

【2020년도 적극행정 우수사례 선정】

(1위) 적극행정 우수사례

사례제목	언제 어디서나 쉽고 빠르고 안전하게 이용하세요!										
부서명	플랫폼금융부										
추진배경	<input type="checkbox"/> 포스트 코로나 시대에 맞는 보증이용 방법의 혁신 필요 <input type="checkbox"/> 고객이 보증신청을 위한 각종 서류 준비 및 영업점 방문없이 기업경영에만 전념하도록 보증절차 개선 필요										
추진내용	<input type="checkbox"/> 비대면 신용보증 플랫폼을 보증기관 최초로 구축 * 인터넷과 모바일로 Anytime, Anywhere 보증 서비스를 이용 가능 <input type="checkbox"/> 시·공간의 제약없는 온라인 보증신청 및 서류제출 시스템, 비대면 약정 시스템, 고객 無방문 보증 상품까지 3종 서비스 도입										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>절차</th> <th>서비스 도입 前</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>보증상담</td> <td>고객이 신보 영업점을 직접 방문 대면 상담</td> </tr> <tr> <td>보증신청</td> <td>고객이 홈페이지에서 단순 신청만 가능</td> </tr> <tr> <td>서류제출</td> <td>서류발급기관을 모두 방문하여 준비·제출</td> </tr> <tr> <td>서면약정</td> <td>고객이 신보 영업점을 직접 방문하여 서면으로 약정</td> </tr> </tbody> </table>	절차	서비스 도입 前	보증상담	고객이 신보 영업점을 직접 방문 대면 상담	보증신청	고객이 홈페이지에서 단순 신청만 가능	서류제출	서류발급기관을 모두 방문하여 준비·제출	서면약정	고객이 신보 영업점을 직접 방문하여 서면으로 약정
절차	서비스 도입 前										
보증상담	고객이 신보 영업점을 직접 방문 대면 상담										
보증신청	고객이 홈페이지에서 단순 신청만 가능										
서류제출	서류발급기관을 모두 방문하여 준비·제출										
서면약정	고객이 신보 영업점을 직접 방문하여 서면으로 약정										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>절차</th> <th>서비스 도입 後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>보증상담</td> <td>쉽고 빠르게 인터넷과 모바일로 신청하고 전화 상담</td> </tr> <tr> <td>보증신청</td> <td>플랫폼에서 보증가능여부에 대한 사전 Self-Test 가능</td> </tr> <tr> <td>서류제출</td> <td>동의 한번으로 신보가 직접 수집하고 은행에도 제공</td> </tr> <tr> <td>전자서명</td> <td>시·공간 제약없이 인터넷과 모바일로 전자서명</td> </tr> </tbody> </table>	절차	서비스 도입 後	보증상담	쉽고 빠르게 인터넷과 모바일로 신청하고 전화 상담	보증신청	플랫폼에서 보증가능여부에 대한 사전 Self-Test 가능	서류제출	동의 한번으로 신보가 직접 수집하고 은행에도 제공	전자서명	시·공간 제약없이 인터넷과 모바일로 전자서명
절차	서비스 도입 後										
보증상담	쉽고 빠르게 인터넷과 모바일로 신청하고 전화 상담										
보증신청	플랫폼에서 보증가능여부에 대한 사전 Self-Test 가능										
서류제출	동의 한번으로 신보가 직접 수집하고 은행에도 제공										
전자서명	시·공간 제약없이 인터넷과 모바일로 전자서명										
주요성과	<input type="checkbox"/> 약 13만 건의 업무를 영업점 방문없이 비대면 방식으로 처리 * 비대면 플랫폼 및 스크래핑 기술 등 활용 < 비대면 업무처리 현황 > (’20.11월말 기준)										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>보증신청</th> <th>서류제출</th> <th>전자서명</th> <th>합 계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29,101건</td> <td>48,238건</td> <td>50,523건</td> <td>127,862건</td> </tr> </tbody> </table>	보증신청	서류제출	전자서명	합 계	29,101건	48,238건	50,523건	127,862건		
보증신청	서류제출	전자서명	합 계								
29,101건	48,238건	50,523건	127,862건								
	* (스크래핑) 고객이 인증정보를 제공하면 금융기관, 공공기관 등 필요로 하는 대상사이트에 접근하여 데이터를 자동 추출하는 기술 										

□ '중소기업 데이터 통장 서비스'가 과학기술정보통신부 주관 '2020 데이터 플래그십 사업' 1위로 선정되어 5.3억원 예산 확보 (6월)

○ 기업이 '필요할 때, 원하는 은행에' 대출 필요 서류를 간편 전송



(비용 및 시간 절감)

- 신보에 한 번만 서류를 제출하면 원하는 은행으로 서류가 전송되어 다수 은행과 동시 상담 가능

(금융 소비자의 선택지 확대)

- 금리가 낮은 은행 선택 가능
- 신보-은행간 비대면 플랫폼 연계로 무방문 대출 서비스도 이용 가능

주요성과

□ Easy-One보증이 기재부 '한국판 뉴딜 정책'의 중점 과제로 선정(8월)

