 전공분야를 기준으로 3~4인 내외 선정하여 초빙<br>**자문 회의**: 사안별로 자문위원 전공분야를 고려하여 초빙<br>**서면 자문**: 제도개선 추진방안 및 계리모형 운영방법 등에 대한 서면자문 의뢰<br>▪ 외부 전문가 자문의견 수렴을 통해 제도개선에 따른 잠재적 리스크 점검 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 일반인 및 전문가 참여를 통한 국민 중심의 주택연금 제도개선 및 활성화<br>▪ 주택연금 신상품 개발 및 제도개선 시 일반국민의 의견을 수렴하여 수요자 맞춤형 주택연금으로 발전 | ▪ 학계 및 시장전문가와 연계를 통한 상시 의견수렴 채널 구축<br>▪ 주택연금의 장기·안정적 운영 도모 |



014231535503694

## 중점 혁신과제 ③ : 국민에게 신뢰받는 청렴HF

# ③-1. 국민이 참여하는 반부패 혁신으로 청렴 주택금융공사 실현

| 목 표 | 윤리경영 실천으로 국민에게 신뢰와 사랑받는 공공기관 |
|---|---|

| 대내외 여건 및 사업추진 방향 | | 문제점 및 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 뉴비전 선포를 통한 CEO의 강력한 윤리경영 실천의지 | ✓ 대내외 교류협력 확대를 통한 청렴문화 조성<br>✓ 국민참여를 통한 취약분야 관리역량 제고 | (대내) 종합청렴도 1위 달성에 따른 긴장감 완화 및 윤리경영 추진동력 약화 | ✓ 윤리경영 시너지 창출을 위한 내부 직원 참여 확대<br>✓ 시민단체 협업을 통한 상시적 윤리경영 체계 강화 |
| 공공기관의 사회적 책임에 대한 기대 상승 | | (대외) 국민의 눈높이에 부합하는 윤리경영체계 구축 필요 | |

## 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 윤리경영 체계 확립 | ▪ 윤리경영시스템 내실화 | ▪ 윤리경영시스템 고도화 | ▪ 윤리경영 실천문화 내재화 |

## 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 윤리경영 추진 활동 강화 | 부패위험 관리역량 제고 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ **「부산투명사회실천 민관네트워크」를 통한 청렴 실천 협업 확대**<br>- 부산지역 48개 공공기관 및 87개 시민단체와의 청렴문화 공유, 공동 캠페인 전개 등 지속적인 청렴활동 전개<br>▪ **반부패·청렴 추진기획단 구성 및 운영**<br>- CEO를 단장으로 하는 사내 혁신조직으로 다양한 윤리경영 혁신 아이디어·청렴 의견 수렴 및 개선과제 발굴·전파<br>▪ **정보공개 강화 등 투명경영 활동 추진**<br>- 개인정보/신용정보 제공내역의 대국민 공개 강화 등 투명성 제고 노력 | ▪ **부패취약분야 제도개선 과제 수행**<br>- 전 부점별 부패취약분야 제도개선과제 발굴, 청렴과제 선정 및 우수사례 전파<br>- 윤리경영 옴부즈만(외부), 반부패·청렴 기획단(내부) 및 국민참여 게시판 등 의견수렴 창구 확대로 열린 혁신 추진<br>▪ **공익신고자 보호제도 및 부패신고 대국민 홍보활동 확대**<br>- 부패취약분야 관련 대상자를 위한 공익신고자 보호제도 홍보 및 부패신고 활성화 교육 실시<br>- 은퇴금융 아카데미 수강생(고령층) 대상 보조금 부정수급 신고 및 공익신고 보호·보상제도 안내<br>- 외부익명신고시스템 활성화를 통한 공익신고 국민 참여기회 확대 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 다양한 시민단체 및 공공기관 참여 네트워크 활동을 통한 반부패시책 공유·전파로 윤리경영 시너지 효과 창출<br>▪ 윤리경영 추진 활동을 통해 청렴문화 확산 및 제도개선 추진<br>▪ 윤리경영·청렴의식 제고 및 상시적 시민감시를 통한 윤리경영체계 확립 | ▪ 임직원 행동강령 개정 등 윤리경영체계 확립을 위한 관련 내규 개정으로 부패위험 관리역량 강화<br>▪ 공익·부패신고 홍보 확대를 통한 내·외부 청렴의식 제고 |



