

제316회 시의회 임시회
기획경제위원회
2023. 02. 27.(월)

동행·매력
특별시서울

세계 최고의 소기업·소상공인 종합지원 디지털 플랫폼 기관

업 무 보 고

I. 일반 현황

1. 설립목적 및 업무개요
2. 조직 및 인원현황
3. 주요 업무
4. 업무수행 준칙

1 설립목적 및 업무개요

□ 설립 목적 (근거법: 지역신용보증재단법)

- 담보력이 부족한 서울시 소재 소기업·소상공인 등의 채무를 보증함으로써 자금유통을 원활히 하여 서울경제 활성화 및 서민복리 증진에 기여

□ 연 혁

- 1999년 6월: 서울신용보증조합 설립 (서울특별시 조례)
- 2000년 3월: 서울신용보증재단으로 전환 (지역신용보증재단법 시행)
- 2009년 12월: 중소기업 금융지원상 수상 (대통령 기관표창)
- 2019년 10월: 소상공인대회 우수단체 대통령 표창 (중소벤처기업부)
- 2019년 12월: 청렴도 평가 1등급 획득 (국민권익위)
- 2020년 10월: 포용금융 우수기관 표창 (금융위원회)
- 2021년 3월: 일자리 정책추진 우수기관 표창 (행정안전부)
- 2021년 8월: 개인보증(브릿지보증) 지원 개시
- 2022년 9월: 전통시장 및 상점가 활성화 유공 표창 (행정안전부)

□ 주요 기능

- 담보력이 부족한 소상공인 등에게 제도권 금융회사 이용기회 확대
- 금융과 경영 종합지원으로 기업 성장에 의한 양질의 일자리 창출
- 저소득자 등 경제적 약자층에 대한 사회안전망 역할 수행

□ 주요 업무

○ 고유업무

- 신용보증 지원, 구상권 관리, 기본재산 관리, 경영지도

○ 대행업무

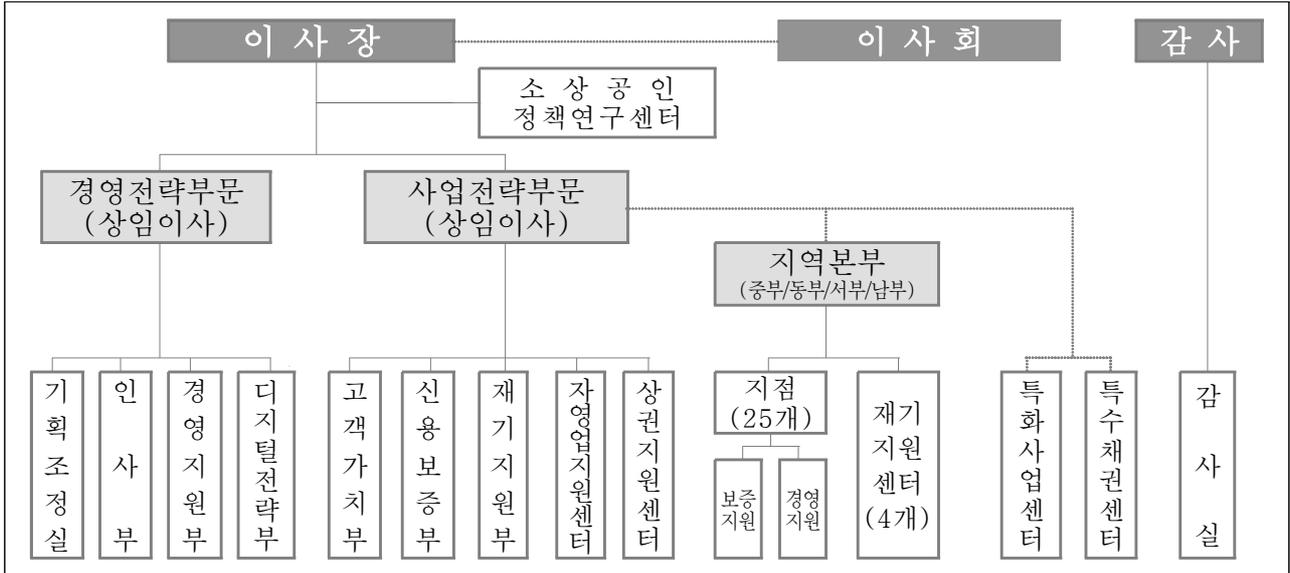
- 서울시 중소기업육성자금 지원 ('03. 4월 수탁, '19. 1월 대행업무로 전환)
- 서울시 소상공인 종합지원사업 ('06. 4월 수탁, '22. 8월 대행업무로 전환)
- 서울시 소상공인 고용보험 가입지원 사업 ('20. 1월)
- 서울시 청년 골목창업 지원 사업 ('22. 2월)
- 로컬브랜드 상권 육성사업 ('22. 3월)
- 골목상권 활성화 지원사업 ('23. 2월)

○ 수탁업무

- 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리 ('10. 5월)

2 조직 및 인원현황 (’23. 02. 13. 기준)

□ 조직: 2부문 2실 6부 3센터/4지역본부 25지점 6센터



□ 인원: 현원 641명

구분	임원	정규직	기간제 근로자	총 현원
인원 (여성)	3 (1)	477 (205)	161 (17)	641 (223)

□ 지점 분포현황



3 주요 업무

고유업무

□ 신용보증 지원

- 서울특별시 소재 소기업·소상공인의 신용을 평가하여 자금을 대출받을 수 있도록 채무에 대해 보증
- 신용보증 지원한도 : (기본재산 + 이월이익금)의 15배

□ 구상권 관리

- 신용보증기업이 부실화된 경우 재단이 채무자를 대신하여 금융회사에 보증채무를 이행함으로써 발생한 구상권의 관리 및 회수
- 채무자별 맞춤형 재기지원 : 분할상환, 상환유예, 원금감면, 매각·소각

□ 기본재산 관리

- 신용보증의 재원인 서울시·정부·금융회사 등의 출연금을 금융회사 등에 예치, 운영하여 신용보증 운용배수¹⁾를 안정적으로 유지, 관리
- 출연금 조성, 여유자금 운영, 재무 건전성 제고

□ 경영지도

- 서울특별시 소재 소기업·소상공인에게 경영에 필요한 창업 및 경영개선 컨설팅, 현장지도, 다양한 정보제공 등으로 안정적인 경영활동 지원
- 성공 창업자 양성, 생애주기별 맞춤형 종합지원

1) 신용보증 운용배수 : 보증잔액 / (기본재산 + 이월이익금)

대행업무

□ 서울특별시 중소기업육성자금 지원

- 서울시 중소기업육성자금(운전, 시설) 지원 대상에 대한 융자심사를 통한 장기저리의 서울시 자금 지원
- 신용보증과 동시 지원하여 담보, 고금리 문제 해소 및 경영 안정화 기여

□ 서울특별시 소상공인 종합지원

- 소상공인 교육, 현장 멘토링, 창업컨설팅, 자영업클리닉, 위기 소상공인 조기발굴 및 선제지원, 중장년 소상공인 디지털 전환, 소상공인 사업재기 및 안전한 폐업지원 등 생애주기별 맞춤형 종합 지원

□ 서울특별시 소상공인 고용보험 가입 지원 사업

- 서울시 소재 자영업자 중 고용보험에 가입한 1인 사업자의 고용보험료 지원

□ 서울시 청년 골목창업 지원 사업

- 도전적·창의적 청년창업가 집중 육성을 통한 침체된 상권 활성화 지원

□ 로컬브랜드 상권 육성사업

- 서울시 소재 골목상권 활성화를 위해 로컬브랜드 상권 육성 지원

□ 골목상권 활성화 지원사업

- 서울시 소재 소규모 골목상권의 자생력 강화를 위한 상권단위 종합지원

수탁업무

□ 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리

- '서울시 바이오메디컬 투자펀드 업무수탁 협약(2010.5.)'에 의거, 유망 바이오메디컬 헬스케어 기업에 안정적인 장기투자·자금지원을 위한 펀드의 전문적·효율적 관리

4

업무수행 준칙

구 분	관 련 법 규	수행준칙내용
설립	법 제9조	중소벤처기업부장관의 인가, 승인
정관, 업무방법서 변경	법 제10조, 제18조 조례 제7조 정관 제5조	중소벤처기업부장관 승인 - 정관: 서울특별시장 및 서울특별시의회 사전보고 - 업무방법서: 서울특별시장 사전보고
임원의 임명	법 제15조 조례 제8조 지방출자출연법 제27조 서울시출자출연조례 제7조, 제8조 정관 제7조, 제9조	이사장 - 임원추천위원회 및 이사회 추천으로 서울특별시장이 임명 - 이사장 유고시 상임이사중 직제순에 의해 직무대행 감 사 - 중소벤처기업부장관과 협의, 서울특별시장이 임명 당연직 이사 - 서울특별시장이 지명하는 소속직원 1인 - 중소벤처기업부장관이 지명하는 소속직원 1인 선임직 이사 - 5인 이내, 임원추천위원회 추천 및 이사장 제청으로 서울특별시장이 임명
부수업무 승인	법 제17조, 제40조 법시행령 제25조 조례 제9조	주요업무에 부수되는 업무, 중소벤처기업부장관의 승인사항이나 서울특별시장에게 위임가능
업무계획	법 제22조 정관 제26조	서울특별시장과 중소벤처기업부장관에게 제출
예산, 결산	법 제30조 법시행령 제25조 조례 제11조, 제12조 서울시출자출연조례 제22조의2 정관 제30조	예산: 서울특별시장의 승인 (중소벤처기업부장관 위임사항) 서울특별시의회에 제출 결산: 서울특별시장에게 제출 서울특별시의회에 제출
지도감독 부서	-	서울특별시: 노동공정상생정책관 소상공인담당관 중소벤처기업부: 중소기업정책실 글로벌성장정책관 기업금융과

* 법은 '지역신용보증재단법'을, 법시행령은 '지역신용보증재단법 시행령'을, 조례는 '서울특별시 서울신용보증재단 설립 및 운영에 관한 조례'를, 정관은 재단 정관을 지칭한 것임.

** 이 외 재단 운영과 관련된 제반사항은 '지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 (2020.12.10. 시행, '지방출자출연법'이라 지칭)'의 적용을 받음.

Ⅱ. 2022년 주요업무 추진실적

〈고유 업무〉

1. 신용보증 지원
2. 구상권 관리
3. 기본재산 관리

〈대행 업무〉

4. 서울시 중소기업육성자금 지원
5. 서울시 소상공인 종합지원

고유 업무

1 신용보증 지원

□ 신용보증 공급

- 코로나19 재확산으로 어려움을 겪고 있는 소기업·소상공인의 원활한 자금 조달을 위해 신용보증 적극 지원
 - 신용보증 공급은 '22년 12월말 기준 4조 1,113억원 지원(100.3% 달성)
- 일자리 창출 및 사회적 약자 지원 등 정책금융 역할 강화
 - 전체 신용보증 공급 중 정책보증 12,091억원 지원

(단위 : 건, 억원)

구 분	'19년	'20년	'21년	'22년		
				계 획	실 적	달성률
건 수	68,556	169,832	209,003	168,000	164,895	98.2%
금 액	18,780	51,249	55,707	41,000	41,113	100.3%

□ 신용보증 잔액

- '22년 12월말 기준 신용보증 잔액 10조 6,983억원 보유
- '20년 코로나19 이후 적극적인 보증지원 결과 보증잔액 대폭 증가
 - ('19년) 4조 2,377억원 → ('22년) 10조 6,983억원 (2.5배 증가)

(단위 : 건, 억원)

구 분	'19년	'20년	'21년	'22년	
				연간계획	실 적
건 수	211,023	322,290	422,203	480,000	467,614
금 액	42,377	79,313	103,199	110,199	106,983

2 구상권 관리

□ 보증사고 및 대위변제

- 효과적인 구상권 관리 및 재기지원 프로그램 운영 등으로, '22년 12월말 기준 순보증사고율 2.0%, 순대위변제율 1.0%로 안정적 유지 중

(단위 : 억원)

구 분	'21년		'22년	
	계 획	실 적	계 획	실 적
보 증 잔 액 (A)	102,313	103,199	110,199	106,983
순보증사고액 (B)	1,420	1,235	2,660	2,146
순보증사고율 (B/A)	1.4%	1.2%	2.4%	2.0%
순대위변제액 ²⁾ (C)	905	687	1,400	1,070
순대위변제율 (C/A)	0.9%	0.7%	1.3%	1.0%

□ 구상채권 회수 및 재기지원

- 적극적인 구상권 관리로 구상채권 452억원 회수

(단위 : 억원)

구 분	'21년		'22년	
	발 생	회 수	발 생	회 수
구상채권 ³⁾	1,180	493	1,522	452

- 성실실패자 재기를 위한 원금감면 36억원, 채권소각 771억원

(단위 : 억원)

구 분	'21년		'22년	
	원금감면	소 각	원금감면	소 각
특수채권	35	768	36	771

2) 순대위변제액 : 당해연도 발생한 대위변제액에서 당해연도 회수액을 뺀 금액

* 대위변제액 : 재단이 신용보증한 기업이 부실화되어 은행에 정상적으로 상환하지 못할 경우 기업을 대신하여 재단이 은행에 채무변제한 금액

3) 구상채권 회수실적 : 상각한 구상채권(특수채권) 회수금액 포함

3 기본재산 관리

□ 출연금 조성 및 관리

- 안정적 보증기반 마련 위해, '22년 12월말 기준 서울시 534억원, 자치구 150억원, 정부 338억원, 금융회사 680억원 등 총 1,702억원 출연금 조성
 - 신용보증의 기본재원을 출연금으로 조성하고 안정적으로 운영·관리하여, '22년 12월말 기준 신용보증 운용배수* 10.9배 유지 중
- * 신용보증 운용배수 = 보증잔액 ÷ (기본재산 + 이월이익금)

(단위 : 억원)

구 분	'21년			'22년			
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률	총 누계(비중)
합 계	1,790	1,900	106.1%	1,424	1,702	119.5%	16,324 (100.0%)
서울시	809	809	100.0%	534	534	100.0%	5,988 (36.7%)
자치구	300	330	110.0%	120	150	125.0%	758 (4.6%)
정부	41	41	100.0%	200	338	169.0%	1,662 (10.2%)
금융 회사 등	법정 특별	640	101	112.5%	570	115	7,916 (48.5%)
			619			565	

[참고] 금융회사 등 특별협약출연금 조성 현황

- 자치구-금융회사 매칭출연금 등 특별협약출연금 총 565억원 조성

(단위 : 억원)

