

반부패 시책 사례 공유·확산

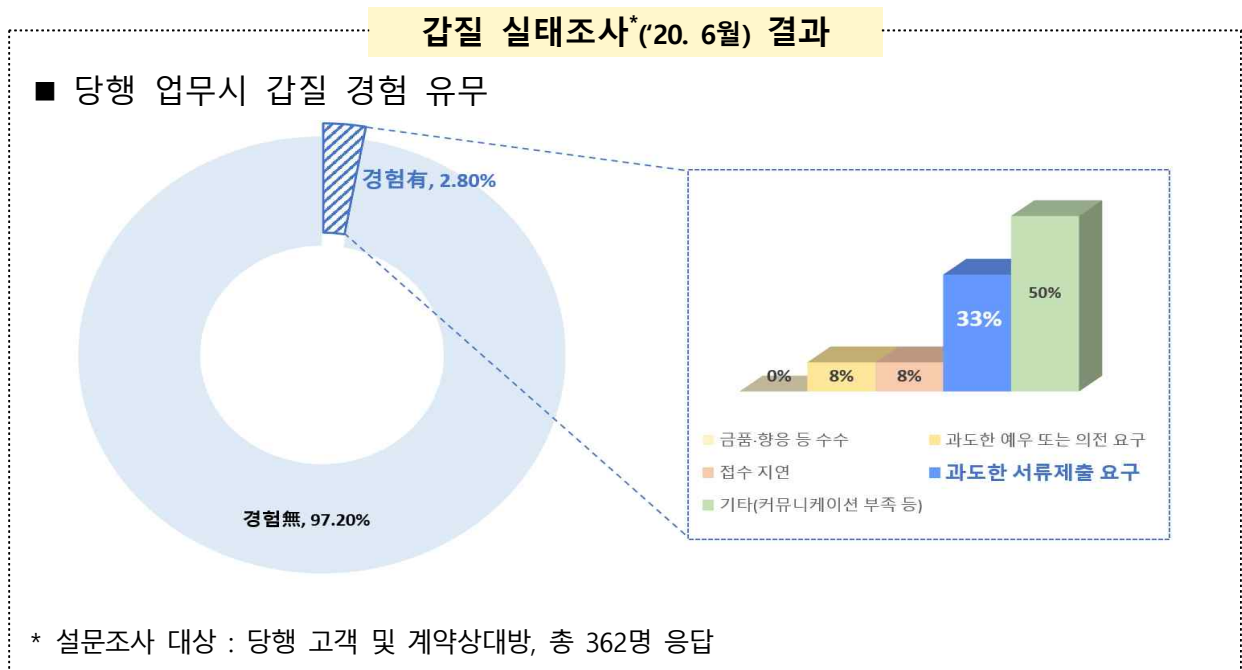
2025. 6

디지털 플랫폼 도입을 통한 부패 및 갑질 발생요인 사전 예방

I. 추진배경 및 필요성

◇ 갑질 실태조사('20.6월) 결과, '과도한 서류 및 자료 제출 요구' 지적
⇒ 서류 제출 프로세스 개선 필요

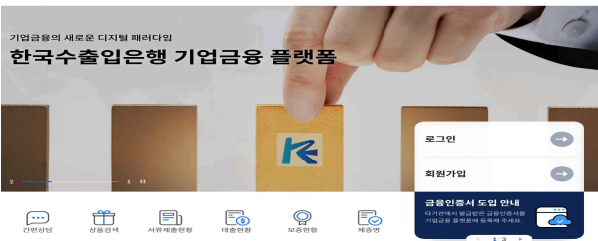
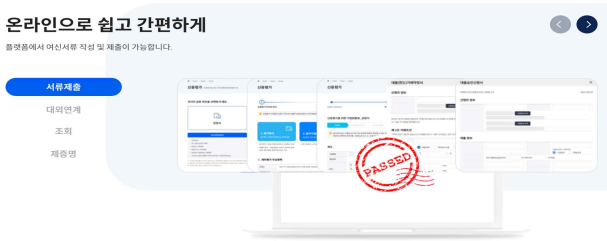
- **(현황)** 여신 승인 및 집행 관련 서류 제출, 검토, 보완 및 사후관리 등 고객 앞 금융 지원 절차 일체가 100% 서면으로 진행
- **(추진배경)** ①담당자별 요청 서류의 일관성 부재로 고객 불편 가중, ②채권서류 등 위·변조 가능성 및 ③불투명한 심사 프로세스에 따른 부패 발생 가능성 등 존재
 - '20. 6월 고객 및 계약 상대방 앞 갑질 실태조사 결과, 과도한 서류 제출 요구(33%) 및 접수 지연(8%) 등이 주요 갑질 형태로 지적
 - 이러한 갑질 발생요인의 사전 예방을 위해 '20. 10월 미래발전방안수립 T/F에서 우선 추진 과제중 하나로 디지털 플랫폼* 도입을 선정
 - * 고객기업이 온라인으로 신청, 서류제출, 약정체결 및 조회 등을 처리 가능한 시스템



