

보도시점 2023. 10. 5.(목) 14:00 배포 2023. 10. 5.(목) 10:00

금융앱 **간편(고령자)모드** 은행 이외 다른 금융업권으로 확대된다.

- 금융당국, 금융앱 간편(고령자)모드 활성화 T/F 개최 -

- 디지털 취약계층의 금융소외를 방지하고자 은행업권에 도입된 간편(고령자)모드를 다른 금융업권으로 확대하는 방안을 논의
- '23년말 저축은행 통합금융앱(SB톡톡플러스)에 간편모드를 출시하는 등 개별 금융업권의 상황을 고려하여 간편모드를 순차적으로 도입
- 향후, 정기적으로 간담회를 개최하여 간편모드 이행계획을 점검하는 한편 추진과정상 어려움을 청취하는 자리를 마련하여 간편모드 정착을 유도

금융소비자가 금융앱을 보다 편리하게 이용할 수 있도록 소비자 친화적으로 화면을 구성한 '간편(고령자)모드'가 은행 이외에 다른 금융업권으로 확대될 전망이다.

'23.10.5(목) 금융위원회, 금융감독원 및 금융협회*는 김진홍 금융위원회 금융소비자국장 주재로 「금융앱 간편모드 활성화 T/F(이하 'T/F')」를 개최하여 최근 출시된 은행업권의 간편(고령자)모드 적용사례를 살펴보는 한편, 향후 저축은행, 신협, 신용카드사, 보험사, 증권사 등 다른 금융업권으로 간편(고령자)모드를 확대하여 출시하는 방안을 논의했다.

* 은행연합회, 금투협회, 생보협회, 손보협회, 여신협회, 저축은행중앙회, 신협중앙회

최근 정보통신(IT) 기술의 발달과 코로나19의 장기화로 인하여 비대면을 기반으로 한 금융상품 가입이나 금융업무 처리가 증가하고 있다. 특히, 모바일 뱅킹의 경우 최근 3년 사이('19년말→'22년말) 등록 고객수가 38.7% 증가하고 이용금액도 2.2배로 급격하게 늘어났다. 다만, 금융의 디지털화에도 불구하고 고령층의 모바일뱅킹 이용은 상대적으로 낮은 것*으로 나타난다.

* 은행 고객 중 60대 이상은 21.2%, 모바일뱅킹 이용자 중 60대 이상은 10.3%

이에 금융당국은 고령층 등 금융취약계층의 금융접근성 약화 및 금융소외를 방지하고자 지난 '22년 2월 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침(이하 '지침)」을 마련하여 은행앱 안에 고령자모드를 출시할 수 있게 추진했으며, '23년 6월말 기준, 모든 국내 은행(18개사)에서 고령자모드 출시가 완료되었다.

고령자모드를 출시한 6개 은행의 고령자모드 이용현황을 살펴보면 고령자모드를 이용하는 소비자 중 60대 이상의 연령층은 27.4%, 40·50대 연령층은 45.2%, 20·30대 연령층은 25.6%로 나타났다. 당초 의도했던 60대 이상 연령층 이외에 20·30대 청년층, 40·50대 중·장년층도 상당수준 이용하였으며, 모바일뱅킹을 이용하는 소비자 중 60대 이상의 비중이 10.3%인 점을 감안하면, 고령자모드 이용자 중 60대 이상의 연령층의 비중(27.4%)이 상대적으로 높은 것으로 분석되었다.

한편, 은행 이외 다른 금융업권의 경우에도 고령자모드의 도입 필요성이 큰 것으로 나타났다. 증권사·보험사·카드사·저축은행·신협 모두에서 '모바일앱 이용자 중 60대 이상이 차지하는 비중'이 '전체 고객 중 60대 이상이 차지하는 비중'의 절반 수준인 것으로 나타났다. 이에 금일 개최된 T/F에서는 은행업권에 적용된 고령자모드 지침을 토대로 개별 업권의 상황과 특성을 반영하여 수정된 지침을 마련하고 이를 기반으로 고령자모드를 순차적으로 확대 도입하는 방안을 논의하였다. 다만, 고령자모드에 대한 수요가 모든 연령층에서 발생한다는 점을 감안하여 명칭을 기존 '고령자모드'에서 '간편모드'로 수정하기로 했다.

우선, 저축은행과 신협의 경우, 은행과 취급하는 업무(여·수신)가 유사하고, 중앙회 차원에서 통합금융앱(SB톡톡플러스, 신협ON뱅크)를 운영하고 있어 간편모드 도입이 상대적으로 용이한 것으로 판단되었다. 이에 따라 T/F에서는 간편모드를 우선적으로 도입할 수 있는 업권으로 저축은행과 신협을 선정하고, 저축은행과 신협이 각각 '23년말, '24년말까지 통합금융앱 내부에 간편모드를 출시할 수 있도록 지원하기로 하였다.

