

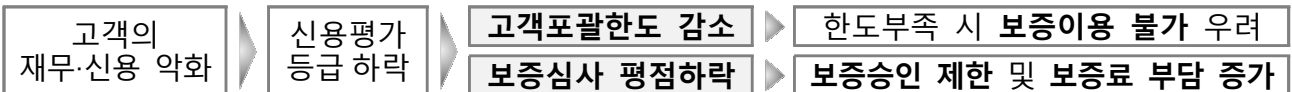
사례명	고객중심 신용평가, 포괄한도관리로 보증발급 문턱을 낮추다	부서명	리스크관리처
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도·시스템 개선		

1. 추진배경

- ☐ (**신용평가 중요성 증대**) HUG 보증발급을 위해 신용평가는 필수선행요소로서, 경기 위축 시기에 고객 맞춤 보증 지원을 위해 신속·합리적인 신용평가 필요
- ☐ (**주택경기 위기**) 건설경기 악화의 영향으로 고객의 신용평가 등급 하향에 따른 보증이용 어려움 증가
- ☐ (**고객 니즈**) 고객의 신용평가 신청 절차에 대한 어려움 및 보증한도 부족에 대한 사전 예측성 강화 요청

☞ 건설경기 둔화로 고객의 보증이용 여건 악화됨에 따라 HUG의 공적 역할을 위해 고객이 체감할 수 있는 실질적 지원방안 마련

2. 추진내용



- ① **[신용평가 개편]** **고객니즈** ①신용평가 안내 강화 및 제출서류 부담 완화, ②부실위험 개선 시 적절한 평가 기회 제공, ③고객의견 청취 절차 마련
 - ① (**편리한 신청**) 홈페이지 내 신용평가 매뉴얼 최신화하고, 비대면 서류 제출 절차를 안내하여 **서류구비 및 방문 접수 불편 감소**
 - ② (**합리적 평가**) 고객의 신용문제가 해소된 경우 재평가를 통해 신용등급을 조정하여 적시에 **보증승인 가능**하도록 **기준 마련**
 - * **기존 불량정보**(당좌거래정지처분, 어음거래정지, 특수채권업체, 채무불이행자, 연체 등) 발생 시 차기 신용평가(매년 3월1일 이후)까지 **최저등급(C)**이 유지되어 보증이용이 어려움
 - ③ (**고객 소통 강화**) 신용평가 고객 담당자 대상으로 불편사항 및 개선의견을 청취하여 **개선사항을 발굴**하고 **지속적인 품질향상**을 위해 만족도 조사 최초 실시
- ② **[한도부족 해소]** **고객니즈** ①보증한도 변경에 대한 적시적 대응을 위한 정보제공, ②자금조달 시장 경색, 지방 미분양 물량 증가로 **금융보증**(PF보증, 모기지보증 등) 지원 확대, ③공동시공 고객의 한도 분할에 대한 **명확한 기준 마련**

- ① **(적시적 예측)** 보증승인금액 기준으로 고객포괄한도 여유한도액 조회 시스템을 신설하여 한도부족을 **사전에 예측**하여 고객의 **불확실성 감소** 디지털운영처 협업
 - * **기존** 보증 최초 승인 후 분할보증 발급(몇년에 걸쳐 승인금액까지 필요시 보증을 이용)하는 상품(정비사업대출보증 등)은 **보증한도 변경에 따라 보증발급 중단으로 사업 지연 가능**
- ② **(원활한 이용)** 고객이 필요로 하는 대출자금보증의 안정적 발급을 위해 금융보증금 한도를 확대(30% → 40%)하여 **고객의 자금경색 경감**
 - * **기존** 고객별 포괄한도(100%) = [주택개발금+주거안정보증금](70%) + 금융보증금(30%)
- ③ **(명확한 기준)** 공동 시공의 한도 분할기준에 지분율을 추가하고, 별도 신청서 없이 지분율에 따라 분할 차감 가능하도록 제도 개선하여 한도 **중복차감 방지** 및 서류 생략을 통해 **고객의 편의성 제고**
 - * **기존** 고객이 한도분할신청서를 제출할 경우 보증한도를 분할하여 이용 가능

3. 장애요인 및 극복과정

- **(리스크 증가)** 부실위험이 높은 신용평가등급 BB+ 이하의 고객과 손해를 (사고율↑, 회수율↓)이 높은 금융보증금의 보증공급 확대는 **리스크관리와 상충**

▶ 공공기관경영평가단장 "HUG 리스크관리 못해 D등급"(25.6.20, 부산일보)

- 보증사고예방 관련 득점률 저조(33.95%) 등 전략적으로 위험관리에 대응하지 못한 결과
- ⇒ **(상시모니터링)** **실시간**으로 내부정보와 외부정보를 반영하여 고객의 신용 상태를 **관리**하고, **사업장별** 공정·분양부진에 따라 4단계로 구분하여 **보증사후 관리**
- ⇒ **(리스크관리체계 강화)** 금융·주택시장 5개 외부 선행지표 반영 및 핵심위험 지표 변경(대위변제율→사고율)하여 **리스크 조기경보체계 마련**
- ⇒ **(보증리스크TF 운영)** 전략적 보증리스크관리*를 위해 **사장 직속 임시조직**을 구성하여 **매월 보증리스크 개선과제 발굴·이행** 추진
 - * 경영환경 및 정책변화 등에 따른 보증리스크 증감여부를 검토하고 제도개선 등 정책 조정 추진

4. 추진성과

- **(서비스 품질 개선)** 신용평가 만족도는 **"83.8점"**^{최초}으로, 올해 개선한 사전 안내(85.9점) 및 서류제출 편리성(85.9점)에서 만족도 **고**
- **(보증이용 증대)** '25. 1~9월 **금융보증금** 신규 보증발급액은 **20.7조원**으로 경영목표(20.9조원) 대비 **"99%"** 달성 ⇒ **연말까지 132% 달성**(27.6조원) **예상**
 - * ('25.1~9월 공급 실적) PF보증 6.4조원(목표대비 213%), 모기지보증 1.1조원(목표대비 102%)