구 분	신한	국민	하나	우리	기업	농협	부산은행 및 저축은행	신용카드 사회보증재단	합 계
'22년	147	58	119	149	1.5	65.5	-	25	565
'21년	150	67	152	153	-	67	5	25	619

대행 업무

4 서울시 중소기업육성자금 지원

□ 자금지원

- 소상공인 경영회복을 위해 정책자금 규모 확대 운영 기조를 유지하여, '22년 12월말 기준 중소기업육성자금 총 21,021억원 지원(99.6% 달성)
 - 중소기업육성기금 2,192억원, 시중은행협력자금 1조 8,829억원
- 4무 안심금융 지원자금 1.3조원 공급 지속하여 민생경제 회복 총력 지원
 - 신속한 일상회복 지원을 위해 12월말 기준 12,999억원 지원(100.0% 달성)

(단위 : 억원)

구 분	'21년			'22년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
합 계	38,000	38,920	102.4%	21,100	21,021	99.6%
중소기업육성기금	2,000	1,862	93.1%	2,250	2,192	97.4%
시설자금	50	50	100%	300	295	98.2%
경영안정자금	1,950	1,812	92.9%	1,950	1,897	97.3%
시중은행협력자금 ⁴⁾	36,000	37,058	102.9%	18,850	18,829	99.9%
4무 안심금융 지원자금	23,000	22,976	99.9%	13,000	12,999	100.0%

- 금리인상 기조에도 저리용자 및 이차지원 수준 유지하여 소기업·소상공인의 금융비용 절감
 - 중소기업육성기금(직접용자) 금리 2%대 유지(고정금리 2.0 ~ 2.3%)
 - 시중은행협력자금 이차보전율 0.8% ~ 1.3% 지원수준 유지

4) 시중은행협력자금은 고객에게 은행자금으로 대출하고 서울시가 고객을 대신하여 이자 일부 보전

5 서울시 소상공인 종합지원

□ 소상공인 생애주기별 종합지원

- **[창업기(Creation)]** 소상공인 교육 16,874명, 창업컨설팅 7,401건으로 준비된 창업 유도하여 성공 창업 견인

구 분	'21년			'22년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
소 상 공 인 교 육 (명)	10,000	10,552	105.5%	7,000	16,874	241.1%
창 업 컨 설 팅 (건)	6,500	7,406	113.9%	6,500	7,401	113.9%

- **[성장기(Advance)]** 자영업 클리닉 1,175개, 자영업 협업화 12개 업체, 소상공인 동행프로젝트 13개 업체 지원하여 소상공인 경쟁력 강화 및 성장 역량 제고

(단위 : 개)

구 분	'21년			'22년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
자영업 클리닉 지원	1,400	1,640	117.1%	1,100	1,175	106.8%
자 영 업 협 업 화	25	26	104.0%	10	12	120.0%
소상공인 동행프로젝트	45	45	100.0%	13	13	100.0%

- **[재도전기(New-start)]** 사업정리 및 재기 지원 2,711개 업체 제공하여 성실실패자의 재도약 기회 부여

(단위 : 개)

구 분	'21년			'22년		
	계 획	실 적	달성률	계 획	실 적	달성률
사업정리 및 재기 지원	1,100	1,109	100.8%	2,711	2,711	100.0%

참고

2022년 주요업무 추진실적 총괄표 ('22.12.31.기준)

사업명	세부사업		추진실적			
			2021년 추진실적 (12월말)	2022년 추진실적	연간계획 달성률	
신용보증 지원	보증공급	건수	209,003건	164,895건	168,000건 98.2%	
		금액	55,707억원	41,113억원	41,000억원 100.3%	
	보증잔액	건수	422,203건	467,614건	480,000건 -	
		금액	103,199억원	106,983억원	110,199억원 -	
구상권 관리	순보증사고액	금액	1,235억원	2,146억원	2,660억원 -	
	순보증사고율	비율	1.2%	2.0%	2.4% 0.4%p↓	
	순대위변제액	금액	687억원	1,070억원	1,400억원 -	
	순대위변제율	비율	0.7%	1.0%	1.3% 0.3%p↓	
기본재산 관리	출연금	조금 성액	1,900억원	1,702억원	1,424억원 119.5%	
			서울시	809억원	534억원	534억원 100.0%
			자치구	330억원	150억원	120억원 125.0%
			정부	41억원	338억원	200억원 169.0%
			금융회사등	720억원	680억원	570억원 119.3%
서울시 중소기업 육성자금 지원	합계	금액	38,920억원	21,021억원	21,100억원 99.6%	
			중소기업육성기금	1,862억원	2,192억원	2,250억원 97.4%
			시중은행협력자금	37,058억원	18,829억원	18,850억원 99.9%
소상공인 종합지원	소상공인 교육	명수	10,552명	16,874명	7,000명 241.1%	
	창업 컨설팅	건수	7,406건	7,401건	6,500건 113.9%	
		자영업 클리어	업체수	1,640개	1,175개	1,100개 106.8%
	자영업 협업	사업수	26개	12개	10개 120.0%	
	소상공인 동행프로젝트	업체수	45개	13개	13개 100.0%	
	사업정리 및 재기지원	업체수	1,109개	2,711개	2,711개 100.0%	

Ⅲ. 2023년 경영목표 및 추진계획

1. 경영목표 및 추진전략
2. 주요 업무계획
3. 추진전략별 세부 실행계획

1 경영목표 및 추진전략

미션

서울경제 활성화와 서민복리 증진 기여

비전

세계 최고의 소기업·소상공인 종합지원 디지털 플랫폼 기관

핵심가치

고객존중

도전혁신

전문역량

청렴신뢰

경영방침

고객과 함께 미래를 연결하는 경영

경영목표

기업 경쟁력 강화
정책보증 6,000억원

디지털 혁신
비대면보증 40%

ESG 경영
ESG얼라이언스 25개

지속가능경영
운용배수 12배 이내

추진전략

【 전략 목표 】

【 전략 과제 】

1	기업 경쟁력 강화와 상권 육성	1-1. 위기 소상공인 선제지원 및 역량강화 1-2. 활력 넘치는 서울 상권 조성
2	경영 전반의 디지털 전환	2-1. 디지털 전환으로 고객경험(CX) 혁신 2-2. 스마트워크 환경으로 일하는 방식 혁신
3	ESG 관점의 사회적 가치 실현	3-1. 다함께 하는 ESG 경영 3-2. 약자와의 동행 위한 포용적 종합지원
4	지속가능 경영체계 구축	4-1. 고객 저변 확대 및 위기대응 강화 4-2. 경영인프라 선진화

2 주요 업무계획

□ 고유 업무

1 신용보증 지원

(단위: 건, 억원)

구 분	'22년 보증잔액	'23년 보증공급계획			'23년 해지	'23년 보증잔액
		합 계	신규보증	기한연장		
건 수	467,614	105,000	55,000	50,000	89,000	433,614
금 액	106,983	30,000	17,000	13,000	25,000	98,983

2 사고 및 대위변제 관리

(단위: 억원)

구 분		2022년	2023년
사 고	순 발생 금액	2,660	3,970
	순보증사고율	2.4%	4.0%
대위변제	순 발생 금액	1,400	3,422
	순대위변제율	1.3%	3.4%

3 출연금 조성

(단위: 억원)

구 분	2022년	2023년
서울시	534	100
정부	200	100
자치구	120	100
금융회사 등	570	650
합 계	1,424	950

* 보증료 보전재원은 제외(재무회계 상 영업수익 인식)

□ 서울시 대행 업무

1 중소기업육성자금 지원

(단위: 억원)

구 분	2022년	2023년
합 계	21,100	16,000
중소기업육성기금	2,250	2,000
시중은행협력자금	18,850	14,000

* '23년 서울시 중소기업육성자금 용자지원 계획에 따름(변경가능)

2 소상공인 종합지원

구 분	2022년	2023년
소상공인 교육	7,000명	7,000명
창업컨설팅	6,500건	4,000건
자영업클리닉	1,100개	375개
중장년 소상공인 디지털 전환 (신규)	-	250개
위기 소상공인 조기 발굴 및 선제지원 (신규)	-	1,000개
소상공인 사업재기 및 안전한 폐업지원 (변경)	2,711개	2,000개

* 변경사업 내용 : (기존)사업정리 및 재기지원 → (변경)소상공인 사업재기 및 안전한 폐업지원

** '23년 서울시 소상공인 종합지원계획에 따름(변경가능)

3 지역상권 육성

구 분	2022년	2023년
로컬브랜드 상권발굴·육성	5개	4개
신규골목상권 활성화 대상상권발굴·육성	20개	25개
골목창업학교 청년예비창업가배출	24명	24명

* '23년 서울시 로컬브랜드 상권육성 등 서울시 지원계획에 따름(변경가능)

3 추진전략별 세부 실행계획

1 기업 경쟁력 강화와 상권 육성

1-1. 위기 소상공인 선제지원 및 역량강화

□ [채무연착륙] 경영위기 소상공인 조기 발굴 및 선제적 종합지원

- 고객 데이터 분석 기반, 부실발생 전 경영위기 소상공인을 발굴하여, 금융·비금융지원을 유기적으로 연계하여 지원
 - 지원대상 : 경영위기 징후기업 (재단 이용고객 데이터 활용 자체 선별)
 - 지원내용 : 금융(자금지원 등) + 비금융(컨설팅, 홍보비 지원 등)
 - 지원효과 : 소상공인 상황별 맞춤형 지원으로 경영개선 및 경쟁력 제고

구 분	위기 소상공인 사전 진단	금융지원	비금융 지원	
			경영개선 컨설팅	솔루션 이행비용 지원
지원대상	약 31만명	약 7천개 업체 (총 2천억원)	1천개 업체	1천개 업체
지원내용	경영위기 징후기업 사전분석·선정	상환기간 연장, 보증료 면제, 안심금리자금 지원*	컨설팅 지원 (최대 4회)	온라인 판촉, 상품홍보, 디자인 개선 등 비용지원

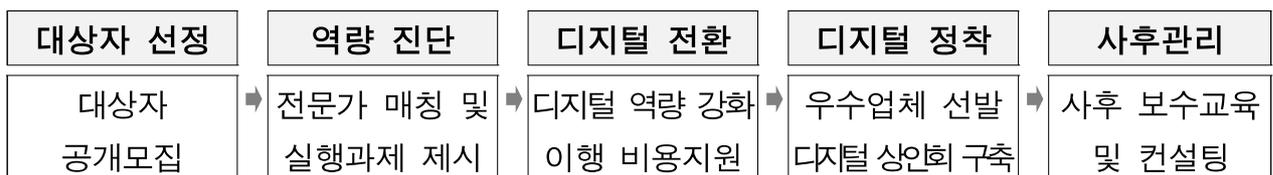
* 금리 인상 걱정 없는 고정금리성 「안심금리자금」

- 지원내용 : 기준금리(CD금리) 인상에 연동하여 단계별 이차지원
- 지원규모 : 7천억원 (신규 5천억원, 채무조정 2천억원)
- 지원효과 : 금리 인상에 대한 불확실성 완화 및 채무 부담 경감

□ [디지털 격차 해소] 중·장년 소상공인 디지털 전환 지원으로 자생력 강화

- 취약업종(음식·숙박업 등) 및 소외계층(중장년) 중심으로 밀착지원
- 디지털전환 컨설팅 + 교육 + 솔루션 이행 비용(최대 3백만원) 지원

< 중장년 소상공인 디지털 전환 체계도 >



1-2. 활력 넘치는 서울 상권 조성

□ [로컬브랜드] 지역을 대표하는 매력적인 “로컬브랜드 상권” 발굴·육성

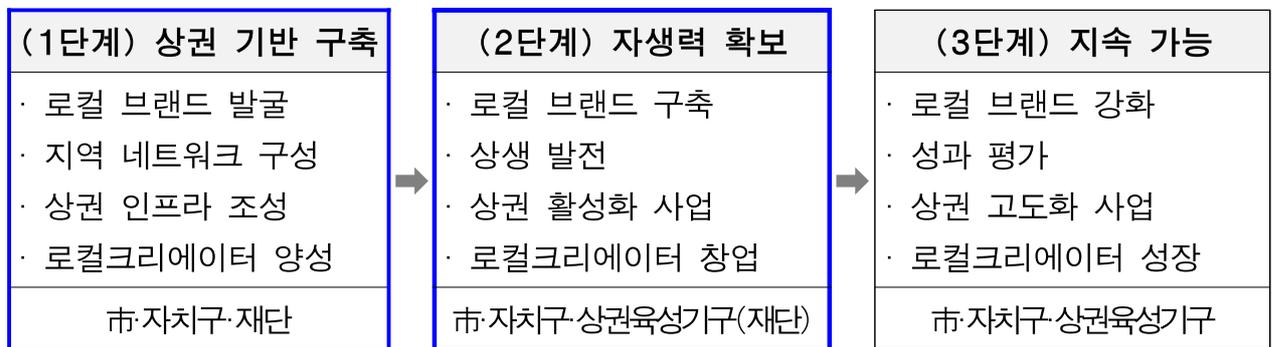


「로컬브랜드 상권 육성」

- 특색과 매력을 갖춘 골목 상권 육성을 위한 상권 선정·지원
- '22년 5개 상권 선정(구로구, 마포구, 영등포, 서초구, 중구)
- 인식전환·브랜딩·마케팅·역량강화 등 1단계 사업 수행

- (1단계 사업) 신규 선정 상권 대상 상권 기반 구축 사업 추진(용산, 노원)
- (2단계 사업) 자치구 대행 통해 상권육성기구 역할 수행(구로, 마포)
 - 전년도 사업경험 개선사항 반영하여 1단계·2단계 사업 수행 예정

< 로컬브랜드 상권 육성 로드맵 >



- ‘L-O-C-A-L’ 진단지표 개발하여 상권의 정성적 변화를 지속적으로 진단할 수 있는 모니터링 체계 구축

구 분	내 용	
L	Local contents (로컬콘텐츠)	지역 내 자원을 활용한 로컬점포 수
O	Originality of market (창조적 소상공인)	차별화된 사업계획을 가진 창업가
C	Communication (로컬생태계 조성)	상인·주민간의 네트워크 구성과 소통의 개선도
A	Accessibility (직주락 생활공간)	주변인구(거주지·직장인)의 방문과 구매 활동
L	Landscape (상권 인프라)	시민들이 체류할만한 인프라의 조성도 만족도

□ [청년 창업가] 골목상권 변화를 선도할 청년 창업가 40명 집중 육성

- 골목창업학교 활용하여 청년창업가 소수정예 육성(상·하반기 각 20명)
 - 장기·집중교육(3~4개월)을 통해 상권 내 경쟁력을 갖춘 사업모델 완성
 - 이론(상권분석·마케팅), 실습(조리코칭·품평회) 등 280시간 내외 교육