014231535503694

## ③-2. 외부전문가 참여, 시스템 보완을 통한 직장 내 성희롱 · 성폭력 근절

| 목 표 | 직장 내 성희롱·성폭력 근절 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 최근 미투운동 등 성범죄 관련 사회적이슈 대두 | ✓ 공공기관 임직원으로서 국민눈높이에 맞는 윤리의식 필요 | 외부전문가가 참여하는 성희롱 예방조치 시행 | ✓ 직원교육, 고충상담, 징계심의 등 과정에 외부전문가 적극 참여 |
| 공공부문 종사자 6.8% 성희롱 피해경험 (18.4월 여가부 설문결과) | ✓ 임직원 인식개선을 통한 성범죄 원천차단 필요 | 인사·징계 제도 개선을 통한 직장 성희롱 근절 | ✓ 승진 필수과정 지정, 징계양정기준 강화 등 제도적 기반 마련 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 성희롱·성폭력 처리 시 외부전문가 참여 확대 | ▪ 성희롱·성폭력 예방교육 강화 | ▪ 성희롱·성폭력 처벌 강화 | ▪ 양성평등 및 성윤리 인식제고 교육 강화 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 예방 및 사후조치 관련 외부전문가 참여 확대 | 인사·징계 관련 제도·시스템 개선 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 부산 성폭력 상담소와의 업무협약을 통한 사내 성희롱·성폭력 근절 지원<br>- 직장 내 성범죄 근절 및 양성평등 조직문화 확산을 위한 교육 프로그램, 강사 지원 협약 체결<br>▪ 성희롱 신고 시 외부익명채널 확충<br>- 기존 인사부 소관 고충상담센터 외에 외부 익명신고 시스템 가동<br>* 스마트폰, PC 등을 통해 익명으로 신고<br>▪ 성희롱 상담원에 외부전문가 추가 지정<br>- 기존 내부직원 상담원(2명) 외에 외부전문가 1명 추가 위촉<br>▪ 징계심의 시 여성 외부위원 위촉<br>- 심의위원의 1/2 이상을 외부전문가로 구성하고, 여성위원을 반드시 포함 | ▪ 성희롱·성폭력 예방교육을 승진 필수과정으로 지정<br>▪ 2차 피해 방지를 위해 이동, 대기발령 등 즉각적 인사조치 시행<br>▪ 성희롱 관련 징계양정기준 강화<br>- 공무원 동일수준으로 양정기준 강화 및 조사 중인자를 대기발령 대상에 포함<br>▪ 매년 성범죄 여부 자체점검 실시 및 인사부 보고 의무화 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ (성과목표) 임직원 성희롱예방교육 이수율 100% 달성 및 직장 내 성희롱·성폭력 발생건수 zero<br>▪ (기대효과) 건전한 성 윤리의식 정착을 통하여 미래지향적 양성평등 조직문화 확산 | |



014231535503694

# Ⅲ 혁신과제

혁신과제 ① : 대국민 서비스 및 조직운영 혁신

혁신과제 ② : 소득주도·일자리 중심 경제 선도

혁신과제 ③ : 혁신성장 뒷받침

혁신과제 ④ : 공정경제 기반 구축

| | | |
|---|---|---|
| 혁신과제 | ① 대국민 서비스 및 조직운영 혁신 | ▪ 핀테크(fintech) 도입확대를 통한 대국민 서비스 혁신<br>▪ 리스크관리체계 고도화를 통한 재정건전성 제고<br>▪ 콜센터를 통한 국민의견 분석 시스템 고도화 |
| | ② 소득주도·일자리 중심 경제 선도 | ▪ 전사적 일자리 창출 경영체계 추진<br>▪ 정규직 전환자 및 일자리 약자에 대한 처우 개선<br>▪ 사회적경제 지원 및 지역경제 활성화로 민간 일자리 창출 활성화 |
| | ③ 혁신성장 뒷받침 | ▪ 블록체인·AI 기반 모기지 사후관리시스템 구축을 통한 디지털 트랜스포메이션 선도<br>▪ 계약제도 개선을 통한 혁신성장 뒷받침 |
| | ④ 공정경제 기반 구축 | ▪ 부산지역 사회적경제 활성화를 위한 공공기관 공동기금 사업<br>▪ 중소기업과 더불어 성장하는 HF<br>▪ 부산지역 인재 채용·육성을 통한 지역 경제발전 |



014231535503694

## 혁신과제 ① : 대국민 서비스 및 조직운영 혁신

# ①-1. 핀테크(fintech) 도입확대를 통한 대국민 서비스 혁신

| 목 표 | 신기술의 적극적 도입을 통해 일하는 방식 개선 및 대국민 서비스 질 제고 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| (국정과제 #22) 4차 산업혁명 시대에 걸맞은 금융인프라 구축 | ✓ 일부 기술 도입중이나 국민 눈높이에는 부족 | 적용가능 기술, 금융시장 도입현황 등 분석 ⇒ 스크래핑 기술 확대 도입 | ✓ 비대면,무방문,무서류 업무처리 비율 제고 |
| (상품성 저하) 서류제출에 따른 불편 및 위탁은행 업무처리 부담 지속 | ✓ 위탁채널 보증공급 방식의 한계 극복 및 고객불편 해소 필요 | 고객 제출서류에 대한 스크래핑 및 주택보유수 확인 시스템 개발 | |

## 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 스크래핑 적용 범위 확대<br>▪ 전세자금대출(보증) 온라인 신청채널 도입 | ▪ 고객상담 챗봇 도입 검토<br>▪ 비대면 신청 상품 확대<br>▪ 공공데이터 연계 강화 | ▪ 신청시스템 AI시범 도입 검토<br>▪ 인터넷기반 주택거래 플랫폼(직방 등) 연계 상품 도입 검토 | ▪ 심사시스템 AI시범 도입 검토<br>▪ 주택금융플랫폼 고도화<br>▪ 빅데이터 분석을 통한 맞춤형 상품개발 |

## 나. '18년도 혁신 추진 계획

**추진 내용**

**Fintech의 점진적 도입**

| | |
|---|---|
| 현황 분석 | ▪ 고객의 소리, 시장참여자, 기술수준, 법제도적 제약사항 등을 종합 분석 |
| 시사점 | ▪ 기술발전에 보조하여 지속적인 시스템 업그레이드가 필요하나 금융분야의 특징을 고려하여 보안 등의 문제가 없는 검증된 기술 우선으로 점진적 도입 필요<br>- 인터넷 뱅크(카카오뱅크 등)에서 활성화된 스크래핑 기술을 적극적으로 도입 진행 중<br>▪ 정부기관 및 공공기관 데이터 연계를 통한 고객 제출 서류 최소화 추진(관련 법령 개정 필요) |
| 개선 사항 | ▪ 스크래핑 기술의 확대 도입 |