다음으로 신용카드사의 경우, 현재 모든 신용카드사(8개사)가 자체적으로 금융앱을 보유하고 있으며, “앱카드” 기능을 통해 온라인쇼핑몰 및 오프라인 점포에서 결제를 진행할 수 있는 등 간편성·편의성이 이미 상당부분 개선된 것으로 조사되었다. 다만, T/F에서는 신용카드 이용자가 자주 사용하는 주요 기능만을 탑재한 간편모드 출시가 필요하다고 판단했으며, 금융당국 및 여신 금융협회는 신용카드사가 '24년부터 간편모드를 출시할 수 있도록 지원하기로 하였다.

마지막으로 보험사 및 증권사의 경우, 모바일앱을 운영하지 않거나* 규모, 업무성격 등을 고려했을 때 간편모드 도입이 적합하지 않은 경우가 있는 것으로 확인되었다. 예를 들어 특정 판매채널(예: 텔레마케팅(TM))을 중심으로 보험상품을 판매하는 경우 모바일앱을 따로 운영하고 있지 않았다. 또한, 보험사와 증권사 모두 기존에 고령자모드를 도입한 은행업권과 업무 성격이 달라** 간편모드 지침에 대한 수정도 필요한 것으로 나타났다. 이에 보험사·증권사의 경우, 간편모드 도입이 적합하지 않은 회사는 제외하고, 각 업권의 특성에 맞게 간편모드 지침을 수정하여 도입방안을 마련한 뒤, '25년부터 간편모드를 도입할 계획이다.

* [모바일앱 보유회사 비중] 손해보험사(72%), 생명보험사(86%), 증권사(76%)

** [모바일앱상 주요 업무] 보험사(보험료 납입, 보험금 청구, 보험계약조회, 보험계약대출 신청 등)
증권사(관심종목 확인, 시세확인, 주문, 자산(잔고)조회, 이체 서비스, 주문내역 확인 등)

앞으로 금융당국, 금융협회, 금융회사로 구성된 ‘실무 T/F’를 구성하여 개별 업권별로 간편모드 도입을 위한 지침을 마련할 계획으로 향후 정기적으로 간담회를 개최하여 이행계획을 점검하는 한편, 추진과정상 어려움이 있는지 금융회사의 의견을 청취하고 적용사례를 공유하는 등 간편모드가 성공적으로 안착할 수 있도록 할 예정이다.

※ [참고] 은행업권 간편(고령자)모드 사용후기 및 적용화면

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	오화세 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	김민수 (02-2100-2631)
	금융감독원 포용금융실	책임자	실 장	허진철 (02-3145-8410)
		담당자	팀 장	지행호 (02-3145-8412)
	은행연합회	책임자	본부장	이인균 (02-3705-5184)
		담당자	부 장	이종혁 (02-3705-5326)
	금융투자협회	책임자	본부장	이봉헌 (02-2003-9014)
		담당자	부 장	김동오 (02-2003-9420)
	생명보험협회	책임자	본부장	최종윤 (02-2262-6614)
		담당자	부 장	김윤창 (02-2262-6643)
	손해보험협회	책임자	본부장	최종수 (02-3702-8526)
		담당자	부 장	최정수 (02-3702-8670)
	여신금융협회	책임자	본부장	김민기 (02-2011-0711)
		담당자	부 장	김태훈 (02-2011-0784)
	저축은행중앙회	책임자	본부장	이경연 (02-397-8617)
		담당자	부 장	양희경 (02-397-8680)
	신협중앙회	책임자	부문장	정인철 (042-720-1006)
		담당자	본부장	이상윤 (042-720-1271)

참 고

은행앱권 간편(고령자)모드 사용후기 및 적용화면

□ 사용후기

① 60대 어르신 이◇◇님

1961년생(만 62세) 어르신인 이◇◇님은 그간 모바일뱅킹 이용시, 화면 속 글씨가 작아서 알아보기가 쉽지 않았다. 그래서 송금 실수를 할까 두려워 모바일뱅킹을 쓸 때마다 돋보기를 쓰게 되었다. 그런데 7월부터 상단 왼쪽에 "큰 글"이란 글씨가 표시 되었고, 이를 클릭하면 전체적으로 모바일뱅킹 글씨가 한층 더 커져 돋보기 안경을 쓰지 않아도 되었다. 화면 확대 없이도 이전보다 글자 크기가 두 배는 커져 훨씬 보기가 편했고, 일목요연하게 꼭 필요한 메뉴로만 구성되어 있으면서, 화면 색상이나 디자인이 일반모드와 일관성을 유지하여 좋았다.

② 30대 직장인 박△△님

1989년생(만 34세) 직장인인 박△△님은 주거래은행인 ○○은행의 모바일앱을 사용하면서 입·출금확인, 송금 기능을 주로 사용하고 있었다. 모바일앱을 업데이트 하면서 ☆☆웰스, ◇◇월렛, □□Pay, 여행·숙박할인, 오늘의핫딜 등 이해하기 어려운 용어나 쓰지 않는 기능이 생겨 불편함을 느끼고 있었다. 최근 "쉬운 홈"이라는 메뉴가 생겨 눌렀더니 자주 사용하는 기능 위주로 간결하게 화면이 구성되어 그때 부터 계속하여 "쉬운 홈"을 사용중이다.

□ 적용화면