2

경영 전반의 디지털 전환

2-1. 디지털 전환으로 고객경험(CX) 혁신

□ [모바일앱] 자체 모바일앱으로 시공간 제약없는 비대면 서비스 강화

- 보증신청 시 마이데이터 연계하여 무방문, 무서류 및 실시간 사전검증 제공

주요 기능	주요 내용	기대 효과
서류 제출	· 전자서명으로 서류 일괄 제출	(고객) 서류 준비 부담 경감 (직원) 데이터 입력 시간 최소화
진행상황 조회 (사전검증)	· 보증신청 시 '사전검증' 후 실시간 피드백 제공	(고객) 보증 가능성 신속 파악 (직원) 단순 서류 검토시간 감소
심사 방법	· 보증신청 상품에 따라 '시스템 자동심사' 운영	(고객) 대기 시간 감소 (직원) 선택과 집중으로 심사역량 극대화

- 재기지원 분할상환 약정기능 개발하여 고객의 시간과 비용 절감
 ↳ 은행대출 동시지원, 소상공인 지원정책 알림 등 앱 콘텐츠 지속 보강 예정

□ [마이데이터] 소상공인 맞춤형 마이데이터 원스톱 서비스 체계 구축

- 맞춤형 경영지원 정보(소비트렌드, 상관동향 등) 및 각종 통계 서비스 제공
 - (예시) 소상공인 경영 의사결정에 필요한 '내 점포 상관분석 서비스' 지원
 점포 통계정보, 유동인구, 잠재분석 정보(주거·직장·임대료·소득) 등
- 생업에 바쁜 소상공인을 위해 마이데이터 기반 무방문 자동 서류 접수
 - (기존) 고객이 직접 서류발급·제출 → (개선) 열람 위임 동의로 자동 발급

< 마이데이터 묶음 정보 예시 >

주요사업	각 사업 행정정보 데이터(예시)
신용보증	· 사업자등록증명, 주민등록 등·초본, 부가세과세표준증명, 납세증명서, 국민기초생활수급자증명서, 차상위계층확인서, 한부모가족증명서 등
재기지원	
경영지원	· 중소기업확인서, 고용보험납부확인서, 건강보험자격득실확인서 등

□ [컨설팅 시스템] 컨설팅시스템 고도화 통한 데이터 통합관리

- DB 재설계를 통한 보증·경영지원 데이터 연계 추진
 - 데이터 활용 기반 구축으로 다양한 지원정책 발굴과 시행에 적극 활용
- DB 접근통제, 파기시스템 등 도입하여 개인정보 보안관리 강화

2-2. 스마트워크 환경으로 일하는 방식 혁신

□ [디지털 창구] 종이 안쓰는 디지털 창구(Paperless) 시스템 구축

- 고객의 창구 이용 트렌드 변화를 반영한 On-tact 서비스 확대

구분	(현행) 일반 창구	(개선) 디지털 창구
고객	· 신청서, 동의서 종이에 수기 작성	· 전자기기 이용하여 서류 작성
직원	· 종이서류 내용 입력 필요 · 서류 검색 어려움 · 실물 서류 멸실 우려 존재	· 자동 DB화로 업무시간 단축 · 정보 검색 가능하여 업무효율성 증가 · 정보 보안 강화 · Paperless로 탄소 배출량 감소
흐름도	<p>신청서, 동의서 등 수기 작성 → 담당자 → 편철하여 서고 보관</p> <p>주민증, 임대차계약서 등 제출 → 담당자 → 편철하여 보안/멸실/검색 이슈 발생</p> <p>보증 관련 전자문서보관 체계 부재</p>	<p>신청서, 동의서 등 작성 → 전자문서화 → EDMS</p> <p>주민증, 임대차계약서 등 제출 → 담당자 → 전자문서화</p>

- 채권 서류의 전자화를 위한 전자문서보관 체계 마련

- 전자서식 솔루션 도입, 전자문서 시스템 구축 및 업무시스템 데이터 연계 구현

□ [스마트 오피스] 공간·기기에 구애받지 않는 스마트 근무 환경 조성



「가상 데스크탑 인프라(VDI) 란?」

- 클라우드 기반 중앙 서버에 데스크탑 환경, 애플리케이션 등이 저장되어 언제 어디서나 동일한 업무환경 제공

- 지역본부별 원격 근무석 설치하여 상황별 “근거리 복무가능 환경 제공”

- 가상 데스크탑 인프라(VDI) 기술을 적용하여 업무 연속성 유지 환경 마련

구분	(현행) 데스크탑 이용	(개선) 가상 데스크탑 이용
업무 환경	· 특정 데스크탑에 파일 저장 · 해당 데스크탑에서만 확인 가능 · 기기 오류 발생 시 파일 손상 위험	· 중앙서버에 저장되어 다른 사무실, 다른 데스크탑에서도 확인 가능 · 중앙서버 데이터 관리로 보안 강화

- 클라우드 기반 문서 중앙화 시스템 구축으로 체계적인 공유·협업체계 마련

3 ESG 관점의 사회적 가치 실현

3-1. 다함께 하는 ESG 경영

□ [ESG경영] ESG 성과창출을 위한 마스터플랜 본격 추진

- '22년 구축한 ESG경영체계를 기반으로 '23년 전략과제 실행

전략목표	대표과제
① 기후위기 대응	· 탄소배출 감축을 위한 디지털창구 구축
② 상생·동행 강화	· 골목상권 ESG 얼라이언스 운영
③ 안전한 근무환경 조성	· 재단 고유 안전보건경영시스템 확립
④ 이해관계자와 소통 강화	· 재단 ESG경영 정보 공개

□ [민간협업] 민간 등 외부자원 발굴·활용 위한 협업 적극 추진

- 민간기업과 재단의 니즈와 역량에 맞춰 전략적 협업사업 설계

민간기업		서울신용보증재단	
니즈	- ESG 구체적 실행 방안 필요 - 기업 이미지 제고	- 소상공인 지원 방안 확대 - 인력, 예산 등 자원 다각화	니즈
역량	- 우량 자산 및 현금 보유 - 고유기술 및 인프라 보유	- 소상공인 지원 특화 - 기업홍보 수단 제공	역량

[예시] '22년 협업사례

- 브랜드 인지도, 경험 공간 운영 노하우 보유한 대기업과 협업으로 사업 초기에 관심유도 (어나더 바이브 방문객 수 : 12,407명)



□ [친환경체계] 에너지절감체계 구축·운영 및 친환경 전기차량 도입

- 본점사옥 에너지절감 계획 수립 및 에너지 절감 시설 도입
 - (교육) 에너지절감 의식 개선을 위한 직원 교육 실시
 - (캠페인) 본점사옥 임직원 및 입주사 참여형 환경캠페인 진행
- 친환경 전기차량 순차 교체 및 대시민 개방 충전소 2면 추가 설치

3-2. 약자와의 동행 위한 포용적 종합지원

[서울형 다시서기] 재기의지를 보유한 성실실패자에 적극적 종합지원

- 성실실패자에 대한 [교육 → 컨설팅 → 보증지원 → 사후관리]의 입체적, 종합적 지원을 통해 실질적 재기 기회를 부여

구 분	주요 내용
교육	· 재도전 맞춤형 교육 지원
컨설팅	· 경영개선을 위한 1:1 맞춤형 컨설팅 지원
금융지원	· 씨앗자금과 신용보증을 통한 장기저리 운영자금 및 보증료 지원
사후관리	· 1:1 밀착 현장방문 사후관리로 업체별 진단 후 추가지원

- 성실상환자까지 지원대상 확대하고, 현장 활용성 높은 교육 제공

구 분	현 행	개 선
지원대상	· 대위변제기업, 법적채무종결기업, 관리종결기업, 재창업기업	· 기존 + 성실상환자
교육	· 창업지식 위주 교육 · 기업가 마인드 제고 위한 기업가정신 함양 등 교육	· 기업 생애주기별 교육(창업-성장-재기) · 사업운영 밀접한 교육 과목 구성 (예: 사업기초법률, 마케팅 등)

[집중 채권소각] 2-Track 채권소각으로 신용사회 조기 복귀 지원

- ‘대위변제 후 장기경과채권’은 우선 소각하고, ‘법적채무종결 채권’은 연내 소각까지 완료하여 금융활동을 재개할 수 있도록 지원

Track	대상선정 및 집중소각	종합지원
1. 장기경과채권 소각	대위변제 후 5년 경과 특수채권 우선 소각	다시서기 지원 (교육, 컨설팅, 보증)
2. 다이렉트 소각	(상반기) 채권 선별* 하여 집중 소각 (하반기) 대상채권 연내 소각	

* 관리종결 대상 채권 중에서 선정 : ① 면책 후 1년 경과채권, ② 신용회복완료 채권

[노무상담] 한국공인노무사회 협업으로 사업자 노무상담 실시

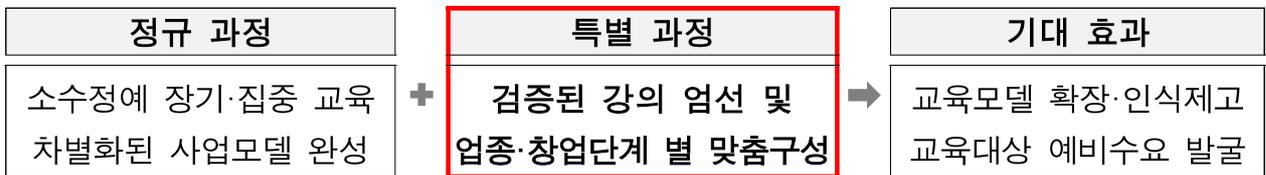
- 고용 노동환경 변화로 어려움을 겪고 있는 사업자 대상 노무상담 지원
 - 지원규모 : 연간 약 100명
 - 지원내용 : 노무사 프로보노(자원봉사자)가 노무 문제 개별상담

4 지속가능 경영체계 구축

4-1. 고객 저변 확대 및 위기대응 강화

□ [저변확대] 고객 저변 확대를 통한 지역경제 활성화 유도

- (보증) 신규고객 발굴전략 수립, 보증저변 확대로 자원배분 효과 제고
 - 코로나19로 동일기업의 추가보증 증가, 코로나 이전 수준의 신규고객 창출 추진
- (홍보) 미디어 믹스(media mix) 전략 추진하여 홍보효과 극대화
 - 다양한 광고매체 혼합하여 시너지 효과 창출 및 유관기관 홍보매체 활용을 통한 점진 확대
- (교육) 장기간 정규과정 참여가 어려운 소상공인 등을 대상으로 단기 특별과정 제공



□ [리스크관리] 선제적 리스크관리 및 신속한 위기 대응 강화

구 분	추진 내용
통합 리스크관리	· 금융 불확실성 심화 경영환경 대응을 위한 위험관리·위기대응 전담인력 확충 및 업무체계 일제 정비
신용 리스크	· New Credit VaR 시스템 구축 및 활용도 제고(중앙회 공동) - 신용리스크 현안분석 및 대응방향 정기보고(분기별, 수시)
운영 리스크	· 업무 취약분야 사전 감시 및 시스템적 관리 강화 - 핵심위험지표(KRI) 전면 개편, 규범준수 자가 점검제도 개선
유동성 리스크	· 유동성 커버리지 비율 점검지표 도입 및 모니터링 실시 - 예상손실(EL) 총당금, 미예상손실(UL) 기본재산 등 보충점검
위기상황 분석	· 금융기관 모범기준에 부합하는 분석·보고 정례화 - 스트레스 테스트 및 역(Reverse) 스트레스 테스트

□ [기본재산] 출연금 지속 확보 및 운용배수 모니터링 실시

- 市, 자치구, 금융회사 등 출연금 확보 통한 총 950억 조성
- 새출발기금 시행에 따른 부실영향 분석·운용배수 변동효과 모니터링 강화

4-2. 경영인프라 선진화

[데이터 경영] 내외부 데이터 활용 기반 경영을 위한 데이터 전략체계 구축

- 체계적 데이터 관리를 위한 추진체계 및 중장기 활용전략 수립 등

구 분	주요 내용
추진체계	· 데이터관리 기본원칙, 적용범위 등 공통 업무처리기준 제정 · 총괄관리 추진위원회 구성·운영
데이터 생애주기 관리	· 데이터 수집→가공·분석→활용, 생애주기 단계별 관리 실시 · 신규·동적데이터 확보, 자가 품질진단 등 실시
중장기 전략 수립	· 명확한 목표 설정 및 추진전략, 연차별 실행과제 도출 · 중요도, 시급성 등 고려하여 중기, 장기로 구분, 추진
기본 데이터(통계) 관리	· 새출발기금 등 경영환경 변화 반영, 기본 데이터 관리 개선 · 통계업무 매뉴얼 개정, 통계분석 시스템 개선 등

[정보보안] 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 점검 및 강화

구 분	주요 개선 내용
관리체계 수립 및 운영	담당자 교육강화, 내부 감사 추진
보호대책 요구사항	사용자 인증 및 점검 등 접근통제 강화 퇴직자 및 외부자 보안 대책 강화
개인정보 처리단계별 요구사항	舊 DB내 불필요 개인정보 삭제

[안전보건] 안전보건경영시스템(KOSHA-MS) 인증 취득

- 안전분야 대상 객관적 평가인증을 통한 시스템 정비로 안전관리 역량 제고

< 안전보건경영 인증 평가 항목 >

1. 안전보건 경영체계	2. 안전보건 활동	3. 경영관계자 면담
· 안전보건계획 수립 · 성과평가 및 개선조치	· 위험물 누출 예방활동 · 쾌적한 작업환경 유지	· 경영자가 알아야 할 사항 · 중간 관리자와의 면담

[정보제공 확대] 소상공인 현장 체감도 높은 다양한 정보 제공

- (통 계) 서울시 소상공인 트렌드 연구보고서 ‘서울 소상공인 생활백서’, 소상공인 금융정보 특성 분석한 ‘소상공인 금융리포트’ 신규 발간
- (피해예방) 창업교육 과정 및 금융감독원 보이스피싱 예방 프로그램 등과 연계하여 작업대출(불법 보증브로커) 피해 예방 위한 안내 강화

IV. 2022년 행정사무감사 조치결과

1. 수감결과 현황

2. 조치결과

1 수감결과 현황

□ 수감결과 처리요구사항 등 : 총 28건

○ 시정·처리요구사항 12건, 건의사항 7건, 기타(자료제출 등) 9건

□ 조치현황

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	28	24	4	-	-
	시정·처리요구사항	12	9	3	-	-
	건의사항	7	6	1	-	-
	기타(자료제출 등)	9	9	-	-	-

