

보도시점 2023. 6. 19.(월) 조간 배포 2023. 6. 16.(금) 15:00

## 시각장애인 혼자서도 금융상품 가입 가능해진다.

- 시각장애인 은행거래시 응대매뉴얼 마련 -

- **[배경]** 시각장애인이 은행을 방문하여 통장 개설 및 금융상품 가입을 하고자 하는 경우, 보호자의 동행을 요구하는 등 일부 불편사례 발생
- **[내용]** 시각장애인 은행 방문시 ①응대요령, ②계약서류 작성 보조 등 주요 업무 처리방법 및 ③시각장애인을 위한 보조수단 활용방법을 정리
- **[향후계획]** '23년 6~7월 중 시각장애인 혼자서도 예금·대출상품 가입이 가능하도록 업무처리방식을 개선 (일부 은행은 거점점포 지정하여 순차적 확대)



※ QR코드를 카메라로 스캔하는 경우 보도자료 내용을 영상 및 음성으로 확인할 수 있습니다.

앞으로 시각장애인 혼자서 은행을 방문하더라도 보호자 동행을 요구받지 않고 은행거래를 할 수 있도록 관련 절차가 개선될 예정이다. 금융당국은 은행권과 함께 「시각장애인 은행거래시 응대매뉴얼(이하 ‘매뉴얼’)」을 마련하여 시각장애인이 자필기재가 불가능한 경우에도 통장 개설이나 예금·대출상품 가입을 진행할 수 있도록 세부 업무처리방식을 마련하였다.

그간 금융당국 및 은행업계는 「금융소비자 보호에 관한 법률」, 「장애인차별금지법」 등 관련 법률 시행에 따라 장애인에 대한 금융편의성을 제고하고자 다양한 제도 및 수단을 마련하였다. 장애 유형과 무관하게 무인자동화기기(ATM)를 이용할 수 있게 ‘범용 장애인 ATM’ 보급을 확대하고, 점자통장·점자카드·음성 OTP를 제작·배포하는 한편, 점자번역 및 수화상담 등 다양한 서비스도 제공하고 있다.

다만, 시각장애인이 은행을 방문하여 통장을 개설하거나, 예금·대출 상품 등을 가입하고자 하는 경우 계약서류 등에 자필로 기재하여야 하나 구체적인 안내절차 또는 응대방법이 존재하지 않아, 보호자의 동행을 요구하는 등 일부 불편사례가 발생하였다.

이에 시각장애인 혼자서 은행을 방문하더라도 불편함을 느끼지 않도록 은행 내점·대기·퇴점 시 응대요령, 주요 업무 처리방법 및 시각장애인을 위한 금융거래 보조수단\* 활용방법 등을 마련하였다.

\* 점자 보안카드 및 점자 계약서류 발급, 음성OTP 및 음성안내수단 제공 등

우선, 영업점은 시각장애인 응대를 위한 전담창구를 설치하고, 시각장애인에 대한 응대 요령을 숙지한 전담직원을 전담창구에 배치하여야 한다. 시각장애인이 영업점을 방문하는 경우 전담창구를 이용할 수 있다는 점을 안내하여야 한다. 다만, 본인의사에 따라 전담창구 이외 일반창구 이용도 가능하다. 시각장애인이 도움이 필요한 경우라도 본인의 동의 없는 신체 접촉은 가급적 지양하고 사전에 행동에 대한 안내를 말로 표현해야 한다.

또한, 시각장애인이 계약서류 등에 자필로 기재가 어려운 경우에도 보호자 동행이나 도움없이 혼자서 통장을 개설하거나 예금 또는 대출상품을 가입할 수 있도록 전담직원이 서류작성을 보조할 수 있게 된다.

전담직원은 계약서류상 자필기재가 필요할 시, 고객 본인의 의사를 확인한 후 계약서류 작성을 보조하게 된다. 이때 전담직원은 고객에게 대신 기재할 내용을 설명하고, 해당 내용을 고객 본인이 직접 구두로 발음하게 한 후 이를 그대로 기재하여야 하며 서명 또는 날인은 시각장애인 본인이 직접 기재하여야 한다. 한편, 보호자가 함께 내점한 경우에도 시각장애인이 구두로 발음한 내용에 따라 보호자가 대신 기재하는 방식으로 계약체결이 가능하다.