**현 행**

○ 대부분 온라인 제출가능하나 일부 오프라인 제출

| 구분 | 온·오프라인 제출가능서류 | 오프라인 제출서류 |
|---|---|---|
| 스크래핑 | 소득서류 | + 가족관계 증명서 등 |
| 이미지 제출 | 매매계약서 등 | |
| 행정정보 공동이용 | 주민등록등본 | |

**개 선**

○ 서류 100% 온라인 제출 가능 구현

| 구분 | 온·오프라인 제출가능서류 |
|---|---|
| 스크래핑 | 소득서류, 가족관계증명서 등 |
| 이미지 제출 | 매매계약서 등 |
| 행정정보 공동이용 | 주민등록등본 |

| | |
|---|---|
| 환류 | ▪ 핀테크 전문가 자문, 민간금융기관과의 상호협력 등을 통해 금융기관 신기술 도입 현황, 공사 도입 수준 등을 점검 및 보완사항 도출 |

**성과목표 및 기대효과**

▪ (성과목표) 소비자중심의 주택금융서비스 제공
- 보금자리론 제출 서류 100% 온라인 제출 기능 완비
- 비대면 신청 전세자금대출 활성화 등 공급채널 다각화~~를 통한~~

▪ (기대효과) 종이서류 구비 등을 위한 고객의 시간· 경비 절감 및 신속 정확한 업무처리 등으로 고객만족도 제고



014231535503694

## ①-2. 리스크관리체계 고도화를 통한 사회적가치 창출기반 마련

| 목 표 | 주택보증 및 주택연금 리스크분석 역량 제고 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 |
|---|---|---|
| 자산부채관리시스템(ALM) 및 주택보증 스트레스 테스트 강화 | ✓ 바젤Ⅲ 및 차세대 정보화 사업과 연계한 모형 구축, 주택보증 스트레스 테스트 정례화 필요 | ✓저소득층 배려 등 주택금융의 공공성을 강화하면서 금융시스템의 건전성을 유지하기 위하여 리스크관리 역량 제고 |
| 미래 현금흐름을 반영한 주택연금 리스크관리지표 부재 | ✓ 초장기상품인 주택연금의 미래 현금흐름을 고려한 신규지표 개발 | ✓ 주택금융연구원, 사업부서 및 리스크관리부 등의 협업을 통한 모형 적정성 검증 및 최근 동향을 반영한 주택보증 스트레스 테스트 모형 개선<br>✓ 주택연금 사업리스크 측정모형 결과 활용 및 외부전문가 의견을 반영한 지표 창출 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ ALM 모형 검증 및 주택보증 스트레스 테스트 정례화<br>▪ 주택연금 리스크관리 지표 개발 | ▪ 모형 재구축을 위한 외부 전문가 연구용역 수행<br>▪ 주택연금 사업리스크 보고체계 구축 | ▪ 차세대 정보화사업과 연계한 모형 전면 재구축<br>▪ 주택연금 사업리스크 관리체계 정립 | ▪ 재구축 모형 분석 및 활용도 제고<br>▪ 주택연금 사업리스크 측정모형의 적정성 검증 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | ALM 모형 검증 및 주택보증 스트레스 테스트 정례화 | 주택연금 리스크관리 지표 개발 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ **(ALM 모형 검증)** 객관성 및 전문성 확보를 위하여 주택금융연구원과 협업하여 검증 진행<br>- 자산·부채의 금리만기별 현금흐름 배분 로직 및 데이터 정합성 등 검증<br>- 검증결과 분석 후 단기과제 연내 조치 및 장기과제는 '19년도 외부 전문가 연구용역 진행 계획<br>▪ **(주택보증 스트레스 테스트)** 보중 사고율(PD), 손실율(LGD) 추정 모형 점검 및 정례화 실시<br>- 각각의 시나리오에 따른(총 6개) 보증상품별, 리스크종류별 손실 추정 Logic 및 산출결과 점검<br>- 스트레스 테스트 결과 분기 보고 | ▪ **(관련지표 및 선행자료 검토)**<br>- 유관기관의 관리지표(미HECM의 자본비율, 국민연금의 적립배율) 및 선행연구자료(주택연금 리스크관리 지표 개발,2016.12,숭실대 산학협력단)검토<br>▪ **(리스크관리 자문회의 등 외부의견 수렴)**<br>- 주택연금 사업리스크 측정모형 및 결과에 대해 리스크관리 자문회의 시 발표<br>▪ **(경제적 가치 결과를 활용한 지표개발)**<br>- 미HECM의 자본비율 도입, 자산의 건전성을 평가하기 위한 모니터링 지표 개발 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ ALM 모형의 적정성 제고, 주택보증 스트레스 테스트 결과 정례화를 통해 리스크 측정 체계화 및 역량 강화 | ▪ 주택연금 리스크관리지표 개발을 통해 주택연금의 유동성 위기 사전 예측, 사업의 지속가능성 및 안정성 확보 |