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 임직원 비위발생 시 적정처분이 이루어질 수 있도록 인사관리체계를 점검하기 바람 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 임직원 비위행위 발생 시 무관용 원칙에 따라 엄정하고 공정한 인사조치 실시하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 징계 처분결과에 따라 인사규정에서 정한 승진제한, 근무평정 감점 등 인사상 제재조치와 보수삭감 등 급여 상 제재조치 적용 - 금품·향응수수, 횡령, 배임, 성범죄, 음주운전 등으로 징계를 받거나 기타 사유로 중징계 처분을 받은 비위행위자는 경영성과평가 성과급 지급 대상에서 제외 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비위행위 방지를 위해 반부패, 청렴, 성희롱예방 등 관련 교육을 적극 실시하고, 향후 비위발생 시 엄정한 처분으로 직원 경각심을 고취하겠습니다
<p>○ 새출발기금 시행으로 인해 성실 상환자에 대한 역차별 우려가 있으므로, 철저한 관리감독 바람 (재기지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 새출발기금 현황(신청 및 채권 매각 등)에 대한 주단위 모니터링을 실시하고 있음 ○ 정부 새출발기금 시행에 따른 철저한 관리를 위해 직원 대상 교육(`22.11.)을 실시하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 업무처리 방법, 매각대상 채권 선정 방법 등 ○ 새출발기금 안정적 운영을 위해 유관기관과 지속 협력 중임 <ul style="list-style-type: none"> - 수도권 지역신보(서울, 경기, 인천)와 새출발기금 업무 처리방법 등 논의(`22.12.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 새출발기금 업무처리 매뉴얼(전산 매뉴얼 포함) 배포하여, 정확한 업무처리 및 관리감독 지원하겠습니다 ○ 새출발기금 관련 신속 대응을 위해, 관련 유관기관과 지속적으로 업무 협력하겠습니다 <ul style="list-style-type: none"> - 시, 새출발기금(주), 신복위, 중앙회, 지역신보, 은행 등

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 골목창업학교 대행 업무 시, 보다 다양한 소상공인을 대상으로 사업이 확대될 수 있도록 서울시와 협의하기 바람 (상권지원센터)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 골목창업학교 지원대상 확대를 위하여, 서울시 협의를 통해 '공개특강'을 신설하여 '23년 업무계획에 반영 완료하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 생업으로 정규과정 참여가 힘든 소상공인 및 예비창업자 등을 대상으로 '23년 내 공개특강 운영 예정 ○ 골목창업학교의 우수강의 및 교육시설을 활용하여 다양한 수요자별 맞춤형교육을 적극 제공할것음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 업종 다양화를 위해 외식업 외에도 골목상권 변화에 효과적인 업종 선정을 비롯하여, 관련 교육시설·공간 확충 등을 위해 서울시와 적극 협의해 나가겠음
<p>○ 구상권회수 등 사후조치를 강화하고, 직원교육 등을 통한 구상권 관리에 만전을 기하기 바람 (재기지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 철저한 구상권관리를 위해 업무 취약분야에 대한 집중연수 제도 운영 및 채권회수 우수사례를 적극 공유하였음 ○ 구상권관리에 만전을 기하고자 구상채권 데이터 관리 강화하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 주기적 채권 소멸시효 정비 (반기별 실시) - 법원 회생·파산 공고 내용 확인 및 데이터 입력 (매월 실시) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '미회수채권 집중관리 캠페인' 시행으로 구상권 회수 증대 적극 추진하겠음 ○ 대내외 채권관리 전문 연수 등을 실시하여 직원 역량 강화에 적극적으로 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 서울형 마이크로크레딧 지원사업 성과가 저조함. 사업 종료 이후 소외계층을 위한 보증 지원방안을 적극 검토하기 바람 (신용보증부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 12월 서울형 마이크로크레딧 지원사업 대행 종료 이후 지원목적 및 대상이 유사한 긴급자영업자금과 통합 운영하여, 소외계층을 지속 지원하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급자영업자금 지원대상 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 기초생활수급자, 차상위계층, 실직자, 장애인, 여성가장, 한부모가정, 다둥이가정, 다문화가정, 간이과세자, 새터민, 독립유공자 유족 등 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 서울시 자금 지원 공고 이후 긴급자영업자금 지원을 개시하여 소외계층을 적극 지원하겠음 ○ 재단 25개 영업점을 통해 적극 수요 발굴하여 성과 제고, 취급 가능은행 확대(1개 → 8개)로 고객 편의성 증대하겠음 <ul style="list-style-type: none"> - '23년 긴급자영업자금 지원 확대 예정(500억원 → 550억원)
<p>○ 수의계약 기준 등 계약분야 청렴 및 공정성 강화 방안을 마련하기 바람 (경영지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약업무의 청렴 및 공정성 제고를 위한 수의계약 제도 개선 방안을 적극 마련하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 수의계약사유 심사제도 신설하여 독점공급 등 사업목적 달성상 부득이한 경우 제외 경쟁계약 원칙 준수 - 특정업체와의 유착 사전 예방 위한 동일업체 반복 수의계약 제한(연간 4회, 연속연도 2회) - 특히, 학술연구용역의 경우 핵심 체크리스트 작성을 통해 유사·중복용역 점검 및 원가산정 및 수의계약 사유 심사 강화하여 경쟁계약 유도 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 경쟁계약 비중을 높이기 위해 수의계약 사유 심사를 계속 강화하는 한편, 사업 목적상 부득이한 수의계약 발주건에 대하여는 원가심사제도를 도입하는 등 계약업무의 청렴과 공정성 강화를 위해 지속적으로 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 승진심사 시 성별 유불리 없이 공정한 승진심사가 이루어지도록 노력하기 바람 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 성과와 역량 기반의 근무평정과 승진심사를 통해 공정하고 투명한 승진인사 실시하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 근무평정은 성과, 역량, 연수, 경력 평정으로 구성되어 있으며, 직급별 성과와 역량의 비중이 70~100% 해당 - 육아휴직기간은 근속기간에 통산하여 근무평정 및 승진심사 시 육아휴직으로 인한 유불리 없음 - 승진심사 시 성별에 따른 유불리 없도록 승진심사위원 위촉 시 승진임용예정직급, 성비 등을 고려하여 위원 구성 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 성별, 학력 등 편견이 개입될 수 있는 차별적 요소를 제외하고, 성과와 역량 중심의 승진인사가 실시되도록 적극 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획												
<p>○ 서울시 가이드라인에 따라 고객센터 정규직 전환과 근로조건 개선방안에 대해 검토·조치하기 바람 (고객가치부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재단은 고객센터 정규직 전환 관련, 고객센터 근로자의 처우개선이 반영된 신규계약을 체결('22년 5월)하였고, 용역업체와 재단 노조를 설득하기 위한 4자 간담회 개최 등 노·사·전 협의회 구성을 위해 지속적으로 노력해왔음 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>재단은 민간기업인 용역업체의 '직고용 전환 불수용' 입장과 재단 내부 일반직 노조의 반대 등 이해관계자간 입장 차이로 고객센터 근로자 정규직 전환 위한 사전 절차인 노·사·전 협의회 구성이 지연되고 있음</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재단은 고객센터 운용사, 고객센터 노조와의 간담회를 수시 개최하며, 상담사들의 처우개선에 최선을 다하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - '22년 처우개선 반영 내역 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">구 분</th> <th style="width: 85%;">처우개선 세부내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>급여개선</td> <td>중식대(10만원) 신설, 근속수당 확대, 업무수당 신설, 근로자의날 수당 지급</td> </tr> <tr> <td>건강증진</td> <td>독감접종비 지원, 근골격계 질환 예방 지원(스트레칭 기구 지급 등)</td> </tr> <tr> <td>안전강화</td> <td>고객센터 임차건물 시설개선 및 안전점검 정기 실시(월 1회)</td> </tr> <tr> <td>심리지원</td> <td>감정근로 마음건강 지원제도 운영(악성고객 응대직원 지원)</td> </tr> <tr> <td>직원보호</td> <td>고객센터 악성고객 응대매뉴얼 개선</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재단은 고용노동부·서울시 가이드라인을 준수하고 정규직 전환을 추진하기 위해 용역업체와 재단 노조를 설득하기 위한 4자 간담회 추가 개최를 위해 노력할 예정이며, 다양한 이해관계자간 소통을 지속하여 노·사·전 협의회 구성을 위한 최선의 노력을 다하겠음 ○ 또한 상담사들의 처우개선을 위한 3자 간담회를 통해 수시로 소통하여 개선해나가겠음 	구 분	처우개선 세부내용	급여개선	중식대(10만원) 신설, 근속수당 확대, 업무수당 신설, 근로자의날 수당 지급	건강증진	독감접종비 지원, 근골격계 질환 예방 지원(스트레칭 기구 지급 등)	안전강화	고객센터 임차건물 시설개선 및 안전점검 정기 실시(월 1회)	심리지원	감정근로 마음건강 지원제도 운영(악성고객 응대직원 지원)	직원보호	고객센터 악성고객 응대매뉴얼 개선
구 분	처우개선 세부내용												
급여개선	중식대(10만원) 신설, 근속수당 확대, 업무수당 신설, 근로자의날 수당 지급												
건강증진	독감접종비 지원, 근골격계 질환 예방 지원(스트레칭 기구 지급 등)												
안전강화	고객센터 임차건물 시설개선 및 안전점검 정기 실시(월 1회)												
심리지원	감정근로 마음건강 지원제도 운영(악성고객 응대직원 지원)												
직원보호	고객센터 악성고객 응대매뉴얼 개선												

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 불법대출로 인한 고객피해를 방지할 수 있도록 보증브로커 피해 예방 및 대응 방안 마련하기 바람 (감사실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 보증브로커로 인한 피해예방을 위하여 「보증브로커 종합 대응계획」을 수립하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 업무 단계별 브로커 개입 의심사례 대응 매뉴얼 수립 - 상담예약 시 브로커 주의 안내문자 발송 - 의심사례 발생 시 홈페이지, 영업점 창구에 경고문 게시 - 자체신고센터 운영 및 금감원 피해구제센터 안내 ○ 신용보증 상담신청서를 개정('22.8.)하여, 불법 브로커 개입 여부를 적극 점검하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 고객이 보증신청 초기 단계에 필연적으로 불법 브로커 개입 여부를 확인할 수 있도록 설문사항 추가 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 브로커 개입 의심사례 지속 모니터링 및 피해사례 발생 시 적극 공유하겠음 ○ 작업대출 등으로 인한 고객 피해예방을 위하여, 관련 정보제공 기능 강화에 적극 노력하겠음 <ul style="list-style-type: none"> - 보증브로커 종합 대응 매뉴얼 고도화('23.3.) - 고객용 브로커 예방 안내자료 연중 제작, 배포

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 개인정보 및 신용정보에 대한 정보보안체계를 면밀히 파악하여 보안강화 방안을 모색해야 함 (디지털전략부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정보보안체계 강화 위하여, 정보보안 관련 최고책임자 지정운영(정보보호, 개인정보보호)하고 있으며, 「정보보호기준」 및 「개인정보 내부 관리계획」을 개정('23.1월)하였음 ○ 고객정보 유출 등을 미연에 방지하기 위하여 개인정보 취급자 대상 전문화교육을 실시하였으며, 재단 내 정보에 대한 접근권한 통제를 강화하였음 <ul style="list-style-type: none"> - '22.11.25. 기준 대상자 총 659명 정보보호 교육 수료 - 관계자 외 전산실 접근 제한(IT기기 반출 통제 포함) 및 원격 접근·데이터베이스 등 시스템 접근통제 확대 ○ 개인정보 처리 안정성 강화를 위하여, 개인정보 생애주기별(수집, 보유, 이용, 파기 등) 관리기준에 따른 보호 조치를 적극 이행하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 안전성 확보 위한 「개인정보 접속기록 관리시스템」 도입 - 재단 내 개인정보파일 대상 일제 정비 실시('22.11.25.) - 개인정보 처리 위·수탁 관리지침 제정 및 개인정보처리 위탁현황 점검('22.12.12.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정보보호 및 개인정보보호 체계 운영 계획 수립 예정 ○ 보안이슈에 대한 지속 점검하며, 개인정보 및 신용정보에 대한 철저한 보안관리가 이루어지도록 최선을 다하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획												
<p>○ 고객이 홈페이지 등을 통해 재단에 대한 상세한 정보를 제공하도록 노력하기 바람 (기획조정실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공식 온라인 채널인 홈페이지를 통해 신용보증, 중소기업 육성자금, 소상공인 지원프로그램 등 업무별 주요 정보를 제공하고 있음 <table border="1" data-bbox="603 589 1437 931"> <thead> <tr> <th>주요 업무</th> <th>정보제공 세부내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>신용보증</td> <td>보증대상, 보증절차, 보증서류, 보증상품, 보증기업 필독사항</td> </tr> <tr> <td>중소기업육성자금</td> <td>융자제한 업종, 자금지원 절차, 자금지원 종류, 대출금리 등</td> </tr> <tr> <td>소상공인 지원프로그램</td> <td>소상공인 교육, 현장체험, 창업컨설팅, 자영업클리닉 등</td> </tr> <tr> <td>재기지원</td> <td>업무개요, 채권회수절차 안내, 재기지원 제도 등</td> </tr> <tr> <td>소상공인정책연구</td> <td>정책연구센터 소개, 연구보고서 및 정기간행물 게시</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지점안내, 신청서류, 담당직원 찾기, 자주하는 질문(FAQ) 등 고객 이용 편의를 위한 정보를 적극 제공하였음 ○ 정보 표기 오류, 부실한 정보 제공 등의 문제 예방 위해 홈페이지 정기 점검을 꾸준히 실시하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 분기별 확인·점검 통한 정보 신뢰도 제고(부서별 담당자 배정) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2023년 재단 업무계획, 서울시 중소기업육성자금 융자지원 계획 및 소상공인 종합지원사업 개편 내용 등 재단 사업에 대한 상세 정보를 업데이트 예정('23. 1분기 내)임 ○ 신규 보증상품 시행, 골목창업학교 교육생 모집 등 적시에 안내가 필요한 사항에 대해서는 홈페이지 팝업창 및 배너, 블로그 등 다양한 SNS채널 활용한 안내를 실시하겠음 ○ 재단 모바일 앱(App) 개발에 따른 기능과 연계하여 홈페이지에서도 동일한 서비스 가능하도록 연내 개편 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 소상공인 지원정책 알림 등 경영정보 콘텐츠 지속 보강 예정 	주요 업무	정보제공 세부내용	신용보증	보증대상, 보증절차, 보증서류, 보증상품, 보증기업 필독사항	중소기업육성자금	융자제한 업종, 자금지원 절차, 자금지원 종류, 대출금리 등	소상공인 지원프로그램	소상공인 교육, 현장체험, 창업컨설팅, 자영업클리닉 등	재기지원	업무개요, 채권회수절차 안내, 재기지원 제도 등	소상공인정책연구	정책연구센터 소개, 연구보고서 및 정기간행물 게시
주요 업무	정보제공 세부내용												
신용보증	보증대상, 보증절차, 보증서류, 보증상품, 보증기업 필독사항												
중소기업육성자금	융자제한 업종, 자금지원 절차, 자금지원 종류, 대출금리 등												
소상공인 지원프로그램	소상공인 교육, 현장체험, 창업컨설팅, 자영업클리닉 등												
재기지원	업무개요, 채권회수절차 안내, 재기지원 제도 등												
소상공인정책연구	정책연구센터 소개, 연구보고서 및 정기간행물 게시												

