

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



	<b>보 도 자 료</b>			
	<b>보도</b>	<b>2017. 1. 6.(금) 조간</b>	<b>배포</b>	<b>2017. 1. 5.(목)</b>
담당부서	금융혁신국 은행감독국 보험감독국 보험감리실 자본시장감독국 금융소비자보호총괄국 금융교육국	이준호 선임국장(3145-8200), 구경모 국장(3145-8020), 진태국 국장(3145-7460), 이창욱 실장(3145-8220), 장준경 국장(3145-7580), 설인배 국장(3145-5700), 이봉현 국장(3145-5970),	서정보 팀 장(3145-8210) 김용태 팀 장(3145-8030) 김일태 팀 장(3145-7466) 박상욱 부국장(3145-8231) 박봉호 팀 장(3145-7616) 최옥순 팀 장(3145-8520) 박정은 팀 장(3145-5956)	

**제 목 : 「고령자·유병자·장애인·외국인 등을 위한 금융서비스 개선」  
추진실적 및 향후계획**

(「제1차 국민체감 20대 금융관행 개혁」과제 ③)

- ▶ 고령층 전용 상담창구 및 전화 활성화로 어르신들의 금융거래 편의성 제고
- ▶ 유병자보험 출시로 만성질환자의 보험가입이 용이해져 53만명 신규 가입
- ▶ 외국인 대상 금융교육을 확대하고, 상속인 금융거래조회 서비스를 제공

- 금융감독원은 '15년부터 추진중인 「국민체감 20대 금융관행 개혁」(‘15.5.28(1차), ‘16.3.29(2차)) 관련 추진성과를 돌아보고 향후계획을 재점검
  - 지난주부터 매주 1~2가지 대과제에 대한 그간의 추진실적 및 향후계획을 보도자료로 배포중
- 이에 따라 금주에는 1차 20대과제중 3번 대과제인 “고령자·유병자·장애인·외국인 등을 위한 금융서비스 개선’ 관련 추진실적 및 향후계획”을 안내해 드립니다

## I. 추진 배경

- 금융감독원은 금융의 선진화와 국민신뢰 제고를 위해 「제1차 국민체감 20大 금융관행 개혁(15.5.28)」의 일환으로
  - 고령층, 유병자, 외국인 등의 금융이용 편의성을 제고하는 내용의 “금융서비스 사각지대 해소”를 추진중
- 이에 따라, 과거에 비해 그 인구가 크게 증가하였으나 금융회사의 소극적 태도 등으로 인하여 금융서비스가 개선되지 않고 있는
  - 고령층·유병자 등 특수한 금융소비자의 불편사항에 대해 개선 방안을 마련하여 추진

## II. 추진 실적

### 1 고령층에 대한 금융서비스 개선

◆ (주요내용) 고령층 금융소비자를 위한 전용 창구 및 상담전화를 적극 운영하고,

- 고령 투자자에 대해 보다 강화된 금융투자상품 권유절차를 이행

- (이행실적) 고령고객을 위한 상담창구 및 상담전화 활성화로 어르신들의 금융거래 편의성이 제고되고, 투자숙려제 등 고령투자자 보호 대책 시행으로 금융투자상품의 위험성을 쉽게 인지할 수 있게 됨

- ① [은행] 모든 은행에서 고령자 전용 금융상담 창구를 개설하고, 전용 상담전화\*(전담 상담원)를 운영하여 고령 고객의 편의를 위해 노력

\* 일반고객 상담전화 대비 쉬운용어를 사용하여 느린말로 응대하고, ARS 입력 제한 시간도 일반고객 대비 연장 운영 (예: 6초 → 15초)

- 16개 은행의 총 4,925개 지점에서 고령층 전용상담(거래) 창구를 운영중이며, 5개 은행(농협, 한국씨티, 대구, 광주, 전북)은 총 226개 전담(특성화) 지점을 구축

※ [참고1] ‘은행별 고령층 고객전용 상담창구 및 전화 운영현황’ 참조

**[모범사례]**

- ▶ [우리은행] 65세이상 고령층을 위한 전용번호(1599-6599)를 운영하여 보다 빠르고 정확한 상담을 지원 (타행은 일반 상담번호 내에서 서브메뉴로 운영)
- ▶ [기업은행] 수도권 5개 영업점 대상 ‘고령고객 대상 우선처리서비스’ 운영으로 점포별 1개 창구를 지정하여 고령고객 내방시 우선 처리하고 고령자 미대기시 일반고객 응대