014231535503694

## ①-3. 콜센터를 통한 국민의견 분석 시스템 고도화

| 목 표 | 국민의견에 대한 피드백 강화 및 상품·서비스 제도개선 촉진 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 고객의 소리 반영 필요 | ✓고객과 공사 간 의견 괴리 발생 | 음성파일 텍스트로 변환 | ✓분석대상 확대 |
| 전화 녹취 확인 시 과다한 시간 소요 | ✓콜센터 및 지사 생산성 하락 | 녹취 스크립트 제공 | ✓녹취 확인 소요시간 축소 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 고객의견 수집<br>- 콜센터 상담을 분석하여 고객의 의견 수집 및 축적 | ▪ 맞춤 통계 제공<br>- 상담 통계 세분화를 통해 사업부서 맞춤형 데이터 제공 | ▪ 상담경로 다각화<br>- 채팅 등으로 상담, 업무 처리가 가능한 시스템 구축 | ▪ 24시간 콜센터 운영<br>- 영업시간 이외에도 콜센터를 통해 가상계좌 발급, 상환 등 업무처리 가능 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | |
|---|---|
| | **[기본방향]** 고객 친화적 상품·서비스 개선을 위한 국민의견 분석능력 제고<br>□ 콜센터 녹취파일을 텍스트로 변환하여 데이터 추출<br>□ 고객응대를 위한 지사 및 콜센터 녹취 스크립트 제공 |
| | **음성인식 기술을 활용한 상담분석 시스템 구축** |
| 추진 내용 | **1단계** — **(음성파일 텍스트로 변환)**<br>▪ 서버에 저장된 비정형데이터(녹취파일)를 정형데이터(텍스트)로 변환<br>⬇<br>**2단계** — **(변환된 녹취파일 분류)**<br>▪ 변환된 텍스트를 형태소 단위로 분류하여 의미 추출<br>⬇<br>**3단계** — **(데이터 분류 및 분석)**<br>▪ 녹취파일 내에서 원하는 정보 추출 및 검색 가능<br>▪ 지사 및 콜센터 녹취 스크립트 및 내용 요약본 제공 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 공사 상품에 대한 고객의 문의, 불만, 개선 등의 의견을 폭넓게 분석 가능<br>▪ 문제행동 소비자 응대를 위한 녹취파일 확인 시 소요시간 단축 |



014231535503694

## 혁신과제 ② : 소득주도·일자리 중심 경제 선도

# ②-1. 전사적 일자리 창출 경영체계 추진

| 목 표 | 일자리 창출 경영을 위한 인프라 조성 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 공사 본업의 한계 | ✓ 개인수요자 위주의 금융상품 공급으로 일자리 창출 효과 극대화의 한계 존재<br>✓ 다양한 의견수렴 창구 필요 | 전담조직 구성 | ✓ 전담조직 구성을 통한 전사적 역량 집중<br>✓ 업무분야가 유사한 공공기관과 협업하여 본업의 한계 극복<br>✓ 국민과 함께 만들어 가는 일자리 사업 추진 |
| 국민참여 방법 부재 | | 지역 공공기관과 협업 | |
| | | 일자리 창출 홈페이지 메뉴 신설 | |

## 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 일자리 창출 기반조성<br>- 중장기 로드맵 이행 | ▪ 일자리 창출 사업강화<br>- 신규사업 아이템 발굴 | ▪ 협업 프로그램 강화<br>- 협업으로 프로그램 다양화 | ▪ 일자리 창출 사업 대표 모델화<br>- 국내 대표 모델로 정착 |

## 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 전략체계 고도화 | 사회적경제기업과 연계한 일자리 창출 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 변화된 경영환경을 반영해 일자리 중장기 전략 재정립<br>- 신규 추진사항, 새로운 아이디어를 접목<br>▪ 일자리 사업의 성과분석을 위한 지표개발 등을 추진<br>- 양적지표 뿐만 아니라 사회에 미치는 질적 지표 개발 추진<br>* 연구용역 추진 | ▪ 공동기금 조성을 통한 일자리 창출<br>- 사회적경제기업 창업 및 육성을 위해 펀드(7.5억원) 조성<br>▪ 사회적 경제 지원 사업 개편 및 후속사업 추진<br>- (대상선발) 정성적 평가방식 外 사회적 기업이 창출한 사회적 가치를 평가할 수 있는 고유 평가모델을 구축(사회서비스, 고용, 환경 등)<br>- (지원방식) 교육비 등 일괄 지원에서 나아가 기업별 맞춤형 지원 제공<br>▪ 기관 고유사업을 활용한 일자리 창출 사업 추진<br>- (공사) 주택건설 및 임차자금 마련을 위한 금융지원<br>- (협업기관) 지역 도시재생 및 취약계층 주택공급 등 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 일자리 전략 최신화 및 신규 일자리 사업 발굴<br>▪ 일자리 창출 성과관리체계 강화<br>- 기관의 특성을 반영한 일자리 창출 성과지표 운영 | ▪ 사회적 경제 육성을 통한 민간 일자리 창출 및 지역경제 활성화 및 사회적경제 조직의 자립 토대 구축<br>▪ 8개 공공기관의 공동기금 조성으로 투자자금 증대를 통한 지원대상 확대<br>- 금융지원 15개 기업 수혜 등 |



