

시스템화를 통한 사후관리업무 효율화 추진

[유동화자산부]

추진 방향



1 추진배경



- 유동화자산 급증에 따라 「사후관리 인프라 구축」을 통한 자산관리의 질적성장 추진 필요
 - 비전 2020 및 중장기 경영목표의 핵심과제인 「유동화자산관리 생산성 향상」 추진
 - (직접관리자산) 말소등기가 필요한 유동화자산 과다보유* 및 촉탁 등기 생략에 따른 말소(감액)관련 서류발급 요청 증가
 - * 촉탁등기된 유동화자산('15.12월말 현재) : 369,331건
 - (위탁관리자산) 자산급증에 따라 원리금 수납대사시스템 선진화 및 각종 조건변경 등에 대한 효율적인 사후관리 방안 필요
- 기존의 「일하는 방식」에 대한 대대적인 혁신 필요
 - 과거 소규모에 맞는 사후관리체계에서 벗어나 유동화자산 100조원 시대에 걸맞는 유연한 사후관리시스템 필요
- 정부3.0 주요과제인 「국민 맞춤 서비스」 과제 추진
 - 지사의 광역단위 소재로 인한 고객의 접근성 보완 및 고객의 비용 부담 완화 → 대국민 서비스 개선

가. 전자등기시스템 주요내용

- (개요) 등기접수와 관련된 일련의 과정을 자동화·전산화를 통하여 무방문·무서류 처리
 - (대상업무) 근저당권 말소(감액), 부동산 경매신청, 촉탁등기 등
 - (개발방향) 도입효과가 큰 시스템부터 개발하고, 점진적으로 고도화하는 방식으로 추진

나. 전자등기시스템 단계별 개발 세부내용

1차 개발 근저당권 말소(감액) 전자등기시스템 (9월)



- 공사 명의로 근저당권이 이전된 유동화자산의 근저당권 말소 및 감액

구 분	기 준	변경 후
인장날인	▶ 지사 직인날인	▶ u-센터에서 전자서명

- (신청방법) 공사 홈페이지를 통한 인터넷 신청이 원칙이나, 인터넷 신청이 어려운 고객은 지사 방문신청 또는 u-센터를 통한 전화신청
- (위임수수료) 건당 통상 6만원 → 3만원(VAT 및 제세공과금 포함)
- (효과) 새로운 아이디어 접목을 통한 대국민 서비스 질 제고 및 국민 금융비용 부담 경감

※ 전자등기시스템 전산화·자동화 과정

(고객 신청)	(말소(감액) 승인)	(고객 수수료 납부)	(첨부서면 작성)
공사 홈페이지 신청	→ 법무대리인에게 내역 전문발송	→ 가상계좌 SMS 자동발송	→ 자동작성시스템 이용
(공사 직인날인)	(등기소 접수)	(접수 및 처리완료)	(처리결과 고객통지)
전자서명	→ 등기접수 모듈로 일괄접수	→ 전문으로 보고	→ SMS로 자동발송

2차 개발

등기 첨부서면 자동작성 시스템 (11월)



- ☐ (개요) 고객이 셀프등기시 첨부서면(위임장, 해지증서 등) 작성을 요청할 경우 부동산의 표시, 지사명, 대리인 등을 자동작성
- ☐ (효과) 담보물 주소로 부동산표시를 자동변환되므로 첨부서면 작성 시간 90%(20분→2분) 단축

3차 개발

모바일앱 전자등기신청 시스템 (12월)



- ☐ (개요) 전자등기시스템을 인터넷·방문·전화 신청이외에 모바일(스마트 주택금융) 앱을 활용하여 신청 가능
- ☐ (효과) 시간·장소 제약없이 신청방법 다양화

4차 개발

전자경매시스템 및 촉탁등기시스템 (17년)



☐ 전자경매시스템(17.1월)

- (개요) 공사와 법무대리인간 전산 연결하여 경매신청서를 작성 후 전자소송 사이트를 통하여 경매 접수
- (효과) ① 법무사 수수료 절감(약25만원→7.7만원) → 법원불인정비용 축소
* 예산절감효과 : (25만원 - 7.7만원) × 789건(연평균) ≒ 1.3억원
② 보정명령 관리의 전산화(담당자 팝업알림)로 기각 및 각하 방지

☐ 촉탁등기 시스템(17.4월)

- (개요) 촉탁등기 법무사와 전산연결하여 등기 완료까지 모든 과정 전산화
- (효과) 근저당권 이전 접수~완료까지 처리과정 실시간 확인 가능

다. 기타 사후관리 시스템 개선

① 자동 FAX 발급 시스템 도입 (7월 시행)

- (기존) 지사방문 or 전화 → 제증명서 출력 후 인장날인하여 팩스발송
- (개선) 전화 신청 → 전자로 직인 날인하여 자동으로 팩스 발송
- 본인이 요청할 경우 콜센터에서, 제3자가 요청할 경우 u-센터에서 제증명서를 FAX로 자동 발급*
- * 7.27일 도입 이후 총 7,655건 발급(일평균 약 102건)

② 콜 자동발신 시스템(Click-To-Call) 도입 (9월 시행)