② [증권] 전담창구(점포 및 콜센터) 운영, 고령 투자자 보호기준의 내규 마련, 초고령투자자(80세↑) 대상 조력제·투자숙려제 운영 등 시행

- 주요 10개 증권사는 총 873개 고령투자자 전담창구를 설치하고 965명의 전담 상담직원과 104명의 전담 콜센터 직원을 운영

- 또한, 상품구조 및 가격변동성 등을 고려하여 난해하고, 투자 위험이 높은 ELS 등 파생상품을 ‘투자권유 유의상품’으로 지정·운영하고 지점장·준법감시담당자 등 관리직 직원의 사전확인 후 판매

**고령투자자에 대한 투자자 보호방안 주요 내용**

- ◆ 고령투자자 전담창구 마련, 본사 전담부서 및 전담인력 지정
- ◆ 투자권유 유의상품 지정 및 유의상품 투자권유시 관리직 직원의 사전확인
- ◆ 상품 개발·판매시 고령투자자 판매 위험분석
- ◆ 고령투자자 판매절차 내규 마련 및 교육 강화, 내규 준수 등에 대한 정기점검 실시

□ (향후계획) 회사별 점포별 특성을 감안한 탄력 운영 등을 통해 고령층 전담창구 및 전화상담 전담인력 등을 보다 활성화하도록 추진

◆ **(주요내용)** 고혈압·당뇨병 등 만성질환을 보유한 소비자들도 가입가능한 보장내용 확대, 계약전 알릴의무 축소 등으로 보다 쉽게 가입할 수 있는 보장성 보험상품을 활성화하고,

- 질병과 무관한 상해 또는 비용담보에 대해서는 해외여행보험 가입이 가능하도록 개선

□ **(이행실적)** 유병자보험 활성화로 만성질환을 보유한 고객의 보험 가입이 원활해 짐에 따라 치료비 부담을 완화

- 유병자 보험은 사망·암진단 외에 질병 수술·입원 등을 보장하며, 계약전 알릴의무를 축소(18개 → 6개\*)하고, 통원·투약 여부 고지 면제 등 가입절차를 대폭 간소화

\* ①최근3개월내 입원·수술·추가검사 필요조건 여부, ②최근2년내 질병·사고 관련 입원 또는 수술 여부, ③최근 5년내 암관련 진단·입원·수술 여부, ④현재 직업, ⑤현재 운전여부, ⑥월소득 등 6개로 축소

- 보험사들은 보험개발원 통계를 활용하여 **新 유병자보험**을 '16년부터 개발·판매중이며 '16.1~9월중 16개 상품, 53만건, 1,675억원 판매

※ [참고2] '보험사의 **新 유병자보험 판매현황**' 참조

- 질병이력이 있어도 질병보장은 제외하고 해외여행보험 가입이 가능하도록 상품설명서에 유의사항으로 명시하고,

- 가입단계에서 담보별 선택이 가능하도록 운영중

□ **(향후계획)** 유병자보험 활성화를 지원하기 위해 유병자보험을 위한 별도의 '계약전 알릴의무 사항' 마련(표준사업방법서 개정) 등을 통해 보험상품 신고부담을 완화

◆ (주요내용) 외국인 근로자, 북한이탈주민, 다문화가족 등을 대상으로 실용적 내용을 중심으로 한 금융교육을 강화하고,

- 외국인 사망자(피상속인)에 대한 '상속인 금융거래조회' 서비스를 제공

□ (이행실적) 금감원은 「외국인을 위한 금융생활 가이드 북」을 4개\* 외국어로 제작하고 산업인력공단 등에 제공하여 외국인을 위한 금융 교육에 활용토록 유도

\* 중국어, 베트남어, 필리핀어, 캄보디아어

- 다문화 가족을 대상으로 '16.1~9월중 23회에 걸쳐 금융 교육을 실시
- 북한이탈주민 대상 금융교육 교재를 개발하여 하나원 등에 배포 ('15.12월)하였으며, 이탈주민 대상 금융교육을 실시('16.1~9월중 총 51회)
- 외국인 사망자 대상 '상속인 금융거래 조회서비스' 가이드라인\*을 마련·배포('15.12.)하여 서비스의 원활한 시행을 지원함으로써 상속인의 불편을 해소

