



[산업] 포스코 성과공유의 장 사회적가치 위해 최정우·최태원 한자리 08



[라이프] 갤러리아백 패션산업 본격화 글로벌 브랜드 강화 11



# “위기 찾아왔다면... 짐 내려놓고 ‘희망’ 가져가세요”



새벽을 여는 사람들

## 노원서민금융통합지원센터 이인섭 상담사

누구에게나 한 번쯤 삶의 위기는 찾아 오기 마련이다. 갑작스런 실직이나 사업의 부도 등이 그 예다. 중요한 것은 그 위기를 얼마나 잘 극복할 수 있는가다. 서민금융통합지원센터는 그런 위기를 맞은 서민들을 위해 존재한다.

서민금융진흥원이 운영하고 있는 서민금융통합지원센터에서는 서민의 다양한 고민을 해결하기 위한 ‘원스톱(One-Stop)’ 상담 서비스를 제공한다.

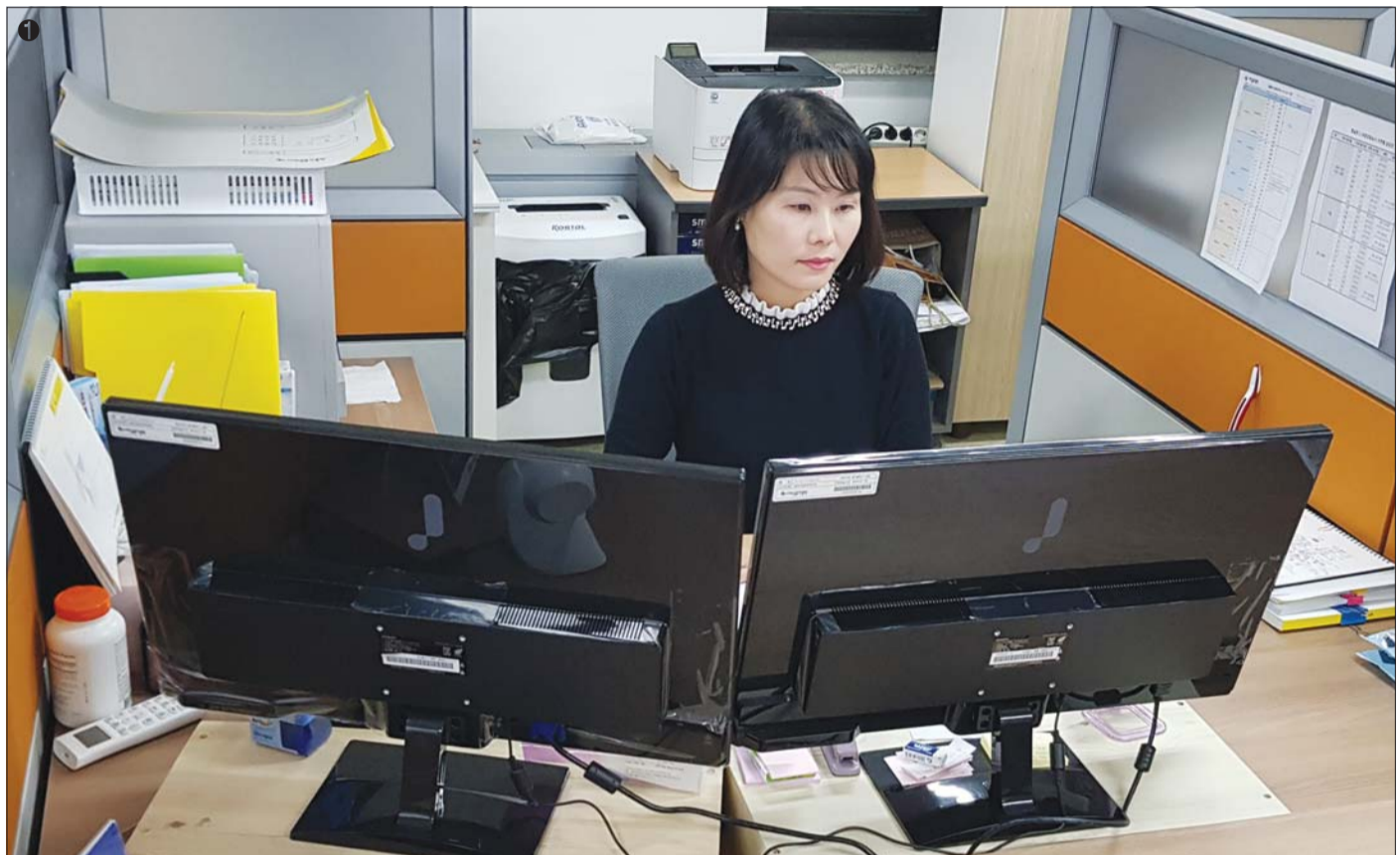
신용등급이 낮아 은행 이용이 어렵거나 당장의 사업 운영자금, 주택 임차 보증금 등이 필요한 고객은 맞춤형 금융지원을 받을 수 있다. 이외에도 종합상담을 통해 취업이나 복지 연계 서비스까지 한 번에 진행할 수 있다. 딱 하나의 고정된 지원이 아닌, 고객 개개인에게 맞는 서비스를 종합적으로 제공한다는 점이 핵심이다.

서울 노원구에 위치한 노원서민금융통합지원센터. 상담 마감시간인 저녁 6시까지도 고객이 드나들던 이곳 센터에서 불철주야 서민들의 고충을 듣는 해결사, 이인섭 상담사를 만나봤다.