○ 코로나 시대에 대비한 온라인 전용 보증상품 출시로 고객 편의성 개선 등의 노력을 인정받아 중점관리 과제로 선정

< Easy-One보증 공급실적 및 효과 >

('20.11월말 기준)

취급금액	업체수	고객 절약 시간
232억원	445개	8시간* × 445개 = 3,560시간(148일)

* 이동시간 포함: (상담/서류제출 2H + 약정 2H) × 2(신보, 은행 방문) = 8H

실무상 어려움

□ (내부) 직원들의 기존 대면 방식의 업무처리 관행, 플랫폼 구축 및 모바일 분야의 ICT 개발 인력 부족 등

□ (외부) 대고객 홍보 부족, 고객(고령자 등)의 비대면 환경에 대한 이해부족, 플랫폼 연계 등 전산개발 부담에 따른 은행 협약 지연 등

해결노력

□ (직원) 업무 프로세스 간소화를 위한 본점 실무자 회의 추진, Easy-One보증 활성화 방안 마련, ICT전략부와의 공동 T/F 진행

□ (고객) 비대면 고객 전담 대응반 운영, 고객 매뉴얼 제작·배포, 사용자 관점의 전산 개선 등을 통해 고객의 접근성과 편의성 제고

□ (은행) 은행 방문을 통한 업무 설명회 등을 개최하여, 고객 편의성 관점에서의 설득을 통해 업무 협약 추진

* 대구은행(10월 협약), 기업은행(12월 예정), 신한·부산·농협(협의중)

(2위) 적극행정 우수사례

사례제목	포괄적 네거티브 규제전환 방식의 핀테크스타트업 특화지원
부서명	4.0창업부
추진배경	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ‘핀테크스타트업’이 금융과 ICT 기술을 융합하여 금융소비자의 생활편의를 돕는 혁신적인 기업임에도, 주 활동 영역이 금융 분야에 해당하여 보증취급 유의업종(“금융 및 보험업(K)”)에 포함됨에 따라 보증 취급에 어려움을 겪는 경우가 빈번 ▪ ‘핀테크스타트업’의 주 활동 영역인 금융 분야는 규제산업의 특성이 있어 스타트업의 법제도적 제약 극복과 금융전산 개발 등 사업기반 구축에 장시간이 소요됨에 따라 기업의 초기 매출액 발생이 미미 → 보증한도 산정 시 불리한 경우가 대부분 ▪ ‘핀테크스타트업’이 사업 모델을 개발하기 위해서는 개발중인 프로그램 등을 실제 금융환경에서 시험해 볼 수 있는 ‘테스트베드’의 확보가 필수적으로, ‘핀테크스타트업’ 지원을 위해서는 ‘테스트베드’ 접근 기회를 포함한 비금융 지원 동반 필요
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ‘포괄적 네거티브 규제전환 방식’을 활용하여 ① 금융소비자의 사용자 경험을 통한 부가가치 창출이 적고, ② 실질이 기존 금융회사 사업 영역의 확대·재생산에 해당하는 경우에만 지원을 제한 ▪ ‘핀테크스타트업’이 매출액이 미미한 경우에도 사업성 평가만으로 사업 추진을 위한 상당 금액(3억원)을 지원받을 수 있도록 하는 파격적인 특화 프로그램 신설 ▪ ‘테스트베드’ 접근 기회를 확보한 핀테크 지원 유관 기관들과 다수의 연계지원 협약을 체결하고, 해당 협약을 통해 비금융지원 수단을 신보의 금융서비스와 패키지로 제공하는 협약상품 도입
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 11개의 ‘핀테크스타트업’에 대하여 37억원의 특화보증 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 금융데이터 분석 분야: 1개 기업, 3억원 - 결제·송금 분야: 2개 기업, 12억원 - 금융 소프트웨어 분야: 4개 기업, 12억원 - 금융 플랫폼 분야: 4개 기업, 10억원

실무상 어려움

- **실무에서** 개별 스타트업이 ‘핀테크스타트업 특화지원’ 대상에 포함되는지 여부에 대한 구체적 판단이 대단히 어려움
 - 특히, 「보증심사방법 운용기준」상 “보증취급유의업종” 해당 여부에 대한 논란이 발생할 소지가 있는 상황
- ‘핀테크스타트업’에 필요한 테스트베드 등을 보유한 지원기관을 탐색하여 신보보증과 연계지원을 위한 협력 관계를 형성하는 데 많은 시간과 노력이 소요됨

해결노력

- **핀테크 관련 Q&A 사례 및 관련 법규정을 분석하여** 핀테크 스타트업에 대한 특화지원을 위한 **보증심사검토표 별도 신설**
 - ‘포괄적 네거티브 규제전환 방식’이 구체적으로 적용될 수 있도록 ‘제한영역’을 특정하여 정의하고, 관련 예시를 적시
 - 이 검토표를 거쳐 지원한 기업에 대해서는 「보증심사방법 운용기준」상 “보증취급유의업종”에 해당하지 않는 것으로 규정