014231535503694

## ②-2. 정규직 전환자 및 일자리 약자에 대한 처우 개선

| 목 표 | 정규직 전환자 및 일자리 약자에 대한 처우 개선 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| **비정규직 정규직화에 따른 勞勞갈등 발생** | ✓ 직종 간 보수 및 복지수준 등 상대적 차별에 대한 불만 발생 | **국민·전문가 의견 수렴을 통한 인사관리 종합 로드맵 구축** | ✓ 전문가 협업으로 직종 및 직무에 맞는 인사·연수·보수 등 종합 관리시스템 확립 |
| **일자리 안정성 이외의 처우개선에 대한 검토 미비** | ✓ 전환직원에 대한 적정 보수체계 및 복지 지원방안 마련 필요 | **합리적인 처우 개선방안 도출** | ✓ 노사공동TF 전개로 처우개선과 勞勞갈등 해결 방안 마련 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 국민·전문가 자문 및 TF를 통한 처우개선 필요항목과 개선안 도출 | ▪ 정규직 전환자에 대한 적정한 보상을 반영한 보수·복지체계 마련 | ▪ 다양한 직종 및 직무에 맞는 통합적 인사관리 시스템 개발 | ▪ 통합 인사관리 시스템 운영으로 勞勞갈등 해소 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | | |
|---|---|---|
| **추진 내용** | ▪ 노사공동TF를 구성하여 각 직종별 보수·복지 등 처우개선 필요 사항 도출<br>▪ 공정한 직무평가를 기반으로 한 합리적인 보수체계 설계<br>▪ 국민의견 수렴절차를 통한 국민 눈높이에 맞는 처우개선 방안 마련 | ▪ 정규직 전환 직원에 대한 맞춤형 교육훈련 프로그램 개발<br>▪ EAP프로그램 확대운영으로 직장내 일자리 약자에 대한 개선 필요사항 모니터링<br>▪ 상대적 저임금 근로자에 대한 임금인상 우대로 직종간 임금격차 완화 |
| **성과목표 및 기대효과** | ▪ 직원간 상대적 차별 완화를 통한 勞勞갈등 최소화<br>▪ 직무중심의 보수체계 확립으로 동일노동·동일임금에 따른 공정 보상원칙 확립<br>▪ 국민참여를 통하여 직종별 처우수준에 대한 객관성 확보 | ▪ 전환 직원의 직무능력 개발 지원으로 대국민 서비스능력 제고<br>▪ 지속적인 처우개선 필요사항 도출로 일자리 질 개선 및 근무능률 향상<br>▪ 저임금 근로자에 대한 임금인상 우대로 보수제도 운영을 통한 사회적 가치 실현 |



014231535503694

## ②-3. 사회적경제 지원 및 지역경제 활성화로 민간 일자리 창출 활성화

| 목 표 | 사회적경제 지원 및 지역경제 활성화로 민간 일자리 창출 활성화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 사회적경제 지원 프로그램의 대상 분야가 한정적 | ✓ 기존의 지원 프로그램은 판로개척 및 경영컨설팅 분야에 한정 집중 | 사회적 기업 관리자 및 종사자의 의견 청취 | ✓ 임직원의 근로 안정성 및 생산성 증대를 위한 직접지원 프로그램 편성 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 지역사회 네트워크 형성<br>- 협업기관 및 수혜자의 의견을 수렴한 사업 방향 개편 | ▪ 취약계층 맞춤형 일자리 창출 확대<br>▪ 사업 추진 과정에서 지역사회 구성원의 주도적 참여 유도 | ▪ 혁신도시 이전 공공기관과의 협업으로 기관별 전문성을 반영한 '사회적 경제 종합지원 패키지' 추진 | ▪ 본업과 연계된 사회적 경제 조직의 설립 및 육성<br>- 지속가능한 사업모델 개발로 자립기반 마련 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 취약계층 돌봄서비스 | 'HF 드림 하우스' 연계 일자리창출 프로젝트 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ **(개요)** 간병·가사 등 돌봄서비스 수행 사회적 기업을 후원하여 취약계층 돌봄서비스를 활성화하고 돌봄노동자 고용을 지원하는 사업<br>- 고령자·장애인 등 취업이 어려운 계층을 근로자로 우선 채용<br>▪ **(지원내용)** 돌봄근로자 급여보조 및 교육비, 사업운영비 지원<br>▪ **(개편사항)** 전년도 동일 사업의 협업기관(사회적 기업 및 복지기관) 의견을 반영하여 사업범위 확대<br>- 수혜자 범위를 고령자에서 취약계층 전반으로 확대<br>▪ 독거노인 등 대상 '외로움 관리 서비스' 도입 추진 | ▪ **(개요)** 부산 내 신규 건축시공 인력의 노동시장 진입을 지원하고 근로기회를 제공하기 위해 'HF 드림 하우스*'사회공헌사업과 연계한 일자리 창출 사업 추진<br>* 부산 내 취약계층 어르신 주거환경을 개선하는 사회공헌활동<br>▪ **(지원내용)** 현장실습 기회 및 노무비 제공<br>▪ **(개편사항)** 본업(주거) 연계형 사회공헌사업인 'HF 드림 하우스' 사업의 일자리 창출규모 확대를 위해 협업기관의 의견을 수렴, 별도 사업 추진 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 서비스 제공 인력 : 연인원 430명 예정<br>▪ 장기근속수당 지급을 통한 돌봄서비스 사회적 기업 종사자 고용 안정화<br>▪ 돌봄서비스 영역 지원을 통해 사회서비스 이용자들에게 양질의 서비스 제공 | ▪ 서비스 제공 인력 : 연인원 200명 예정 (1인당 2회 가정 시 100명)<br>▪ 근로자 취업역량 제고<br>- (현황) 건축노동 시장에서 숙련공은 안면이 없는 보조공과는 공동 작업을 꺼려 신규인력의 시장 진입이 어려움<br>- (효과) 지원 대상자가 숙련공과 수 회 공동 작업할 경우, 지원 종료 이후에도 공동 작업 가능 |



014231535503694

## 혁신과제 ③ : 혁신성장 뒷받침

# ③-1. 블록체인 · AI 기반 모기지 사후관리시스템 구축을 통한 디지털 트랜스포메이션 선도

| 목 표 | 공사 디지털 트랜스포메이션 선도 및 사후관리시스템 고도화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 금융기관의 고객정보 관리 미흡에 따른 개인정보 유출로 금전적 · 비금전적 피해 증가 | ✓ 고객 개인정보 유출 방지를 위한 보안 · 관리 시스템 고도화 필요 | 신기술을 보유한 IT기관과의 협업을 통한 공사 디지털 트랜스포메이션 선도 | ✓ 모기지 사후관리시스템에 블록체인 기술 도입 |
| 금융기관 홈페이지 이용 시 active-x 등 불필요한 프로그램 설치에 따른 불편 초래 | ✓ 공사 금융서비스 이용 시 고객 불편을 초래하는 프로그램 설치 지양 | 「국민소통단」 운영 및 의견수렴을 통해 이용자 편의성 제고를 위한 기술개발 | ✓ 챗봇, 상담톡 등을 도입하여 24시간 대국민 주택금융 서비스 제공 |