“센터에는 평소 생각하기 어려울 정도로 형편이 좋지 않으신 분들이 많이 오십니다. 일반 금융권이나 저축은행조차 이용하지 못하는 고객의 경우 대부분 대부분 업을 통해 고금리 대출을 받는 수밖에 없어요. 이런 분들을 최대한 지원해드리는데 제 임무죠.”

센터를 찾는 고객들 대부분은 6등급 이하의 신용등급을 보유한 ‘저신용자’다. 이 상담사는 이런 고객들의 개별적 상황에 맞는 금융서비스를 지원한다. 또한 상담을 통해 고객들이 현재 처한 상황을 파악하고, 의료지원과 같은 복지 서비스를 지역 센터에 의뢰해 보다 종합적인 도움을 받을 수 있도록 한다.

서민금융 지원 업무를 맡은 지 8년 차. 이 상담사가 가장 보람을 느낄 때는 삶의 의욕을 잃고 센터에 찾아온 고객이 다시금 희망을 얻고 갈 때다. “생활의



1 노원서민금융통합지원센터 이인섭 상담사가 상담 창구에서 업무를 보고 있다. 2 노원서민금융통합지원센터 이인섭 상담사가 센터 입구에서 포스트를 취하고 있다. 3 서민금융통합지원센터를 찾는 고객에게 배부되는 서민금융진흥원 종합상담 안내책자. /서민금융진흥원

## “위기 맞은 서민 고민 해결·상담 고객 상황 맞는 금융서비스 지원

햇살론17 출시 후 찾는 고객 몰려 한 명당 상담시간 줄어 아쉬움도

센터 방문하는 청년 채무자 늘어 혼자 고민 말고 센터 찾았으면...

어려움은 누군가가 알아준다는 것만으로도 녹듯이 사그라들 수도 있습니다. 생활고에 지친 분들께 건네는 따뜻한 말 한마디만으로 눈물을 흘리고, 위로를 받는 고객들이 많아요. 그분들이 자신에게 지워진 무거운 짐을 한 짐 내려놓고 가실 때, 상담사로서 많은 보람을 느낍니다.”

이 상담사는 가장 인상 깊었던 상담사례로 최근 햇살론17을 받은 한 50세 후반 고객의 사례를 꼽았다.

잘 되던 사업이 한 순간에 망가져버렸던 A씨. 도저히 방법을 찾지 못해 극단적인 선택까지 하려던 중 A씨는 지푸라기라도 잡는 심정으로 방문한 센터에서 햇살론17을 받을 수 있었다. 센터의 소중한 지원으로 A씨는 희망을 찾고 다시금 재

기의 발판을 마련했다.

“센터에서 지원해드리는 햇살론17은 소득이 많지 않아도, 근로를 하고 있다는 사실만 증빙된다면 누구나 지원이 가능합니다. 채무조정이나 개인회생을 받는 고객까지 모두 지원해 드리기 때문에 누구에게나 열려있는 상품이라고 할 수 있죠.”

다만 최근 햇살론17이 출시되면서 너무 많은 고객들이 몰리는 탓에 고객 한 명당 상담 시간이 줄어들어 이 상담사의 아쉬움으로 남는다. 현재는 산재해 있던 서민금융기관을 통합해 종합상담센터를 출범한 초기단계로, 향후 관련 인력을 확충해 나간다는 게 서민금융진흥원의 계획이다.

취업이 어려워지면서 청년 부채 문제가 대두되다보니 센터를 방문하는 젊은 채무자들도 많다. 특히나 가정형편이 어려운 청년층의 경우 대학생 때부터 학자금대출을 받아 생활해야 하는 상황이다. 이 때 발생한 채무를 취업을 통해 변제해 나가야 되는데, 취업이 어려워짐과 동시에 취업을 하더라도 대부분 소득이 적어 대출금을 갚기에도 급급하다는 게 이 상담사의 설명이다.

“사회에 처음 나서면서부터 대출을 받게 되는 청년층은 눈덩이처럼 늘어난 빚을 감당할 수 없게 되는 경우가 많습니

다. 최근 센터를 방문하셨던 한 청년 고객도 계속 생활자금이 부족해 대부분을 쓰셨다가, 7년째 빚을 변제하고 있다고 하시더라고요. 센터에서는 그런 분들께 신용회복위원회를 통해 채무조정을 진행하고, 서민금융진흥원을 통해 좀 더 저렴한 대출 상품을 이용하실 것을 안내해드려요.”

이 상담사에게 건강한 금융생활을 위해 알아야 할 사항을 물어봤다.

“우선은 위기가 찾아왔을 때 혼자 끙끙 앓지 말고 센터의 문을 두드려줬으면 합니다. 요새 뉴스에서도 생계가 곤란해 극단적인 선택을 하신 분들의 안타까운 소식이 많이 들리고 있는데, 그런 분들이 서민금융통합지원센터를 조금만 더 일찍 알고 찾아와 주신다면 더욱 다양한 대안을 마련해드릴 수 있거든요. 금융지원부터 주거지원까지 모든 지원이 한 번에 가능하기 때문에 고객 분들이 겁을 먹지 마셨으면 좋겠습니다. 센터에서 성심성의껏 도와드릴 수 있다는 사실을 알아주셨으면 합니다. 특히나 지역 서민금융통합지원센터를 중심으로 지자체·지역 서민금융회사 등과 협력해 수시로 더 좋은 조건의 금융 상품과 서비스들을 안내해드리고 있으니 1397 서민금융 콜센터도 많은 이용 부탁드려요!”