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">활용 전</th></tr> <tr><td style="padding: 5px;">·금융업 및 보험업: 보증취급유의업종 ·K69199 중 핀테크만 ‘금융업’에서 제외</td></tr> </table>	활용 전	·금융업 및 보험업: 보증취급유의업종 ·K69199 중 핀테크만 ‘금융업’에서 제외	⇒	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">활용 후</th></tr> <tr><td style="padding: 5px;">·핀테크특화지원 프로그램으로 지원한 기업은 보증취급유의업종 (금융업)에서 제외</td></tr> </table>	활용 후	·핀테크특화지원 프로그램으로 지원한 기업은 보증취급유의업종 (금융업)에서 제외
활용 전						
·금융업 및 보험업: 보증취급유의업종 ·K69199 중 핀테크만 ‘금융업’에서 제외						
활용 후						
·핀테크특화지원 프로그램으로 지원한 기업은 보증취급유의업종 (금융업)에서 제외						

- ‘핀테크스타트업’ 지원 유관기관을 **지명도 순으로 개별 방문하여 업무협약을 추진하고, 협약 현황을 활용한 ‘바이럴마케팅’ 진행**

협약일자	협약기관	협약기관 소재지
2020-04-27	(주)DGB금융지주 FIUM LAB	대구 북구
2020-05-11	서울시 서울핀테크랩	서울 영등포구
2020-07-30	한국핀테크지원센터	서울 마포구
2020-10-12	KISA 핀테크기술지원센터	서울 송파구
2020-11-27	(주)한화 드림플러스	서울 서초구

(3위) 적극행정 우수사례

사례제목	서울시 사회주택 문제해결 요청에 시범사업 도입 통해 물꼬 마련					
부서명	신용보증부					
추진배경	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회주택 입주자 보호, 사업자 육성, 생태계 조성을 촉진하여 사회주택의 안정적 확산에 걸림돌로 작용하는 전대형 방식 사회주택을 지원하기 위한 서울시의 보증상품 개발 요청 					
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신보, 서울시, 사회주택협회, 사회가치연대기금이 협력을 통해 사회주택 입주자 보호와 사업자 육성을 동시 지원하는 구조를 개발 <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> </div>					
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> ○ “서울시 사회주택 안심보증” 파일럿 보증 상품을 '21년까지 30억원 규모로 시범 운영 후 확산을 추진하는 것으로 런칭 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">시행 전</th> <th style="text-align: center;">시행 후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • 리모델링형 사회주택의 경우 입주자 보호 장치가 전무하여 모집에 어려움 발생 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 보장수단 부재 → 입주자 모집 저조 → 사회주택 사업자 경영 악화 → 사회주택 확산 정체 </div> </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • 민간공이 협투하여 전대 방식으로 운영되는 리모델링 사회주택의 경우에도 보장 기능 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 보장수단 탄생 → 입주자 모집 활성화 → 사회주택 사업자 경영 개선 → 사회주택 확산 지속 </div> </td> </tr> </tbody> </table>		시행 전	시행 후	<ul style="list-style-type: none"> • 리모델링형 사회주택의 경우 입주자 보호 장치가 전무하여 모집에 어려움 발생 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 보장수단 부재 → 입주자 모집 저조 → 사회주택 사업자 경영 악화 → 사회주택 확산 정체 </div>	<ul style="list-style-type: none"> • 민간공이 협투하여 전대 방식으로 운영되는 리모델링 사회주택의 경우에도 보장 기능 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 보장수단 탄생 → 입주자 모집 활성화 → 사회주택 사업자 경영 개선 → 사회주택 확산 지속 </div>
시행 전	시행 후					
<ul style="list-style-type: none"> • 리모델링형 사회주택의 경우 입주자 보호 장치가 전무하여 모집에 어려움 발생 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 보장수단 부재 → 입주자 모집 저조 → 사회주택 사업자 경영 악화 → 사회주택 확산 정체 </div>	<ul style="list-style-type: none"> • 민간공이 협투하여 전대 방식으로 운영되는 리모델링 사회주택의 경우에도 보장 기능 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 보장수단 탄생 → 입주자 모집 활성화 → 사회주택 사업자 경영 개선 → 사회주택 확산 지속 </div>					
실무상 어려움	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시는 다양한 기관의 문을 두드렸으나 모두 난색을 표해 주택사업의 경험이 거의 없는 신보의 문을 두드림 ○ 신용보증부 사회적경제팀은 사회주택 제도 취지에 공감했으나 선례가 없고 관련 공감대가 부족하여 사업 추진이 어려웠음 					
해결노력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시범사업을 제안하여 일단 작게 시작하고, 향후 서울시와 협력하여 별도 재원을 마련하여 확대하는 방안을 제시하여 단계적으로 접근할 수 있도록 추진 					