## 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 블록체인 기반 본인인증 시스템 도입 | ▪ 전자문서관리시스템의 저장방식 개선을 통한 업무능률 제고 | ▪ 채권서류 관리를 위한 전자문서 블록체인 플랫폼 개발 | ▪ 챗봇, 상담톡 도입으로 24시간 주택금융서비스 제공시스템 구축 |

## 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 블록체인 기반 본인인증 시스템 도입 | "온라인 등기우편" 방식의 고객안내문 발송 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ **자동이체계좌, 약정납입일 변경** 등의 업무에 **블록체인 기반 본인인증*(카카오인증) 시스템 도입**<br>* 현재는 콜센터(녹취), 지사(신분증), 홈페이지 · 주택금융APP(공인인증서) 이용<br>- 고객신청 → 본인확인 → 공사URL문자전송 → 본인인증 → 자동이체계좌, 약정납입일 변경 등<br>▪ **IT기관간** 기술제휴 등 **MOU 체결**<br>- 암호, 보안, 인증 관련 전자문서 기반 블록체인 부문에 대하여 한국인터넷진흥원(KISA)과 MOU체결 및 공동펀드 조성 · 컨설팅 지원 등 | ▪ **연체정리 및 고객정보 변경** 등을 요청하는 **고객안내문**을 우편물발송(DM)이 아닌 **카카오톡을 통한 온라인 등기우편 발송**으로 대체, 수신고객은 개인정보 변동 가능<br>(현 행) → (변 경)<br>일반 등기우편 (건당 1,930원) → 온라인 등기우편 (건당 150원)<br>개인정보 노출 위험 → 본인만 열람<br>등기의 효력 → 유통증명서 발급 (등기의 효력)<br>(신 설) → 고객정보 변경<br>▪ **「국민소통단」 의견수렴**을 통해 추가로 반영할 필요가 있는 사항 발굴 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 녹취 및 공인인증서 이용에 따른 고객 불편 해소 및 개인정보유출 방지 기반 마련 | ▪ 안내비용 절감(현행 대비 약 7%수준) 및 다양한 내용의 고객안내문 추가 발송 가능 |



014231535503694

## ③-2. 계약제도 개선을 통한 혁신성장 뒷받침

| 목 표 | 창업·벤처·중소기업과 함께하는 HF |
|---|---|

| 문제점 | 혁신 방안 |
|---|---|
| ✓ 창업·중소·벤처기업의 공사 계약과정의 참여를 제한하는 장애요소가 존재<br>✓ 현행 공사 계약규정에는 창업 · 중소기업 등에 가점을 부여하는 직접적 근거가 마련되어 있지 않음 | ✓ 창업·중소·벤처기업의 성장사다리가 될 수 있도록 국가계약법령 개정에 따라 계약 규정 개선<br>✓ 가점을 부여하는 규정 개정 또는 업무지도 등을 통해 창업·중소기업 등에 독자적 지원방안 모색 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 계약규정 개정추진 | ▪ 계약업체 대상으로 보완점 검토 | ▪ 혁신성장을 위한 추가 제도 개선 | ▪ 지속적 혁신성장 지원 계약제도 운영 고도화 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 국가계약법령에 따른 규정개정 | 공사 독자적 혁신방안 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 소규모 계약의 경우 실적에 따른 입찰자격 제한을 폐지하고 최저가 낙찰제를 적격심사제로 전환<br>▪ 창업 · 벤처기업의 판로를 지원할 수 있도록 1억원 미만의 물품·용역계약에 대해 제한경쟁이 가능하도록 규정개정<br>▪ 신기술을 보유한 기업의 지원을 위해 우수 R&D 수의계약 범위를 확대하고 경쟁적 대화방식 도입 | ▪ 계약심의회 심의사안으로 창업 · 중소 · 벤처기업에 대한 우대 여부를 적극적으로 검토<br>▪ 협상에 의한 계약으로 낙찰자를 선정하는 경우 민간부분 좋은 일자리 기업 등에 부여했던 가점을 혁신성장 기업으로 확대 |
| 성과목표 및 기대효과 | (성과목표)<br>▪ 창업 · 중소 · 벤처기업 등의 혁신 성장을 지원하며 함께하는 HF<br><br>(기대효과)<br>▪ 계약규정 개정을 통해 창업·중소기업의 참여 확대 하고 초기시장을 확보하지 못하는 어려움을 해소<br>▪ 공사의 적극적이고 능동적인 지원 확대를 통해 소규모 · 벤처기업의 혁신성장을 활성화하고 사회적 책임을 이행 | |



014231535503694

## 혁신과제 ④ : 공정경제 기반 구축

# ④-1. 부산지역 사회적경제 활성화를 위한 공공기관 공동기금 사업

| 목 표 | 부산소재 공공기관의 협업을 통한 사회적경제 및 지역경제 활성화 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 사회적경제 지원사례 부족 | ✓ 사회적경제 태동 시기로 지원방안 부족<br>✓ 기업육성 사업은 막대한 자금이 필요 | 공공기관 자금 공동지원 | ✓ 공동투자를 통한 사회적경제 지원<br>✓ 기관 고유사업을 융합하여 지역상생을 위한 프로그램 신설 |
| 투자자금 부족 | | 공공기관 협업을 통한 지역경제 활성화 프로그램 마련 | |