- 유동화 사후관리업무의 아웃바운드콜을 용이하게 하기 위해 도입

기 존	개 선
▶ 직접 다이얼 입력	▶ 하이넷시스템 화면의 통화버튼 클릭시 자동으로 전화발신

③ 원리금 수납대사 시스템 전면 개편 (12월 도입 예정)

- (도입배경) 양수자산 증가로 인한 계좌별 대사전수 급증* 및 시스템 노후화로 금년 6월부터 수납대사 시스템 전면 개편 추진
 - * 계좌건수 : 279,046건('15.1월) → **616,102건**('16.1월)
 - 거래건수 : 301,267건('15.1월) → **666,767건**('16.1월)
- (주요 개편내용)
 - 상환금액, 상환일자 등에 대하여 일부 금융기관별 재량권 인정
 - 수납대사시 기존 수작업 처리를 자동화 처리되도록 개선
 - 수납대사 오류 유형별 모니터링 기능 신설 등
- (효과) 업무처리시간 단축으로 인력 감축* 및 업무효율화 추진**
 - * '15년초 7명 → '16년초 5명 → '17년 3~4명
 - ** 월평균 오류 : 약 3.5만건(4.5%) → (개편후 목표) 4천건(0.5%)

장애 요인	극복 노력
▶ (전산업무 과부하) 전문개발, 인터넷 개발 등 전산 개발범위가 넓으나, 연금 3종세트 등 긴급한 전산개발로 개발순위가 늦춰짐.	▶ (용역사업으로 추진) 모기지 사후관리 용역사업(대사시스템 개편) 수행시 대체 추진
▶ (예산부족) '16년 사업계획 미반영으로 개발 예산 전무(전자등기, Click-To-Call 등) * 연체관리를 위한 u-센터 용역비 등의 예산이 시급하여 동 사업은 뒷 순위로 밀림	▶ (솔루션 무료 이용) 전산개발소스(전문요건 등) 지원으로 무료 이용 협약체결
▶ (일부지사 반대) 거래 법무사 일감 감소로 인하여 지사 부수적인 법원 업무 지원요청 곤란	▶ (법무사 지원 시스템 개발) 위임 확인 시스템 개발로 법무사의 상환·등기업무 지원 예정
▶ (전문지식·네트워크 부족) 유동화 업무를 이해하고 있으며 대량으로 등기업무를 수행할 수 있는 업체 부족	▶ (특화된 업체선정) 전자등기 특허(법무법인 대륙아주)와 전자등기 시장점유율 1위(법무법인 한울) 업체 선정
▶ (유사 사례 부족) 공공기관 및 금융기관 최초 개발 사례로 설계 방향 설정 난해	▶ (유기적 협조) 관련부서(정보전산부·IT 전략안전부)와 정기적인 미팅 실시하여 개발 아이디어 도출
▶ (개인정보제공) 외부기관과 전문구축시 개인정보(성명, 주민번호 등) 제공에 대한 동의 미비	▶ (법률검토) 전자등기·자동팩스는 업무 위탁이므로 공사 홈페이지에 위탁사항 게시로 법률요건 충족 ▶ (보안강화) 솔루션 제공업체와 전용선 구축하여 개인정보 해킹 차단

업무량 감축	✓ 전자등기시스템	· 지사 말소(감액) 등기 업무량 21% 감축
	✓ 자동FAX발급시스템	· 지사 제증명서 업무량 16% 감축
	✓ Click-To-Call시스템	· 직접관리자산 연체관리 업무효율성 27% 증진
	✓ 수납대사시스템	· 업무별 작업기간 월 최대 7영업일 단축

타부서 활용 가능 업무	✓ 전자등기시스템	· 저당권말소(주택연금부), 가압류 등 말소업무(채권관리부)
	✓ 자동FAX발급시스템	· 부채증명서, 대출잔액증명서, 이자상환증명서 및 채무 완납증명서 등 발급 업무(주택보증부, 주택연금부, 채권관리부) ★ 현재 주신보, 주연보, 미수채권의 제증명서 발급시 활용을 위한 전산개발중
	✓ Click-To-Call시스템	· 보금자리론 심사(정책모기지부) 및 채무자면담(채권관리부) 업무

비용 절감	✓ 전자등기시스템	· 고객 법무사 수수료 약 20백만원 절감 및 경매시 법원 불인정비용(잡지출) 연 1.3억원 절감 예상
	✓ 수납대사시스템	· 인력 최소 3명 감축 가능(연간 인건비 약 90백만원 절감)

시간/장소 제약 초월	✓ 전자등기시스템	· 인터넷/모바일 접수방식으로 무방문 · 24시간 신청 가능
	✓ 자동FAX발급시스템	· 지사 무방문으로 전화 한통이면 제증명서 팩스 발급가능

일괄 방식 처리	✓ 전자등기시스템	일괄 전문전송, 첨부서면 자동작성, 전담조직(u-센터)에서 집중 처리
	✓ 자동FAX발급시스템	한 화면에서 제증명서, 직인날인요청서, 등기필증 FAX 발송 가능
	✓ Click-To-Call시스템	클릭 1번으로 모든 다이얼 자동입력
	✓ 수납대사시스템	멀티조회 기능 신설