- **(필요성)** 금융지원 전반에 대한 편의성 제고, 부패 및 갑질 발생 가능성 선제적 차단 및 비대면 금융서비스 지원 확대 추세 대응

II. 주요 추진내용 : 디지털 기업금융 플랫폼 구축

◇ 대기업을 포함 기업금융업무 전반에 대해 비대면 신청·서류제출·약정체결·조회서비스를 제공하는 원스탑 플랫폼 도입

구 분	주요 추진내용
	
플랫폼 구축	【온라인 서류제출】 기재출서류 전산화, 대외연계* 등을 통한 서류 제출 간소화 * 행정안전부(지방세완납증명), 중소벤처기업부(중소기업확인서), 신용정보원(수출실적 이관 확인서), 나이스(국세완납증명, 법인등기부등본), 금융결제원(금융인증서) 등 【전자서명】 법인 전자서명을 통한 서류제출 및 약정체결 【제증명서 발급】 금융거래확인서, 대출잔액증명서 등 신청 및 조회·발급
전자금융 기반마련	【제도적기반 조성】 약관 및 관련 내규 제·개정, 전자금융거래 손해배상책임보험 가입 등 【인프라 구축】 각종 HW/SW 도입, 이중화·재해복구 실시간 모니터링 체계 구축 등

III. 추진과정 중 장애요인 및 극복 방안

□ (장애요인)

- **제도적 요인** 당행 고객 특수성(법인·해외고객多)으로 인한 벤치마킹 사례 부족 및 법적·기술적 제약(인증방식, 실명확인 절차, 보안이슈 등)
- **인적 요인** 새로운 제도의 도입에 따른 내부 직원·고객의 저항

□ (극복방안) 대내외 참여 활성화 방안 실시 등을 통한 제도 도입의 거부감 완화 및 다양한 개선책 마련을 통한 제도의 지속성 확보

구 분	극복방안
제도적 요인 (제도의 지속성 확보)	【유관기관 협의】 행정안전부 등 정부부처와 금융결제원, 신용정보원 등 각급기관과의 협의를 통해 기술적 제약 극복 【전담조직 지정】 플랫폼 전담 조직(디지털혁신팀)을 지정하여 제도 운영의 안정성·지속성 확보 【제도개선】 설문조사 등 내·외부 의견수렴을 통해 기업금융 플랫폼 포털 및 서류 제출 체험관 오픈('24. 9월), 공공마이데이터 연계('25. 7월 예정) 등 지속
인적 요인 (제도도입의 거부감 완화)	【직원 설득】 추진TF를 구성하여 부서별·지점별 방문교육 및 시범테스트 시연 등으로 제도도입의 필요성 및 장점 설명 【유인책 마련】 우수활용 직원 포상, 부서평가지표 반영, 이용기업 앞 추천을 통한 기프티콘 발송 등 제도 정착을 위한 다양한 유인책 제공 【이용가이드 배포】 이용가이드(동영상, 책자) 발간 및 배포

⇒ '24. 11월말 기준 당행 전체 고객기준, 가입률 68.4%, 이용률 49.8% 달성

IV. 주요 추진성과

- ☐ **(부패·갑질요인 차단 정성)** 디지털 플랫폼 구축을 통한 서류 표준화 및 간소화로 부패·갑질 발생요인 사전 예방
 - 전자서명 시점확인 서비스*를 도입하여 서류의 위변조 방지
 - * 인증기관(금융결제원)을 통해 전자문서 서명 이후 문서의 변경 또는 위변조 여부를 확인
 - 고객기업이 플랫폼을 통해 접수 및 처리과정을 확인할 수 있게되어 처리 고의 지연 등의 부패요인 발생 차단 및 업무의 투명성 제고
- ☐ **(고객만족도 ↑ 정량)** 청렴체감도 부문 3년('22년~'24년) 연속 2등급 달성 및 고객 만족도 조사 결과 '매우 만족'
 - 청렴체감도중 외부체감도 '갑질행위' 부문의 경우, 플랫폼을 도입한 '22년에 99점의 높은 점수 기록
 - 디지털 플랫폼 이용자 설문조사('23. 8월) 결과, 5대 측정지표* 고객 평점 매우만족(4.53점) 기록
 - * 이용만족도, 업무기여도, 기능편의성, 성능 및 품질, 정보신뢰성 평가

V. 우수사례 선정 사유

- ☐ **(외부체감형 시책)** 국민이 직접 체감할 수 있는 시책을 추진하여 갑질 유발 요인을 효과적으로 제거하는 동시에, 정부의 '구비서류 제로화 정책'*과의 연계성 확보
 - * 「2024년 정부혁신 종합계획」의 하나로 각급기관별 발급서류를 디지털화하여 '26년까지 약 1,500종의 공공서비스 제출 서류를 간소화하는 정책
- 방대한 제출서류, 소극행정 등이 공공기관에 대한 국민의 갑질 유발 및 불편 초래 원인으로 빈번하게 지적되는 점을 고려하여 공유사례로 선정
- ☐ **(지속가능한 시책)** 전행적 공감대 형성 및 만족도 개선을 위한 다양한 방안을 추진함으로써 일회성 시책이 아닌 제도의 지속가능성 확보사례로 활용 가능

√ 해당 사례가 '22년도~'24년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ☒ 아니오 ☐
√ 과제 제출 년도 ('22년도) 청렴노력도 평가 ⑤번 과제	'22년 ☒ '23년 ☐ '24년 ☐
√ '22~24년도 미평가기관에 해당(자율과제 제출)	예 ☐ 아니오 ☒