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획						
<p>○ 구상권 완제 업체 전산 미처리건에 대해, 중앙회와 협의하여 해결방안을 마련하기 바람 (재기지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 구상권 완제 업체 전산 미처리 건에 대해 실제로 완제되어 데이터 정비가 필요한지 여부 등에 대한 현황파악을 위하여 전수조사를 실시('22.11.~12.)하였음</p> <table border="1" data-bbox="625 654 1437 736"> <thead> <tr> <th>정비대상</th> <th>정비완료*</th> <th>정비진행중</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>227건</td> <td>5건</td> <td>222건</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 영업점 자체적으로 전산 정비 처리 완료</p> <p>○ 전수조사 결과를 토대로 중앙회 전산부에 데이터 정비를 요청('23.1.)하여, 현재 정비 작업 진행 중임</p> <p>- 현재 신용보증재단중앙회 전산부에서 데이터 정비 작업 수행 중</p> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <p>○ 전산 시스템을 개선하여 완제 업체에 대한 전산 미처리 사전예방 강화토록 하겠음</p> <p>- 완제 시 완제와 관련된 전산처리를 확인하도록 경고메시지 표시</p> <p>○ 완제 업체의 전산처리 적정여부에 대한 지속적인 모니터링을 실시하겠음</p>	정비대상	정비완료*	정비진행중	227건	5건	222건
정비대상	정비완료*	정비진행중					
227건	5건	222건					

건의 사항

건의 사항	조치 결과										
<p>○ 대내외 경영환경 변화에 신속히 대응하기 위해, ESG경영 방안을 적극 모색하기 바람 (기획조정실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 경영환경·정책기조 변화 감안, 지속가능성장에 대한 사회적 요구 부응하여 ESG경영 마스터플랜 수립('22.11.)하였음 <ul style="list-style-type: none"> - (구성) 4대 전략목표 → 8개 전략과제 → 31개 세부 실행과제 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">전략목표</th> <th style="text-align: center;">대표 실행과제</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 기후위기 대응</td> <td>탄소배출 감축을 위한 디지털창구 구축</td> </tr> <tr> <td>② 상생·동행 강화</td> <td>골목상권 ESG 얼라이언스 운영</td> </tr> <tr> <td>③ 안전한 근무환경 조성</td> <td>재단 고유 안전보건경영시스템 확립</td> </tr> <tr> <td>④ 이해관계자와 소통 강화</td> <td>재단 ESG경영 정보 공개</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ ESG경영 노사 합동 선포식 개최('22.12.), 마스터플랜 책자 배포 등 이해관계자와 관련 내용을 적극 공유하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 전국지역신용보증재단(16개), 서울시 출연기관(5개) 등 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ESG경영 마스터플랜에 따른 세부 실행과제를 적극 실행하고, 추진현황에 대해 정기적으로 점검하겠음 	전략목표	대표 실행과제	① 기후위기 대응	탄소배출 감축을 위한 디지털창구 구축	② 상생·동행 강화	골목상권 ESG 얼라이언스 운영	③ 안전한 근무환경 조성	재단 고유 안전보건경영시스템 확립	④ 이해관계자와 소통 강화	재단 ESG경영 정보 공개
전략목표	대표 실행과제										
① 기후위기 대응	탄소배출 감축을 위한 디지털창구 구축										
② 상생·동행 강화	골목상권 ESG 얼라이언스 운영										
③ 안전한 근무환경 조성	재단 고유 안전보건경영시스템 확립										
④ 이해관계자와 소통 강화	재단 ESG경영 정보 공개										
<p>○ 개방형직위 채용 등 운영에 관한 개선방안을 마련하기 바람 (기획조정실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 개방형직위 운영개선계획 수립 및 내규(개방형 직위 운영 요령) 개정('22.12.)하여 개방형 직위 운영방식을 개선하였음. <ul style="list-style-type: none"> - 직위별 직무내용·지정범위 구체화, 관리 조항 신설 등 세부 기준 수립 - 개방형직위 지정·변경, 해지 시 인사위원회 심의·의결 의무조항 신설 등 ○ 개방형 직위 채용 시 해당 직위의 전문성을 감안하여, 관련분야 근무·연구 경력 등 채용요건 강화하였음. <ul style="list-style-type: none"> - 개방형 직위 각 직위별 내용·특성 등을 고려한 직무수행요건 명세서에 근거, 채용자격 요건 명확화 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 개방형 직위 신규 임용 인력 채용 시 정원 내 관리하겠음. ○ 개방형 직위 채용 절차 등에 관한 내부규정 등 운영상 미비사항 없도록 지속 점검·관리 하겠음 										

건의사항	조치결과																																																																		
<p>○ 기본재산 확충을 위해, 금융회사 등과 적극적으로 협력하여 출연금 확보방안을 마련하기 바람 (기획조정실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 금융회사와 협약체결을 통해 특별출연금 565억원 조성으로 당초 계획의 120.2% 달성하여 보증공급 여력을 확충하였음 (단위 : 억원, %) <table border="1" data-bbox="580 622 1437 949"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th rowspan="2">2020</th> <th rowspan="2">2021</th> <th colspan="3">2022</th> <th rowspan="2">설립이후 누계</th> </tr> <tr> <th>계획</th> <th>실적</th> <th>달성률</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>금융회사</td> <td>1,195</td> <td>618.6</td> <td>470</td> <td>565</td> <td>120.2%</td> <td>6,716</td> </tr> <tr> <td> 국민</td> <td>57</td> <td>66.5</td> <td>50</td> <td>58</td> <td>116.0%</td> <td>668</td> </tr> <tr> <td> 기업</td> <td>625</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1.5</td> <td>-</td> <td>794.5</td> </tr> <tr> <td> 농협</td> <td>50</td> <td>66.9</td> <td>50</td> <td>65.5</td> <td>131.0%</td> <td>546</td> </tr> <tr> <td> 신협</td> <td>150</td> <td>150.0</td> <td>125</td> <td>147</td> <td>117.6%</td> <td>1,167</td> </tr> <tr> <td> 우리</td> <td>148</td> <td>153.2</td> <td>120</td> <td>149</td> <td>124.2%</td> <td>2,396</td> </tr> <tr> <td> 하나</td> <td>120</td> <td>152.0</td> <td>100</td> <td>119</td> <td>119.0%</td> <td>973.5</td> </tr> <tr> <td> 기타</td> <td>45</td> <td>30.0</td> <td>25</td> <td>25</td> <td>100.0%</td> <td>171</td> </tr> </tbody> </table> <p>주) 기타 : 부산은행, 저축은행, 지역농축협, 신협, 새마을금고, 신용카드사회공헌재단</p> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 금융회사 특별출연금 550억원 이상 조성 위해 금융회사와 지속적으로 적극 협력하겠음 	구분	2020	2021	2022			설립이후 누계	계획	실적	달성률	금융회사	1,195	618.6	470	565	120.2%	6,716	국민	57	66.5	50	58	116.0%	668	기업	625	-	-	1.5	-	794.5	농협	50	66.9	50	65.5	131.0%	546	신협	150	150.0	125	147	117.6%	1,167	우리	148	153.2	120	149	124.2%	2,396	하나	120	152.0	100	119	119.0%	973.5	기타	45	30.0	25	25	100.0%	171
구분	2020				2021	2022			설립이후 누계																																																										
		계획	실적	달성률																																																															
금융회사	1,195	618.6	470	565	120.2%	6,716																																																													
국민	57	66.5	50	58	116.0%	668																																																													
기업	625	-	-	1.5	-	794.5																																																													
농협	50	66.9	50	65.5	131.0%	546																																																													
신협	150	150.0	125	147	117.6%	1,167																																																													
우리	148	153.2	120	149	124.2%	2,396																																																													
하나	120	152.0	100	119	119.0%	973.5																																																													
기타	45	30.0	25	25	100.0%	171																																																													
<p>○ 신용보증 지원대상을 확대하여, 보다 많은 소상공인이 지원을 받을 수 있도록 검토하기 바람 (신용보증부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년부터는 보증재원을 더욱 합리적으로 배분하고 지원대상을 확대하기 위해 신규고객을 기존 재단 이용 고객 보다 우대하여 지원하겠음 <table border="1" data-bbox="580 1585 1437 1713"> <thead> <tr> <th>보증조건</th> <th>신규고객</th> <th>추가(증액) 고객</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>보증비율</td> <td>100%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>보증료율</td> <td>0.8%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 신규고객 발굴전략 수립, 보증총량 내 효율적 자원배분 등 보다 많은 소상공인이 지원받을 수 있도록 지속 노력하겠음 - 서울시 정책자금 연계한 신규·추가 고객 별 지원 차등 - 신규고객 창출 관련 성과관리 목표 부여(BSC 내 KPI반영) 	보증조건	신규고객	추가(증액) 고객	보증비율	100%	95%	보증료율	0.8%	1%																																																									
보증조건	신규고객	추가(증액) 고객																																																																	
보증비율	100%	95%																																																																	
보증료율	0.8%	1%																																																																	

건의사항	조치결과																
<p>○ 악성민원인으로부터 감정노동자 보호방안을 검토하기 바람 (고객가치부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 재단 감정노동자 보호를 위한 다양한 제도를 시행하였음</p> <table border="1" data-bbox="564 524 1417 902"> <thead> <tr> <th>일자</th> <th>추진내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018.08.</td> <td>· 감정노동 종사자 보호 종합계획 수립 · 감정노동 종사자 보호 매뉴얼 수립</td> </tr> <tr> <td>2020.01.</td> <td>· 감정노동자 보호 위한 통화녹음기 배부</td> </tr> <tr> <td>2021.03.</td> <td>· 서울시 감정노동 보호 가이드라인 게시</td> </tr> <tr> <td>2021.05.</td> <td>· 녹취기능 탑재 전화기 전면 교체</td> </tr> <tr> <td>2021.09.</td> <td>· 근로자지원프로그램(EAP) 실시</td> </tr> <tr> <td>2022.06.</td> <td>· 감정노동자 보호 교육 실시</td> </tr> <tr> <td>2022.11.</td> <td>· 특이민원 응대 매뉴얼 수립</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 특이민원(강성·악성) 응대 매뉴얼 수립·시행('22.11월)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 악성민원인 응대 및 사후관리 요령 수립하여 체계적인 감정노동자 보호 방안 마련 - '찾아가는 CS교육'으로 특이민원 응대 매뉴얼 현장교육 실시('22.11월 ~ 12월, 31개 부점 교육 완료) <p>○ 고객센터 악성민원인 응대 직원 보호방안(*운용사 직접관리)을 마련하여 실행하였음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 악성고객 응대 상담직원 보호지침 운영 · 상담심리치료 전문 기관 운영, 치료 및 상담시 유급휴가 부여 등 - 고객센터 악성고객 응대매뉴얼 개선('22. 7월) - 직원 스트레스 관리를 위한 힐링 프로그램 운영(연중상시) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 감정노동종사자 보호 방안을 지속 추진하는 동시에 보호조치 내역에 대한 관리 또한 철저히 하겠음 - 감정노동자 보호를 위한 웨어러블캠 도입 추진 - 근로자 지원프로그램(EAP) 운영 개선 - 금지행위 및 보호조치 처리결과 상시 관리 ○ 또한 고객센터 상담직원의 악성민원인으로부터의 보호를 위해 운용사 및 고객센터 노조와의 간담회 등을 통해 보다 실질적인 제도개선이 될 수 있도록 협의해 나가겠음 	일자	추진내용	2018.08.	· 감정노동 종사자 보호 종합계획 수립 · 감정노동 종사자 보호 매뉴얼 수립	2020.01.	· 감정노동자 보호 위한 통화녹음기 배부	2021.03.	· 서울시 감정노동 보호 가이드라인 게시	2021.05.	· 녹취기능 탑재 전화기 전면 교체	2021.09.	· 근로자지원프로그램(EAP) 실시	2022.06.	· 감정노동자 보호 교육 실시	2022.11.	· 특이민원 응대 매뉴얼 수립
일자	추진내용																
2018.08.	· 감정노동 종사자 보호 종합계획 수립 · 감정노동 종사자 보호 매뉴얼 수립																
2020.01.	· 감정노동자 보호 위한 통화녹음기 배부																
2021.03.	· 서울시 감정노동 보호 가이드라인 게시																
2021.05.	· 녹취기능 탑재 전화기 전면 교체																
2021.09.	· 근로자지원프로그램(EAP) 실시																
2022.06.	· 감정노동자 보호 교육 실시																
2022.11.	· 특이민원 응대 매뉴얼 수립																

건의사항	조치결과
<p>○ 사업자대출을 가계 자금으로 활용하는 부분에 대해 현실적으로 제약사항이 많지만 안내가 잘 될 수 있도록 노력해주시기 바람 (신용보증부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 신용보증신청서 상 자금용도 기재란 운영 ○ 신청목적 등 자금용도 파악을 기본으로 보증상담 진행 ○ 신용보증약정서 상 자금용도 준수 의무 조항 운영 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 보증상담·승인 과정에서 자금용도 준수 의무 내용 고지를 더욱 강화하는 등 소상공인이 사업 운영자금 지원 취지에 맞게 자금을 활용하도록 지속 안내하겠음
<p>○ 최근 급격한 보증공급 확대에 따른 대규모 부실 우려가 있으므로, 구상권 관리에 만전을 기하기 바람 (재기지원부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대규모 부실발생 시 신속한 대응을 위하여 구상권관리 전담조직 인력 보강 및 부실현황 모니터링 체계를 구축하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 새출발기금 현황(신청, 채권 매각 등)에 대한 주단위 모니터링 실시 - 구상권관리 전담조직 인력 배치 확대 ○ 구상권관리 직원 역량 강화를 위해 업무 취약분야 집중연수, 채권회수 우수사례 공유 등을 적극 실시하였음 ○ 구상권관리에 만전을 기하고자 구상채권 데이터 관리 강화하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 주기적 채권 소멸시효 정비 (반기) - 법원 회생·파산 공고 내용 확인 및 데이터 입력 (매월) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ‘미회수채권 집중관리 캠페인’ 시행 통한 구상권 회수 증대위해 적극 노력하겠음 ○ 공공정보 이용범위 확대, 적극적 재산조사로 채권회수 위해 노력하겠음

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 소상공인 교육 프로그램 운영 현황 및 향후 계획 (자영업지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 7.)
○ 서울형 마이크로크레딧 지원 사업 수행기관 평가 결과 (신용보증부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 7.)
○ 보증브로커 종합 대응계획 (감사실)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 2.)
○ 콜센터 상담사 정규직 전환 추진현황 및 향후계획 (고객가치부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 7.)
○ 개인정보 보호체계 관련 현황 자료 (디지털전략부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 2.)
○ 새출발기금 대응 결과 관련 자료 (재기지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 2.)
○ 감정노동자 권리보호 관련 대응절차 (고객가치부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 2.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 구상권 완제 업체 전산 미처리 개선방안 (재기지원부)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 7.)
○ 골목상권 활성화 지원산업 결과 (상권지원센터)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 7.)