5 성공요인 분석



- (창의적인 아이디어) 실무자의 창의적인 금융 아이디어와 내·외부 IT 전문가의 기술융합(핀테크, FinTech)으로 선제적인 시스템 창출
 - 전자등기시스템은 공공기관 최초, 전자경매시스템은 금융기관 최초 도입
- (강력한 추진의지) 사후관리업무 특성상 실무자의 Idea는 예산, 중요도 등에 밀려 사장될 가능성이 높으나, 전략목표 달성을 위한 강력한 추진의지

전략목표	전략과제	실행과제	세부 실천 과제
창조적 주택금융 성장기반구축	자산관리 질적 수준 제고	유동화자산관리 생산성 향상	1. 전자등기시스템 구축 2. 자동 Fax 발급 시스템 개발 3. Click-To-Call 시스템 개발 4. 수납대사시스템 개발

- (전문적인 업체선정) 각 업체의 전문성을 활용한 특화된 분업 추진

개발분야	내부 시스템 구축	외부 시스템 구축	
업체명 및 강점	웹00(주) ▶ 하이넷업무시스템 구축 경험('04년~)	(주)한국000000 ▶ 전자등기술루션 전문업체	(주)링00 ▶ 전화·FAX 전산 솔루션 전문업체
수행업무	▶ 내부 시스템 전문개발 ▶ 내·외부 시스템 연동	▶ 전자서명 프로그램 운영 ▶ 고객안내 SMS발송 ▶ 수수료 가상계좌 시스템 운영	▶ PC·전화 연동 시스템 구축

- (Win-Win방식의 운영체계) 고객과 직원이 모두 만족할 수 있는 시스템 구성

【전자등기시스템 예시】

공 사	고 객	Win-Win
▶ 신청조건 자동셋팅 ↓ ▶ 가능조건만 신청되므로 검토없이 즉시 승인가능	▶ 진행과정 SMS안내(3회) → 비용, 등기소 접수, 처리 완료 통지	▶ (공사) 신청량 급증해도 업무량 부담없음 ▶ (고객) 용이한 신청방식과 추가 문의 불필요

□ (적극적인 소통) 고객·지사 직원·위임업체의 의견을 적극 청취하여 반영

일별 위임건수를 균등하게 배분하여 법무대리인 수익성 개선과 수수료 인하 유도		
지 사	법무대리인	고 객
▶ 업무량 과다	▶ 저렴한 수수료는 수익성 악화 초래	▶ 과도한 말소비용(6만원)

5 향후 계획



□ 전자경매시스템 고도화를 통한 경매 업무 효율성 제고(~'17년도 2분기)

○ u-센터 수행업무에 보정서 제출 업무 추가 검토 예정

□ u-센터 업무 확대 및 집중화를 통한 보금자리론 사후관리 효율화

○ u-센터를 「u-사후관리 통합센터(가칭)」로 개편하고, 고객 위임확인 시스템 개발을 통해 제3자 가상계좌부여 업무 등 개시(~'17년도 2분기)

□ 위탁관리자산 업무처리방법 개편

○ 조건변경, 조기상환수수료 감면, 제증명서 발급 등 현행 수작업으로 하던 업무를 은행과 협의 후 전문을 통해 자동처리(~'17년도 2분기)

별 첨 : 추진성과 세부내용 1부. 끝

① 전자등기시스템

가. 지사 업무량 감축 : 지사 말소(감액) 등기 업무량 21% 감축

- $60\text{건}(\text{일평균 전자등기 이용건수})/285\text{건}(\text{일평균 등기업무건수}) = 21\%$
- 향후 모바일앱 신청 시스템 및 아낌-e 대환시스템 구축완료시 추가로 약 20%이상 업무량 감축 예상

나. 고객비용부담 및 공사 손실 감소 : 고객이 부담하는 말소 관련 법무사 수수료는 약 20백만원 및 경매신청시 법무사 수수료 연간 약 136백만원 절감(법원불인정비용 절감)

- $630\text{건}(\text{현재까지 전자등기 이용건수}) \times 30\text{천원}(\text{건당 절감금액}) \approx 20\text{백만원}$
- $\text{건당 평균 법무사비용}(25\text{만원} - 7.7\text{만원}) \times 789\text{건}(\text{연평균}) \approx 1.3\text{억원}$

③ 자동 FAX 발급 시스템 : 지사 제증명서 업무량 16% 감축

- $7,655\text{건}(\text{자동FAX발급 건수}) / 45,587\text{건}(\text{지사 증명서 발급건수}) = 16\%$

④ Click-To-Call시스템 : 연체관리 업무효율성 27% 증진

- '16.5~ 8월(시행 전) 월 평균 연체상담건수 : 27,330건
- '16.9~10월(시행 후) 월 평균 연체상담건수 : 34,658건(27% 증가)

⑤ 수납대사 시스템 : 연간 인건비 최소 90백만원(3명 × 30백만원) 절감

- 수납대사 운영인력 : 7명('15년초) → 5명('15년말) → 3~4명('17년 예정)