## 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 사회적경제 지원 기반 조성<br>- 공동펀드 조성(7.5억원) | ▪ 협업 프로그램 활성화<br>- 기관 간 협업 추진 | ▪ 지원 프로그램 확대<br>- 공동펀드 조성금액 확대 | ▪ 사회적경제 지원 모델화<br>- 안정화를 통한 국내 대표 모델로 정착 |

## 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 사회적경제 금융지원 프로그램 | 컨설팅 및 인재육성 프로그램 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 사회적경제기업 성장단계별 금융지원<br>- (창업기) 무상 재정지원<br>- (성장기) 무이자 대출지원<br>▪ 국민과 함께하는 사회적경제 지원<br>- (크라우드펀딩) 국민에게 홍보하고 투자자금을 모금<br>- (자문위원회) 지역경제발전 효과 극대화를 위해 시민단체(부산시민단체협의회)와 지역전문가(교수진)로 구성 | ▪ 협업기관 인재Pool을 활용한 경영컨설팅 제공<br>- 인사, 회계, 법무 등 경영능력 강화 프로그램 실시<br>▪ 부산지역 사회적기업가 발굴 및 육성 프로그램 제공<br>- 지역대학과 연계하여 사회적기업가정신, 사회적기업 멘토링 등 교육과정 운영 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 창업기(10개), 성장기(5개) 총 15개 사회적경제기업에 4.9억원 금융지원 목표<br>▪ 크라우드펀딩을 통해 추가 15개 사회적경제기업 지원 목표<br>- 크라우드펀딩 플랫폼을 통해 대국민 홍보를 실시하여 인지도 제고 효과<br>▪ 시민과 함께하는 사회적경제 지원 모델 구축 | ▪ 협업기관 및 사회적기업연구원의 전문인력을 최소 10명 이상 선발<br>- 사회적경제기업의 경영능력 향상<br>▪ 부산지역의 사회적경제기업 전문 육성 프로그램으로 도약 목표<br>- 프로그램 교육을 통해 소셜벤처 경진대회 등 참가지원 |



014231535503694

## ④-2. 중소기업과 더불어 성장하는 HF

| 목 표 | 중소기업 등과의 상생과 협력을 통해 더불어 성장하는 HF |
|---|---|

| 문제점 | 혁신 방안 |
|---|---|
| ✓ 중소기업 등과의 상생,협력을 위한 구체적 실행 방안 마련 필요 | ✓ 적기 자금집행, 하도급업체 보호 등 협력업체에 대한 지원 강화 |
| ✓ 공정한 거래질서 확립을 위한 공공기관의 요구 수준 증대 | ✓ 거래관행 개선, 분쟁 발생 시 해결방법의 구체화 등을 통해 공정경제 기반 조성 |
| ✓ 지방 이전기관으로써 지역경제 활성화를 위한 사회적 책임 증대 | ✓ 지역 생산품 우선 구매, 일자리창출 기업 지원 등 지역 업체에 대해 실질적인 지원 방안 마련 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 공정경제 기반 구축을 위한 조달환경 구축 | ▪ 거래관행 개선 및 지역경제 활성화 지원 | ▪ 공정경제 기반 확립 및 확대 방안 모색 | ▪ 사회적 가치 증대을 위한 공정경제 체계 고도화 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 공정한 경제질서 확립을 위한 기반 조성 | 지역경제 활성화 기여 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 하도급지킴이 활용, 선지급율 증대 등을 통해 대금지급 관련 거래관행 개선<br>▪ 입찰공고 시 발주기관의 불공정행위에 대한 부패행위 신고제도 안내<br>▪ 교육원 건립 등 대규모 시설공사 시 시공업체의 하도급 갑질 행위 방지를 위한 근본적인 대책 마련<br>▪ 계약체결 시 당사자간 합의로 분쟁해결 방법을 결정할 수 있는 근거 마련<br>▪ 불공정 거래 사례 공유, 계약관련 법규 개정 사항 안내 등 각 부점 코칭 및 업무 지도 지속 | ▪ 지역생산품 우선구매율 확대<br>▪ 경쟁입찰의 업체 평가시 일자리 창출 우수 기업에 대해 가점제도 운영<br>▪ BIFC 입주기관의 협의체(관리단) 및 지자체 협업 등을 통해 우수 지역업체를 발굴하고 지역 생산품에 대한 홍보 기회 제공 |
| 성과목표 및 기대효과 | (성과목표)<br>▪ 상생과 협력을 통한 공공기관의 사회적 책임 이행<br>(기대효과)<br>▪ 선지급율 확대 등을 통한 원·하도급 업체의 경제적 고충 해소<br>▪ 일방적 계약 불이행, 하도급 업체 갑질 행위 근절, 계약 체결 시 분쟁해결 방법 구체화 등 불공정 거래관행 개선<br>▪ 공정한 경제질서 확립에 대한 전사적 인식 제고 및 사회적 가치 창출 기반 마련 | |



014231535503694

## ④-3. 부산지역 인재 채용·육성을 통한 지역 경제발전

| 목 표 | 부산지역 인재 채용 및 육성을 통하여 이전지역의 고용 안정 및 경제 성장에 기여 |
|---|---|

| 문제점 | | 혁신 방안 | |
|---|---|---|---|
| 부산지역 일자리 감소 | ✓ 경기침체에 따른 기업의 고용 축소 | 공공기관의 지역인재 채용 확대 | ✓ 지역인재 채용을 위한 채용 목표제 도입 |
| 수도권 인재 대비 지역 인재의 경쟁력 약화 | ✓ 지역인재 육성을 위한 이전 기관의 노력 부재 | 금융인재 육성 프로그램 개발 | ✓ 지역인재 의견 수렴 및 참여를 통한 인재육성 프로그램 개발 |