< 참고 자료 >

1. 임원현황
2. 부점별 업무분장
3. 지점현황
4. 2023년 예산
5. 2022년 요약 재무제표
6. 연도별 주요업무 추진현황
7. 주요 용어정리

1

임원 현황: 총 9명 (상임 3, 비상임 6)

직 위	성 명	임 기	주요 학력 및 경력	
이사장	주철수 	'21.12. 1. ~ '24.11.30.	· 고려대학교 경영학 · 신한은행 부행장 · 고려대학교 경영학 석사	
당 연 직	비상임 이사	박재용 	'23. 1. 1. ~ · 연세대 행정학 · 덴버대 경영학 석사 · 서울시립대 도시행정학 박사	· 現) 서울시 노동·공정·상생정책관 · 서울시 민생사법경찰단장
	비상임 이사	이병권 	'22. 8. 9. ~ · 연세대 경제학 · 콜로라도대 경제학 석사 · 호서대학교 정보경영학 박사	· 現) 서울지방중소벤처기업청장 · 중기부 기획조정실 정책기획국장
선 임 직	상임 이사 (경영부문)	장영임 	'23. 2. 1. ~ '26. 1.31. · 한양대 경영학 · 고려대 기업교육학 석사 · 국민대학교 경영학 박사	· 기업은행 금융소비자보호센터 부장 · 기업은행 고객센터 부장
	상임 이사 (사업부문)	김승영 	'22. 2. 9. ~ '25. 2. 8. · 건국대학교 행정학	· 서울신용보증재단 남부지역본부장 · 서울신용보증재단 특수채권센터장
	비상임 이사 (노동이사)	박상백 	'20. 5.12. ~ '23. 5.11. · 서울시립대학교 행정학	· 現) 특화사업센터 특례보증팀장 · 서울신용보증재단 노사연수팀장
	비상임 이사	주재모 	'22. 5.16. ~ '25. 5.15. · 고려대학교 경영학 학사 · 런던 비즈니스 스쿨 파이낸스 석사	· 現) 경희대학교 기술지주 본부장 · 대우증권 IB사업부문 본부장
	비상임 이사	홍수완 	'22. 5.16. ~ '25. 5.15. · 고려대학교 법학 학사 · 대진대학원 공공정책학 석사	· 現) 한국대성자산운용 부사장 · 테크앤업 대표이사
	비상임 감사	김의열 	'20. 5.12. ~ '23. 5.11. · 서경대학교 경제학	· 現) (사)서민경제연구소 정의와 땀 이사장 · 서울시 일자리위원회 실무위원

2

부점별 업무분장

□ 본부 조직

부문	부서명	담당업무	
경영전략부문	기조정실	경영기획팀	경영계획, 이사회, 시·의회, 조직·예산, 출연금, 임원추천위원회
		리스크성과팀	서울시 경영평가, BSC 성과관리, 통합리스크관리, 법률업무, 인권경영
		ESG홍보팀	대내외홍보, 사보, 홈페이지, 임원수행, ESG경영, 업무제안
	인사부	인사기획팀	인사, 채용, 보수, 복무, 종합근무평정, 인사위원회
		인재양성팀	조직문화, 연수, 직무교육, 경력관리
		노사상생팀	노사관련 업무 총괄, 복지제도, 복리후생
	경영지원부	재무팀	계약, 예산집행 및 결산, 출납, 자금운용, 세무, 법인카드
		안전관리팀	유형자산 및 임차자산 관리, 안전관리, 공사 및 유지보수, 방역
	디지털전략부	디지털기획팀	정보보호관련 업무 총괄, 정보화사업 기획, 정보보안
		디지털개발팀	전산 시스템 개발, 디지털전환 사업 추진(개발), 통합유지보수 사업 관리
디지털전환팀		디지털전환 사업 기획 및 운영, 전산시스템 운영	
사업전략부문	고객가치부	사업혁신팀	신사업 발굴, 데이터 전략 기획, 통계관리, 기록물관리, 정보공개
		고객지원팀	CS, 민원, 고객센터 관리, 사회공헌
	신용보증부	보증기획팀	신용보증 기획·관리, 정책자금 업무, 신용정보, 재보증 한도관리
		보증혁신팀	보증제도 정비·개선, 신용평가 개발, 비대면 보증
	재기지원부	재기기획팀	채무관계자 재기지원, 채권관리 기획, 재기지원센터 관리
		재도전지원팀	서울형 다시서기 프로젝트, 재창업교육 등
	자영업지원센터	사업기획팀	소상공인종합지원 기획 및 총괄
		사업운영팀	소상공인 교육, 자영업클리닉, 현장 멘토링 등 세부사업 기획 및 운영
		창업지원팀	예비창업상담 및 컨설팅 업무 수행
	상권지원센터	상권기획팀	로컬브랜드 육성사업 기획 및 운영, 골목상권 활성화 지원사업
골목창업팀		골목창업학교 운영 및 관리, 예비창업 교육 프로그램	
상권르네상스팀		관악 상권르네상스 사업 수행	
- 소상공인정책연구센터	정책연구팀	소상공인 경영환경 및 정책 연구, 패널데이터 개발	
	상권연구팀	상권변화 연구, 상권분석시스템 운영, 서울시 도시재생 효과분석 지원	
	빅데이터팀	소상공인 빅데이터 수집·정제·가공 및 신규 개발, 소상공인 마이데이터	
	금융연구팀	신용평가모형 연구, 보증사고율 예측, 신용리스크 관리 연구, 금융지원 연구	
-	감사실	대외감사조사, 윤리경영 및 청렴도 향상, 업무감사, 회계감사	

□ 영업점 조직

부서명	담당업무	
지역본부	지점 총괄 관리	
지점	보증지원팀	신용보증 및 자금지원 관련 업무
	경영지원팀	소상공인 종합지원 관련 업무
재기지원센터	지역본부 관할 내 재기지원 및 채권관리 관련 업무	
스마트금융팀	지역본부 관할 내 비대면 신용보증 관련 업무	
창업지원팀	창업보증 신청업체 창업컨설팅 관련 업무	
특화사업센터	햇살론, 사후관리 관련 업무	
특수채권센터	특수채권관리 관련 업무	

	지역본부 (본부장)	지 점	관할구역	지점장	개점일	주소 및 연락처
1	중부 (박창진)	종로	종로구	박 인 구	2001.06.07	서울시 종로구 종로 189 기업은행 동대문지점 3층 (T. 2174-4636)
2		마포	마포구	최 명 진	2004.01.12	서울시 마포구 마포대로 163 서울신용보증재단 1층 (T. 2174-4730)
3		은평	은평구	손 명 훈	2005.02.18	서울시 은평구 통일로 715 WB빌딩 6층 (T. 2174-4600)
4		명동	중 구	최 승 일	2009.10.13	서울시 중구 퇴계로 131 신일빌딩 3층 (T. 2174-4390)
5		서대문	서대문구	김 동 우	2019.12.23	서울시 서대문구 신촌로 67 거촌빌딩 2층 (T. 2174-4219)
6		용산	용산구	이 민 우	2019.12.27	서울시 용산구 한강대로 71길 4 한진중공업 13층 (T. 2174-4719)
7		재기지원센터	중부지역	김 동 하	2020.01.20	서울시 용산구 한강대로 71길 4 한진중공업 13층 (T. 2174-4832)
8	동부 (박장혁)	강북	강북구	장 용 석	2002.04.02	서울시 강북구 도봉로 364 신한은행 강북금융센터 4층 (T. 2174-4660)
9		성동	성동구	오 세 우	2002.10.21	서울시 성동구 왕십리로 326 KT&G 코스모타워 6층 (T. 2174-4300)
10		중랑	중랑구	강 정 근	2003.03.19	서울시 중랑구 동일로 757 국민은행 중화동지점 4층 (T. 2174-4210)
11		동대문	동대문구	김 형 일	2010.10.26	서울시 동대문구 왕산로 168 삼성화재 청량리사옥 14층 (T. 2174-4690)
12		도봉	도봉구	오 영 국	2012.04.18	서울시 도봉구 방학로 136 신한은행 방학동지점 2층 (T. 2174-4360)
13		성북	성북구	전 상 완	2020.07.27	서울시 성북구 동소문로 63 4층 (T. 2174-4577)
14		노원	노원구	김 재 응	2020.08.24	서울시 노원구 동일로 1405 11층 (T. 2174-4810)
15	재기지원센터	동부지역	오 주 명	2019.06.05	서울시 동대문구 왕산로 19 한화손해보험 8층 (T. 2174-4478)	
16	서부 (주승휴)	구로	구로구	홍 세 원	2002.04.01	서울시 구로구 디지털로32가길 16 파트너스타워 2차 203호 (T. 2174-4457)
17		강서	강서구	이 의 재	2003.03.20	서울시 강서구 공항대로 236 쿠쿠마곡빌딩 6층 (T. 2174-4260)
18		영등포	영등포구	주 성 원	2005.02.17	서울시 영등포구 경인로 775 에이스하이테크시티 4동 301호 (T. 2174-4530)
19		금천	금천구	채 기 수	2012.04.17	서울시 금천구 벚꽃로 234 에이스하이엔드타워 6차 1603호 (T. 2174-4331)
20		양천	양천구	권 대 일	2019.07.25	서울시 양천구 목동동로 233 한국방송회관빌딩 14층 (T. 2174-4463)
21		관악	관악구	이 선 중	2019.12.23	서울시 관악구 남부순환로 1801 4층 (T. 2174-4549)
22		재기지원센터	서부지역	하 진 영	2020.07.27	서울시 금천구 디지털로9길 99 스타밸리 2층 (T. 2174-4754)
23	남부 (박대원)	강남	강남구	박 성 훈	1999.07.15	서울시 강남구 테헤란로 419 강남파이낸스플라자 12층 (T. 2174-4230)
24		송파	송파구	김 준 경	2004.06.29	서울시 송파구 중대로 97 효원빌딩 15층 (T. 2174-4501)
25		강동	강동구	송 수 영	2009.10.08	서울시 강동구 양재대로 1553 선진빌딩 6층 (T. 2174-4560)
26		서초	서초구	이 재 상	2020.07.27	서울시 서초구 방배로 131 4층 (T. 2174-4861)
27		광진	광진구	문 선 영	2019.07.25	서울시 광진구 아차산로 355 TTM타워 4층 (T. 2174-4281)
28		동작	동작구	권 성 우	2010.04.14	서울시 동작구 노량진로 100 CTS기독교TV빌딩 4층 (T. 2174-4420)
29		재기지원센터	남부지역	천 기 문	2020.07.27	서울시 서초구 방배로 131 4층 (T. 2174-4900)
30	특화사업센터		-	윤 여 원	2020.01.20	서울시 마포구 마포대로 163 5층 (T. 2174-5100)
31	특수채권센터		-	김 태 응	2015.04.06	서울시 금천구 디지털로9길 99 스타밸리 2층 (T. 2174-4760)

4 2023년 예산

□ 고유사업 예산

(단위: 백만원)

구 분	수 입		지 출	
	과 목	금 액	과 목	금 액
총 계	487,048		487,048	
사 업 예 산	소 계	98,639	소 계	133,087
	보증료	56,850	관리업무비 (A+B)	76,617
	예치금이자	29,328	인 건 비(A)	46,119
	대여금이자	116		
	수입수수료	1,344	경 비(B)	30,498
	임대료 등	4,201	성 과 금	7,518
	보 조 금	-	재보증료	47,031
	기 부 금	-		
	출 연 금	6,800	예 비 비	1,921
자 본 예 산	소 계	300,567	소 계	353,961
	재 보 증 보 전 금	172,630	대위변제금	344,750
	채권매각 수 입	31,958	투자자산	2,295
	출 연 금	95,000	유형자산	3,452
	임 대 차 보 증 금	979	무형자산	3,464
기 타 예 산	소 계	87,842	소 계	-
	예 치 금 사 용	87,842	예 치 금 전 입	-
	순 세 계 잉 여 금	-	기본재산 적 립	-

□ 수탁·대행사업 예산

(단위: 백만원)

사 업 명		사 업 비
총 계		25,274
소 상 공 인 종 합 지 원 사 업	1. 자영업지원센터 운영	257
	2. 소상공인 역량강화	211
	3. 재도전지원(서울형 다시서기4.0)	500
	4. 디지털 서비스 지원	928
	5. 자영업 클리닉(지역밀착)	206
	6. 상권분석서비스 운영·고도화	664
	7. 위기 소상공인 조기발굴 및 선제지원	4,000
	8. 소상공인 사업재기 및 안전한 폐업지원	8,000
	9. 중장년 소상공인 디지털 전환	1,076
	10. 위탁대행수수료	317
소 계		16,159
청년골목창업 지원사업		720
로컬브랜드 상권 육성사업		3,120
골목상권 활성화 지원사업		2,500
서울 글로벌 바이오메디컬 투자펀드 관리		81
서울특별시 중소기업육성자금 지원사업		279
소상공인 고용보험 가입지원 사업		840
관악구 상권 르네상스 사업		1,575

□ 재무상태표 (기업회계기준)

(단위 : 억원)