다만, 은행은 불완전판매 등 분쟁 예방을 위해 판매과정을 녹취하거나 녹취가 어려운 경우 관리직 직원 등이 서류작성 보조가 적절하게 이루어졌는지 확인하는 등 사실관계 입증수단을 마련할 예정이다. 상품가입 이후에도 유선 또는 비대면 방식을 활용하여 가입절차가 제대로 진행되었는지 별도의 확인절차(‘해피콜’)를 거치게 된다.

마지막으로, 은행별로 시각장애인이 은행 업무를 더욱 편리하게 볼 수 있도록 다양한 보조수단을 마련할 계획이다. ‘QR코드’나 ‘음성안내URL’ 등을 통해 계약서류 내용을 음성으로 전환할 수 있는 수단을 제공하고, 점자로 된 보안카드나 계약서류 제작을 확대하는 한편, 음성OTP 발급 편의를 제고하기 위해 ‘사전신청제’ 또는 ‘대리발급제’도 활성화해나갈 예정이다.

향후 각 은행\*은 '23년 6~7월 중 모든 영업점에서 매뉴얼에 따라 시각장애인 혼자서도 예금·대출상품 가입이 가능하도록 업무처리방식을 개선할 계획이다. 다만, 전면 실시가 어려운 일부 은행은 ‘시각장애인 거점점포’를 지역별로 일정비율 이상 지정하여 운영하고, 해당 비율을 순차적으로 확대해 나갈 계획이다. 각 은행은 시각장애인이 이용가능한 점포의 위치, 운영시간 및 제공가능한 보조수단 등을 고객센터, 인터넷 홈페이지 등을 통해 안내할 예정이다.

\* [6월말] 신한, 우리, 하나, 국민, 농협, 기업, 씨티, 대구, 제주은행  
[7월초] 산업, SC제일, 수협, 부산은행 / [7월말] 경남은행

앞으로도 금융당국은 금융소비자가 금융거래시 겪는 불편사항을 지속적으로 발굴하여 관련 제도를 개선하는 등 금융소비자의 금융거래 편의성을 제고해 나갈 계획으로 이번에 마련한 매뉴얼의 운영결과 등을 보아가며 추후 시각장애인 혼자서도 가입이 가능한 상품의 범위를 확대해나갈 예정이다.

※ (참고) 시각장애인을 위한 금융거래 보조수단

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	하주식 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	김민수 (02-2100-2631)
	금융감독원 은행감독국	책임자	국 장	김준환 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장	김은성 (02-3145-8030)
	은행연합회 소비자보호부	책임자	본부장	지순구 (02-3705-5150)
		담당자	부 장	박혜정 (02-3705-5040)



## 참고

## 시각장애인을 위한 금융거래 보조수단

구분	설명
1. 점자 보안카드	<input type="checkbox"/> 각종 코드, 보안카드 비밀번호 등이 점자로 구성되어 있으며, 일반 보안카드보다 크게 제작 
2. 음성 OTP (One Time Password)	<input type="checkbox"/> 텔레뱅킹·인터넷뱅킹, 인증서발급 등 금융거래 이용시 생성된 인증(비밀)번호를 음성으로 안내 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 발급편의성 제고를 위해 일부 은행에서 사전신청제, 대리발급제, 직접배송 서비스 제공중</li> </ul> 
3. 음성안내 수단	<input type="checkbox"/> 계약 서류 등 인쇄물 정보를 음성으로 전환할 수 있는 수단* 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>* (예) 시각장애인을 위한 음성 전환 바코드, 음성 안내 URL 링크 등</li> </ul> 
4. 점자 계약서류	<input type="checkbox"/> 계약 서류에 대해 점자 문서 제공을 요청하는 경우 신청방법 안내 
5. 범용 무인자동화기기 (ATM)	<input type="checkbox"/> ATM 접근시 음성안내, 저시력자용 화면 확대 기능 제공, 전맹 시각장애인을 위한 별도 모드 제공 등 
6. 홈페이지 및 모바일 편의성 제고	<input type="checkbox"/> 웹 접근성 품질인증을 통해 홈페이지 및 모바일 접근성 증대 <ul style="list-style-type: none"> <li>* (예) 스크린리더 프로그램 통해 텍스트 음성화 기능 제공, 큰 글씨화면(고령자 모드, 쉬운모드) 제공</li> </ul> 