### 가. 중장기 과제 추진 방향 및 연도별 추진계획

| '18년 | '19년 | '20년 | '21~22년 |
|---|---|---|---|
| ▪ 금융권 활용 가능 업무 지식 축척 | ▪ 업무 경험 기회 확대 | ▪ 실무능력 배양 | ▪ 체계적 인재 육성을 위한 아카데미 설립 |
| ▪ 신입직원 중 지역인재 채용비율 18% 목표 도입 | ▪ 신입직원 중 지역인재 채용비율 21% 목표 도입 | ▪ 신입직원 중 지역인재 채용비율 24% 목표 도입 | ▪ 신입직원 중 지역인재 채용비율 27% 목표 도입 |

### 나. '18년도 혁신 추진 계획

| | 부산지역 인재 채용 비중 확대 | 부산지역 인재 육성 |
|---|---|---|
| 추진 내용 | ▪ 신입직원 지역인재 채용비율 연도별 확대<br>'18년: 18% / '19년: 21% / '20년: 24% / '21년: 27%<br>▪ 채용설명회 등 확대 진행으로 채용정보 제공 | ▪ 단계별 지역인재 육성<br>1단계 (지식축척) ▪채용설명회 및 금융강좌 개설을 통한 금융 지식 축척<br>⬇<br>2단계 (경험확대) ▪대학생 인턴쉽 및 지역대학 연계 오픈캠퍼스 운영<br>⬇<br>3단계 (능력배양) ▪인턴채용 확대 운영을 통한 부산 지역 인재<br>⬇<br>4단계 (인재육성) ▪공사·민·관 합동 금융인재 육성 아카데미 설립 추진<br>▪ 단계별 의견 수렴 및 지역인재가 참여하는 육성 프로그램 개발 |
| 성과목표 및 기대효과 | ▪ 이전지역 인재 채용 확대를 통한 지역 고용 안정 달성 | ▪ 지역 금융인재 육성을 통한 부산지역 금융산업 활성화로 지역 경제발전 기여 |



014231535503694

## <붙임> 「HF혁신국민참여단」 주요 의견

### HF혁신국민참여단 주요 의견

**A 위원(언론대표·지역주민)**

- 서류 제출을 간소화하는 것이야말로 국민들에게 제공할 수 있는 가장 시급한 개선점

**A 위원(언론대표·지역주민)**

- 지역인재 채용을 더 늘리고 주택 구입 대출 외에도 지역 사업자에 대한 대출 등을 확대

**B 위원(시민단체)**

- 사회적가치를 지수화해 정량·정성 분석으로 특정한 지표를 만들고 이에 대한 성과관리와 환류 필요

**C 위원(교수), D 위원(교수)**

- 주택금융이라는 본질에 충실하면서 리스크관리를 철저히 해 금융시스템 건전성을 유지하는 것이야말로 공사가 가장 신경써야 할 부분
- 리스크 관리를 더욱 강화하면서 저소득층을 더 배려할 수 있는 지혜로운 정책이 필요

**E 위원(고객)**

- 보금자리론 금리·소득제한 등 다소 높은 요건이 아쉬움
- 다자녀 가구의 기준이 3인 이상 자녀인데 이를 2인 이상으로 완화

**F 위원(고객), A 위원(언론대표·지역주민)**

- 각종 구비 서류를 사진 촬영을 통해 업로드하면 신청할 수 있었던 점이 상품의 장점이었음
- 블록체인 기술을 이용해 본인인증하는 방법을 확대 요청

**G 위원(교수)**

- 직원들의 입장에서는 기존에 하고 있던 일에 추가적으로 혁신 계획을 추진해야하기 때문에 업무부담이 있음
- 내부 구성원들의 부담과 헌신에 대한 경영진의 각별한 배려를 당부

**H 위원(취업준비생)**

- 인턴십이나 오픈캠퍼스도 좋지만, 지역 대학과 연계해 직접 실무경험을 제공해줄 수 있는 프로그램을 제공 희망

**I 위원(시민단체)**

- 비정규직 전환은 크고 복잡한 문제이며 공사 내에서도 보이지 않는 갈등이 많을 것이라고 생각
- 비정규직 처우개선 문제를 잘 해결해주시길 희망

### 혁신 추진 반영

**중점 혁신과제**

**① 주택금융의 공공성 강화**
- 정책모기지 중점 공급
- 주택금융신용보증 공급체계 개편
- 주택연금 제도개선

**② 국민이 만들고 개선하는 주택금융 실현**
- 국민의견 기반 정책수립채널
- 상품개발에 국민참여 확대
- 주택연금 모니터링 그룹

**③ 국민에게 신뢰받는 청렴HF**
- 국민참여하는 반부패 혁신활동

**혁신과제**

**① 대국민 서비스 및 조직운영 혁신**
- 핀테크 도입 확대
- 리스크관리 확대
- 콜센터 시스템 고도화

**② 소득주도·일자리 중심 경제 선도**
- 전사적 일자리 경영체계 추진
- 정규직전환자 등 처우 개선
- 사회적경제 지원 등으로 민간일자리 창출 활성화

**③ 혁신성장 뒷받침**
- 블록체인·AI기반 사후관리
- 계약제도 개선

**④ 공정경제 기반 구축**
- 부산 사회적경제 공동기금 조성
- 중소기업 지원 강화
- 부산지역 인재 채용·육성

**자체 혁신 추진체계**

- 사회적가치성과위원회
- 청년이사회
- 프로젝트그룹
- 업무제안
- 리스크관리위원회
- 일자리드림위원회
- 주택금융전문가협의회

014231535503694