자 산		부채 및 순자산		주요 내용
유 동 자 산	7,324	유 동 부 채	1,396	■ 유동자산 - 예치금, 유동성자산 ^{주1)} 5,761 - 구상채권 582 - 미수금, 미수수익 등 ^{주2)} 981
		비유동부채	962	■ 비유동자산 - 투자자산 ^{주3)} 4,060 - 업무용토지, 건물 838 - 업무용기계, 비품, 차량 64 - 무형자산 41 - 영업점 임차보증금 등 143
		부 채 총 계	2,358	■ 유동부채 - 선수수익(보증료, 보전출연금) 1,050 - 미환급보증료 등 346
비유동자산	5,146	기본순자산	16,644	■ 비유동부채 - 퇴직급여충당금 △2 - 임대보증금 153 - 장기예수금 95 - 대위변제준비금 716
		보통순자산 ^{주4)}	△6,561	
		순자산조정	29	
		순자산총계	10,112	
자 산 총 계	12,470	부채·순자산 총 계	12,470	

주1) 현금 및 요구불예금 218억원, 단기금융상품 5,543억원

주2) 대지급금 15억원, 미수금(재보증손실보전금 미수령분) 150억원, 미수수익(예치금이자등 기간 경과 미수령분) 178억원, 선급비용(재보증료 기간미경과분) 637억원, 선급법인세 1억원

주3) 장기금융상품 1,303억원, 매도가능증권 133억원, 만기보유증권 2,594억원, 기타투자주식 1억원, 대여금 29억원

주4) 전기이월결손금 5,756억원, 당기순손실 805억원

□ 손익계산서 (기업회계기준)

(단위 : 억원)

구 분	금 액	주요 내용
(A)영 업 수 익	1,218	■ 수수료수익 - 서울시 중소기업육성자금추천 및 사후관리수수료, 위탁관리수수료 ■ 손해금수익 - 대위변제 연체이자수입 ■ 출연금수익 - 서울시 보증료 보전 재원 출연금 ■ 수탁사업수입 - 지방자치단체에서 출연기간에 업무를 위·수탁 시 부담하는 대행사업비 교부액
· 보증료 수입	563	
· 이 자 수 익	189	
· 수 수 료 수 익	12	
· 임 대 료 수 익	31	
· 손 해 금 수 익	3	
· 출 연 금 수 익	191	
· 보 조 금 수 입	1	
· 수탁 사업 수입	228	
(B)영 업 비 용	2,023	■ 판매비와관리비 - 인건비(512억), 경비(252억), 감가상각비(39억) ■ 수탁사업비용 - 지방자치단체에서 출연기간에 업무를 위·수탁 시 사업 수행에 투입되는 비용
· 재 보 증 료	427	
· 구상채권상각충당금 전입	441	
· 대 위 변 제 준 비 금 전입	122	
· 대지급금상각충당금 전입	2	
· 판매비와관리비	803	
· 수탁 사업 비용	228	
(C)영 업 외 수 익	7	
(D)영 업 외 비 용	7	■ 영업외비용 - 기타투자주식손상차손, 특수채권 관리비 등
(E)법 인 세 비 용	-	
당기순이익(손실)(A-B+C-D-E)	△ 805	

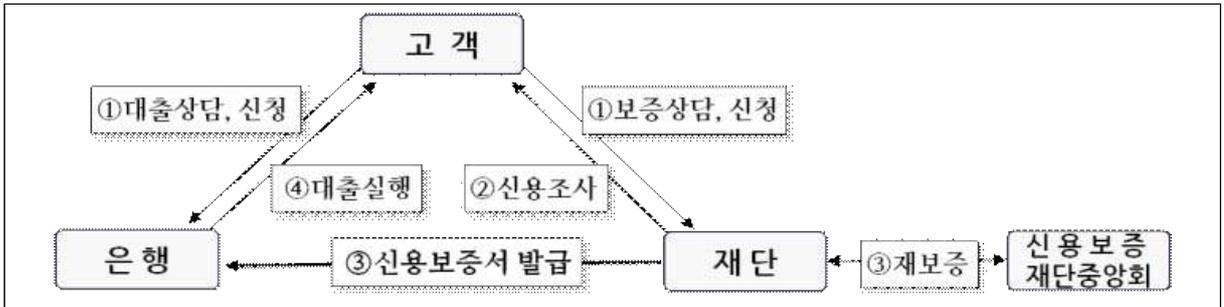
6 연도별 주요업무 추진현황

1 신용보증 지원

담보력이 부족한 서울시 소재 중소기업·소상공인 등의 채무를 보증함으로써 자금유통을 원활하게 하여 자영업자 경쟁력 제고 및 서울경제 활성화에 기여

□ 사업 개요

- 이용대상: 서울시 소재 중소기업·소상공인 (개인 및 법인사업자)
- 보증종류: (채무종류) 대출보증, 이행보증, 전자상거래보증 등
(지원성격) 일반보증, 정책보증 (사회적 취약계층, 일자리창출 등)
- 지원한도: 같은 기업당 최대 8억원 이내
- 지원절차 및 업무흐름



□ 추진 현황

- '99년 설립이래 '22.12.31.까지 총 1,362,240건, 33조 3,630억원 지원
- '22년 4조 1,113억원 지원, 연간계획 4.1조원의 100.3% 달성

구분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
보증 건수	38,972	59,658	54,739	70,447	56,608	54,561	55,959	68,556	169,832	209,003	164,895
	10,207	14,096	12,134	16,199	12,416	12,368	13,372	18,780	51,249	55,707	41,113
보증 잔액	218,803	222,141	172,076	192,599	201,324	210,598	202,754	211,023	322,290	422,203	467,614
	34,925	35,450	31,744	35,407	36,709	37,030	37,971	42,377	79,313	103,199	106,983

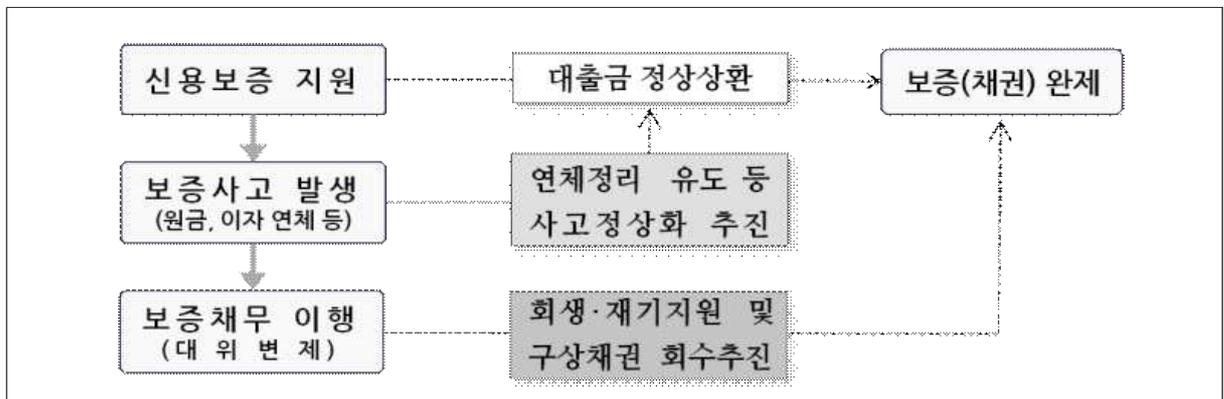
※ 신용보증 지원현황은 브릿지(개인)보증을 제외한 사업자보증 기준임

② 구상권 관리

신용보증 지원기업의 대출 정상상환을 유도하고, 보증채무 이행시 재기지원과 적극적인 구상권 회수노력 병행하여 기본재산 부실 방지

□ 사업 개요

- 신용보증 지원업체가 부실발생한 경우 재기 지원하고, 재단이 채무자를 대신하여 금융회사 등에 보증채무 이행하여 발생한 구상채권 회수 추진
- 업무흐름



□ 추진 현황

- 효과적 구상권 관리 및 채무자별 맞춤형 다시서기 지원 등을 통해 순대위변제율 '12년 3.5%에서 '22.12.31.기준 1.0%로 하락 추세

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
보증잔액	34,925	35,450	31,744	35,407	36,709	37,030	37,971	42,377	79,313	103,199	106,983
대위변제 발생	1,473	1,503	1,166	1,097	999	941	899	937	905	1,180	1,522
대위변제 회수	245	309	406	452	452	441	454	465	473	493	452
순대위변제	1,228	1,194	760	645	547	500	445	472	432	687	1,070
순대위변제율	3.5%	3.4%	2.4%	1.8%	1.5%	1.4%	1.2%	1.1%	0.5%	0.7%	1.0%

※ 사업자 보증 보증잔액 기준(브릿지 보증 보증잔액 240억원 미포함)

③ 기본재산 관리

출연금 조성 및 관리를 통해 기본재산을 증대하고 적정 운용배수를 유지하여 안정적인 신용보증 지원기반 마련

□ 사업 개요

- 신용보증의 기본재원을 서울시, 정부, 자치구, 금융회사 등의 출연금으로 조성하고 이를 안정적으로 운영, 관리하여 적정 신용보증 운용배수 유지
 - 신용보증 운용배수 = 보증잔액 ÷ (기본재산 + 이월이익금)

○ 조성방법

서울시	서울시 예산 편성 및 집행 (연도별)
금융회사등	법정출연 : 중소기업대출금잔액의 0.4/1,000 출연
	임의출연 : 특정금융회사와 특별보증협약 체결을 통한 출연 등
정 부	정부차원 특례보증 공급시 출연 (햇살론 등)
자 치 구	자치구와 특별보증지원 협약 체결을 통한 출연

□ 추진 현황

- '99년 설립이래 '22.12.31.기준 출연금 총 1조 6,324억원 조성
 - 서울시, 자치구, 정부, 금융회사 등 다방면으로 출연금 조성

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	누계 (출연비중)
서울시	214	190	194	344	190	65	48	66	810	809	534	5,988 (36.7%)
자치구	5	13	13	11	5	6	4	3	146	330	150	758 (4.6%)
정 부	39	23	21	19	-	-	-	-	102	41	338	1,662 (10.2%)
금융회사등	508	575	358	287	270	310	345	564	1,244	720	680	7,916 (48.5%)
합 계	766	801	586	661	465	381	397	633	2,302	1,900	1,702	16,324

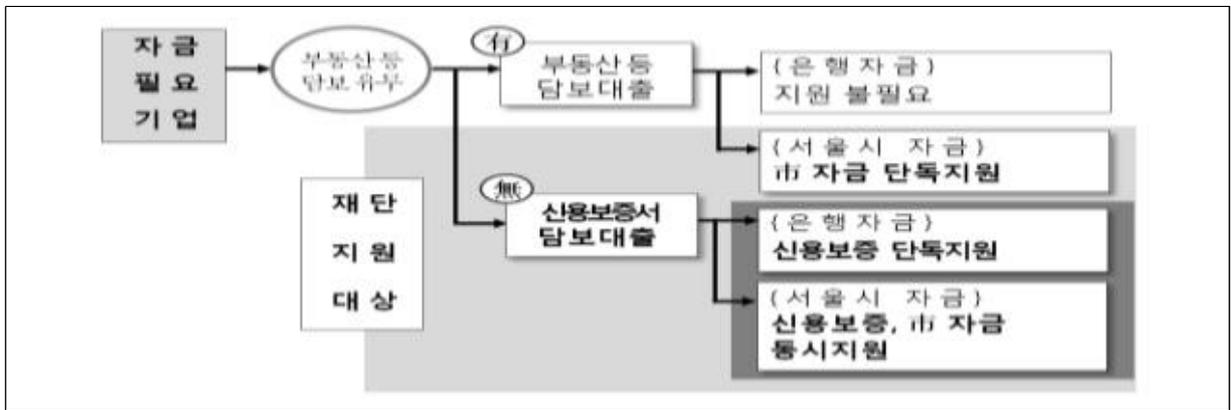
- 안정적인 보증지원 위한 적정 운용배수 유지
 - '22년 12월말 기준, 기본재산: 9,785억원, 운용배수: 10.9배

4 서울시 중소기업육성자금 지원

장기저리의 서울시 정책자금 지원으로 서울시 소재 중소기업에 대한 경영안정 및 구조개선을 통해 중소기업의 건전한 육성 도모

□ 사업 개요

- 서울시 소재 중소기업에 용자심사를 통해 장기저리의 서울시 중소기업 육성자금을 지원하여 기업의 자금난 해소 및 경영 안정화에 기여
 - 담보가 없고 장기저리 자금이 필요한 영세 자영업자가 주요 지원대상으로, 신용보증과 동시 지원하여 담보 및 고금리문제 해결



○ 자금종류 및 지원내용('23.2.13.)

구 분		금리지원
중소기업육성기금 (경영안정자금/시설자금)		2.0~4.1% 고정금리
시중은행협력자금	(일반/특별)	1.8~2.5% 이차보전
	안심금리자금	3.7% 준고정금리 (1.75~2.75% 이차보전)

□ 추진 현황

- '03년 업무수탁 이후 '22.12.31.까지 총 27조 7,589억원 지원

[연도별 서울시 중소기업육성자금 지원현황] (단위: 억원)

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
합 계	11,135	12,303	10,741	12,164	9,934	10,536	10,181	16,657	24,066	38,920	21,021
중소기업육성기금	2,502	1,580	764	2,035	1,763	2,204	1,947	2,638	2,539	1,862	2,192
시설자금	2,316	1,242	552	164	746	710	401	380	89	50	295
경영안정자금	186	338	212	1,871	1,017	1,494	1,546	2,258	2,450	1,812	1,897
시중은행협력자금	8,633	10,723	9,977	10,129	8,171	8,332	8,234	14,019	21,527	37,058	18,829

5) 서울시 소상공인 종합지원

소상공인의 성공창업과 경영안정 및 자생력을 제고하기 위하여 정보 제공, 창업상담, 교육, 컨설팅 등 종합 지원

□ 사업 개요

- (예비)창업자 대상, 창업정보 제공, 교육, 현장체험, 컨설팅 등 체계적인 지원으로 창업성공률 제고
- 서민생계형 자영업자 대상, 생애주기에 따른 체계적 경영개선 종합 지원으로 자생력 제고

□ 추진 현황

- '06. 4월 업무수탁 이후 소상공인교육, 컨설팅 등 지원 병행하여 창업생존율 제고
 - 서울지역 일반 창업기업 생존율⁵⁾ : (1년차) 64%, (3년차) 44%, (5년차) 34%
 - 재단 창업지원기업 생존율(폐업 기준): (1년차) 94%, (3년차) 69%, (5년차) 54%

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
소상공인교육*	13,522명	2,620명	-	-	12,847명	13,287명	14,469명	15,774명	8,199명	10,552명	16,874명
창업교육	13,522명	2,620명	-	-	12,847명	11,777명	10,599명	10,056명	6,508명	7,342명	8,957명
경영개선교육*	-	-	-	-	-	1,510명	3,870명	5,718명	1,691명	3,210명	7,917명
컨설팅	6,447회	6,686개	6,924회	5,454개	5,328개	6,167건	6,104건	6,229건	7,033건	7,406건	7,401건

* 소상공인교육은 '13. 4월 서울산업진흥원으로 이관, '16. 1월 재단으로 재이관
* 경영개선교육은 '17. 1월 시행

- 대형 유통기업 골목상권 진출 등으로 경영난 겪고 있는 서민 자영업자 체계적 종합지원 및 자영업 협업사업 지원

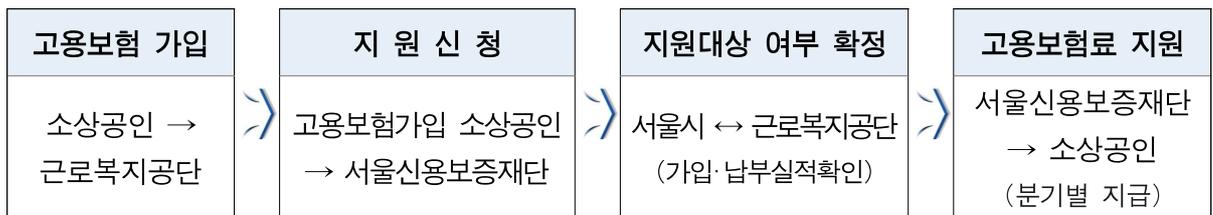
구 분	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
자영업 클리닉 ('15년~)	1,376개	1,531개	1,774개	1,939개	896개	1,640개	1,175개
사업정리 및 재기지원 ('15년~)	116개	262개	405개	450개	545개	1,109개	2,711개
자영업 협업사업 ('11년~)	15개	16개	20개	24개	27개	26개	12개
소상공인 동행프로젝트('18년~)	-	-	25개	34개	40개	45개	13개

⑥ 서울시 소상공인 고용보험 가입지원 사업

폐업 시 위험 노출 및 고용보험 사각지대에 놓인 1인 소상공인에 대해 고용보험 가입을 지원하여 소상공인 사회안전망 확충에 기여

□ 사업 개요

- 소상공인의 높은 폐업율과 낮은 생존율로 인한 치열한 생존경쟁에 직면
 - 일반 창업기업 5년간 생존율('21년) : 서울시 34%
 - 부도 또는 폐업시 투자금 및 영업손실, 부채상환부담 등 생계위협 직면
- 소상공인은 사회안전망 사각지대로 폐업·노령 등 위험으로부터 보호필요
 - 1인 자영업자 고용보험 가입률 0.67% ('22년 6월 기준)
 - ※ 1인 자영업자 중 고용보험 가입자 전국 28,780명, 서울 6,569명으로 가입 저조
- 주요업무
 - 소상공인 고용보험 가입지원 신청서 접수
 - 소상공인 고용보험 가입지원 대상자 선정 및 지급수반 제반 업무
 - 홍보, 사업성과 분석 등 사후관리 업무
- 지원절차



□ 추진 현황

- '20년부터 재단에서 업무 수행

연 도	2020년	2021년	2022년	누 계
지원건수	9,860	10,624	18,692	39,176
지원금액	353,299	425,951	721,510	1,500,760

* '22년 지원건수/금액 : '21년 4분기 신청건 포함 (근로복지공단 행정절차 상, '22년 3월 지급 완료)

7 서울시 청년 골목창업 지원 사업

현장 중심의 체계적인 창업교육 지원으로 도전적·창의적 청년 창업가를 육성하고, 골목상권 내 창업을 통하여 침체된 상권에 활력 공급

□ 사업 개요

- 철저히 준비된 청년 창업가 육성을 위하여 전문 창업교육 시설 운영
 - 골목창업학교(성동구 상원12길1, 4·5층) : 이론·실습교육 공간 마련
- 사업모델 검증 및 창업자금 지원으로 청년 창업가의 사업 현실성 제고
 - 3~4개월간 실전 중심형 장기 집중교육으로 완성도 높은 사업모델 수립
 - 전담조직(골목창업팀)을 현장에 배치하여 창업자금 원스탑 신속·적시 지원
- 선·후배간 교류를 지원하여 선순환 창업생태계 구성 및 자생력 강화
- 추진내용
 - 지원대상 : 서울시 거주 외식업 창업희망청년(만19세 ~39세)
 - 지원규모 : 정규과정 40명(상·하반기 각 20명)
 - 지원업종 : 외식업(한식, 양식, 커피, 베이커리, 디저트 등)
 - 교육시설 : 강의실, 실습실(조리·카페·베이킹), 스튜디오, 미니도서관 등
 - 교육과정

①이론교육	②실습교육	③현장 멘토링	④보완교육	⑤품평회	⑥사후관리
실무사례 중심 교육 및 사업모델 구체화	전문가 1:1 맞춤 코칭으로 레시피 강화	성공 사업자의 현장경험 및 노하우 공유	수요기반 추가교육편성 사업모델 고도화	소비자 품평을 통한 시장 검증	수료 이후 전문가 컨설팅 지원

- 공개특강('23년 신설) : 80명
 - (지원대상) 생업으로 정규과정 참여가 어려운 소상공인 대상 교육 확대
 - (지원내용) 골목창업학교 우수 강의 및 실습공간 활용한 이론·실습교육 제공

□ 추진 현황

- '21년부터 재단에서 업무 수행

구 분	2021년		2022년		누 계
	상반기	하반기(1기)	상반기(2기)	하반기(3기)	
선 발	/	20	20	20	60
수 료	/	18	20	17	55
창 업	/	7	4	-	11

* '21년은 7월 개소 후, 민간위탁(소상공인 종합지원) 사업으로 운영

8 로컬브랜드 상권 육성사업

골목상권을 로컬콘텐츠와 연계하여 '머물고 싶은 상권'으로 육성하는
총 3년 단위 서울시 사업으로, 재단이 1년차 기반사업을 책임 지원

□ 사업 개요

- 지원목적 : 서울의 경쟁력 있는 콘텐츠가 살아 숨쉬는 골목상권 육성
- 추진체계 : 3년간, 3단계 지원 (상권 당 최대 30억원)

- 1단계 1년차 “기반” - 인프라 구축	- 2단계 2년차 “촉진” - 자생력 강화	- 3단계 3년차 “완성” - 지속가능
<ul style="list-style-type: none"> · 로컬 브랜드 발굴 · 지역 네트워크 구성 · 상권환경 인프라 조성 	<ul style="list-style-type: none"> · 로컬 브랜드 구축 · 로컬크리에이터 인큐베이팅 · 상인조직 강화 	<ul style="list-style-type: none"> · 로컬브랜드 강화 · 보완사업 추진 · 상인조직 안정화
서울시·자치구·재단	서울시·상권육성기구(자치구)	서울시·상권육성기구(자치구)

- 1단계 주요사업 : 인식전환→브랜딩→마케팅→역량강화 총 9개

인식전환	소비자 중심으로 상인의 인식 변화	<ol style="list-style-type: none"> 1. 로컬네트워크 구축 2. 소비자중심 사업계획 수립·관리
브랜딩	상권만의 매력 도출	<ol style="list-style-type: none"> 3. 스토리 발굴 및 BI 개발 4. 커뮤니티 공간 조성
마케팅	본격 판매활동 (온·오프라인)	<ol style="list-style-type: none"> 5. 앵커스토어 발굴 및 마케팅 콘텐츠 개발 6. 로컬 이벤트 개최 7. 쇼핑플랫폼 및 SNS 프로모션
역량강화	사업종료 이후 스스로 성장하는 자생력	<ol style="list-style-type: none"> 8. 상인 조직화 및 활성화 지원 9. 로컬크리에이터 발굴 및 액션러닝 지원

□ 추진 현황

- '22년부터 재단에서 업무 수행

[주요 세부사업 추진현황]	
· '22.4월	'22년도 대상지 5개 상권 선정 서초구(양재천카페거리), 영등포구(선유도공원 인근), 구로구(오류버들시장), 마포구(합정역 7번출구 인근), 중구(장충단길)
· '22.7~8월	로컬네트워크 구축, 상인조직화, 상권별 자원조사(점포별 방문) 소비자조사(FGD), 상권별 스토리발굴·BI개발
· '22.9~10월	커뮤니티공간 개소, 로컬이벤트 개최, 소상공인 브랜딩 액션러닝 실시
· '22.11~12월	아카이빙 영상·책자 제작, 사업성과 측정(만족도, 매출)
· '23.1월	'23년도 대상지 4개 상권 선정 구로구(오류버들시장, 2년차), 마포구(합정역 7번출구 인근, 2년차), 용산구(용마루길, 1년차), 노원구(경춘선숲길, 1년차)

9 서울 글로벌 바이오메디컬 신성장동력 투자펀드 관리

서울시 바이오산업 육성을 위해 결성된 바이오메디컬 펀드의 효율적 관리로 유망 바이오메디컬·헬스케어기업의 글로벌화 촉진

□ 사업 개요

- ‘서울시 바이오메디컬 투자펀드 업무수탁 협약(10. 5)’에 의거, 유망 바이오메디컬 헬스케어기업에 안정적인 장기투자 자금지원을 위한 펀드의 전문적·효율적 관리
- 주요업무
 - 펀드운용사 모집공고·선정 및 통보, 펀드 세부운영계획 수립
 - 펀드 운영위원회 등 각종 위원회 구성 및 운영
 - 펀드 투자원금, 운영수익 등의 회수 및 관리 등

펀드 개요

- 결 성 일 : 2011. 1. 17.
- 존속기간 : 2011. 1. 17. ~ 2021. 1. 16.(10년)
- 청산기일 : 2024. 1. 16. (청산기일 2회 연장)
- 조성규모 : 630억원 (서울시 210억원, 재단 42억원, 정부 168억원, 민간 210억원)
- 운 용 사 : (해외) Operon Ventures KSLSF GP LLC
(국내) 한화투자증권(주)
- 조 합 원 : 서울시, 재단, 한국산업기술진흥원, 민간기업(한화계열 3개사)
- 투자대상 : 바이오메디컬, 헬스케어 등 바이오 벤처기업으로 유가증권시장 상장 또는 코스닥시장에 등록되지 아니한 기업

□ 추진 현황

- 유망 바이오기업 적극 발굴하여 20개 업체, 총 594억원 투자완료, 회수진행

연 도	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22	누 계
투자금액	30	88	228	43	105	100	-	-	-	-	-	-	594
회수금액 (원금 금액)	-	-	30 (20)	-	365 (57)	199 (32)	204 (44)	202 (46)	98 (16)	173 (37)	192 (24)	30 (20)	1,493 (296)

□ 신용보증

- 담보능력이 부족한 기업에 대하여 공신력 있는 보증기관의 보증을 통해 기업의 원활한 자금조달을 지원하고, 금융회사 등의 채무불이행 위험부담 경감
 - 보증공급(Flow) : 일정기간 동안 이루어진 보증지원 실적을 금액, 건수, 업체수 등의 단위로 집계
 - 보증잔액(Stock) : 일정시점에서 정상적으로 신용보증이 운용·유지되고 있는 현황을 금액, 건수, 업체수 등의 단위로 측정

□ 재보증 및 보전금

- 재단이 신용보증한 금액의 일정비율(50%내외)에 대하여 재보증기관(신용보증재단중앙회)에 재보증 가입하고, 향후 신용보증 지원기업 부실화로 대위변제시 재보증기관으로부터 해당 재보증가입 금액만큼 보전금을 수령

□ 신용보증사고 발생

- 신용보증 지원한 기업이 연체, 부도, 파산, 신용상태가 급격히 악화된 경우 등을 의미하며, 금융회사는 보증사고 발생을 인지한 즉시 재단에 사고발생내용 통지

□ 신용보증사고 정상화

- 연체정리 등 사고발생사유가 모두 해소되고 신용보증 지원기업이 다시 정상적인 보증거래를 하게 되는 경우

□ 순보증사고액

- 당해연도 신용보증사고 발생금액에서 정상화금액을 차감한 순보증사고발생금액

□ 순보증사고율

- 해당기간의 순보증사고액을 보증잔액으로 나눈 비율 (보증기관의 총보증지원금액대비 보증사고 규모 및 증감추이를 나타내는 주요지표)

□ 대위변제 발생(보증채무 이행) 및 구상채권

- 신용보증 지원기업이 보증사고 상태가 지속되는 경우(3개월 경과), 청구에 따라 재단이 기업을 대신하여 금융회사에 채무변제하며, 재단에게 구상채권 발생

□ 대위변제 회수

- 재단이 기업을 대신하여 금융회사에 채무변제한 금액을 구상권을 행사하여 회수

□ 순대위변제액

- 당해연도 대위변제 발생금액에서 회수금액을 차감한 순대위변제발생금액

□ 순대위변제율

- 해당기간의 순대위변제액을 보증잔액으로 나눈 비율 (보증기관의 총보증지원금액대비 대위변제 규모 및 증감추이를 나타내는 주요지표)

□ 구상채권 상각

- 대위변제 이후 장기간 (6개월 이상) 경과하고 구상실익 없는 구상채권을 상각 (비용화)하는 경우 (회계상 처리이며, 구상권 회수활동은 지속 전개)

□ 특수채권

- 상각한 구상채권을 의미 (재무제표에 계상되지 않으나 구상권 회수활동은 자체 전담팀 운영과 외부기관 위임을 통하여 지속 추진)

〈특수채권의 추심위임 현황〉

- 위임목적: 회수방법 다각화로 업무효율성 및 장기 미회수채권 회수율 제고
- 위임근거: 서울신용보증재단 설립 및 운영에 관한 조례 제9조(업무)

② 재단은 제1항(구상권 행사 등)에 규정된 업무의 일부를 금융기관·단체 또는 관련전문기관에 위탁하여 시행할 수 있다. 이 경우 이사회의 의결을 거쳐 시장에게 신고하여야 한다.

- 재단 정관 제27조(업무의 위탁등)

① 재단은 금융회사 등, 신용보증재단중앙회, 금융회사부실자산등의 효율적인 처리 및 한국자산관리공사의 설립에 관한 법률에 의한 한국자산관리공사 및 신용정보이용 및 보호에 관한 법률 제2조 제5호의 규정에 의한 신용정보회사에게 구체적인 내용으로 계약을 체결하고 그 업무의 일부를 위탁할 수 있다.

□ 특수채권 소각

- 특수채권 (상각한 구상채권) 중에서 채권추심이 불가능한 경우(파산 면책, 개인 회생 면책, 신용회복상환 완료 등)

□ 기본재산

- 보증재원 확충을 위해 정부, 서울시, 자치구, 금융회사 등으로부터 수령한 출연금

□ 운용배수

- 보증잔액을 기본재산과 이월이익금의 합계액으로 나눈 배수로 지역신용보증재단법 (제19조)에 의거, 최대한도는 15배 이내