\* 피상속인 및 상속인 자격확인, 외국기관 발행 신청서류 인증 및 번역인증 방법 등 포함

\*\* 외국인의 상속인 금융거래 조회서비스 이용실적  
: ('14년) 178건 → ('15년) 218건 → ('16.1~11월) 185건

□ (향후계획) 외국인(다문화가족, 외국인 근로자 등)의 금융민원 신청 관련 민원신청 및 처리결과 통보시 외국어 번역서비스 제공을 추진

- 금융교육 동영상에 영어자막을 삽입하고 '외국인 금융생활 가이드북' 확대(인도네시아어 등)를 통해 외국인의 활용도를 제고
- 외국인의 자동차보험 이해도 제고를 위해 보험사에서 자동차보험 표준상품설명서를 영어 등으로 번역하여 제공 계획

◆ (주요내용) 대리운전 기사가 본인의 단체보험 계약내용을 직접 확인할 수 있도록 하고 대리운전 기사에게도 보험증권을 발급

- 고령자·장애인 등 특수 금융소비자의 금융애로를 수렴할 수 있는 협의체를 구성·운영

□ (이행실적) 대리운전자보험을 판매중인 보험사(7개사) 모두 대리운전기사에게도 보험증권을 교부하고 있으며

- 대리운전기사가 보험회사 홈페이지를 통해 보험료, 보장내역 등을 직접 확인할 수 있도록 시스템을 구축하여 운영중
- 금감원은 특수한 금융소비자 협의체를 구성\*하고 「함께가는 참사랑 금융협의회」를 개최하여 특수계층 금융소비자의 금융서비스 이용 관련 불편·건의사항을 청취

\* 대한노인회, 한국장애인단체총연맹, 한국장애인단체총연합회, 한국이주여성인권센터 등 4개 소비자단체

□ (향후계획) 소방관 등 위험직종 종사자의 보험가입이 확대될 수 있도록 보험료 차등화 등 다양한 방안 검토

### Ⅲ. 향후 계획

- 금감원은 고령자·장애인 등 사실상 금융사각지대로 남아있던 특수계층·분야에 대해 금융서비스 이용 과정에서의 불편사항이 남아있지 않은지 감독·검사를 통해 지속적으로 모니터링하고
- 점검결과 파악된 제도개선 필요 사항 등은 향후 금융관행 개선에 반영하여 추진할 계획

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)

# 참고1

## 은행별 '고령층 전용 상담창구 및 전화' 운영현황

은행명	현황 및 계획	
국민은행	창구	- (투자일반업무) 980개 영업점에 「고령투자자 전담창구」 운영
	전화	- (현황) 고령자 대상 전문상담팀 운영(콜센터) • 고령 고객이 금융상품에 대한 자세한 문의나 심화 상담을 요청할 경우 전문 상담팀을 연결하여 고령자가 쉽게 이해할 수 있는 용어로 여유있는 상담 제공
신한은행	창구	- (투자업무) 대부분 영업점(724개)에 "시니어투자상담창구"를 지정하여 운영중 - (일반업무) 시니어투자상담창구의 업무 범위를 보다 확장시켜 일반 업무 겸용 창구로 활용
	전화	- (ARS) ARS 실버고객 서비스 (65세이상) 운영 • 실버고객 대상 쉬운말 서비스 운영, 입력제한시간 연장(6초→15초) 운영 - (콜센터) 투자상품 고령자 고객 상담을 위한 「고령투자자 전담 상담직원」 운영, 고령상담 고객 아웃콜 서비스 운영중(어르신전화올림서비스)
우리은행	창구	- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 "고령투자자 창구"를 지정·운영중 - (일반업무) 어르신 전담창구 신설(44개 점포) 계획
	전화	- 고령자 전용전화 번호(어르신 전용 상담센터)를 설치 및 운영 (☎1599-6599)
KEB 하나은행	창구	- (일반·투자업무) 국내 각 영업점, 콜센터금융부에 고령층전담창구 설치(793개 지점)
	전화	- 고령자 전용 전화(ARS 등) 운용 및 확대 • 고령자를 위한 ARS(느린말 서비스)를 실시중이며, 콜센터내 어르신 전용 전화 상담원을 배치할 계획
SC 제일은행	창구	- (투자업무) 전 영업점에 '만 65세 이상 고객 전담창구'를 신설하여 운영중 - (일반업무) 대형 점포를 중심으로 고령자 고객이 많은 30개 지점에서 어르신 전용 상담창구를 운영중(본점, 방배 등)
	전화	- 시니어 서비스코드 추가(1588-1599 → 0(상담원 연결)→ 9 (어르신 고객 및 중소기업 상담 전용코드)

은행명	현황 및 계획	
한국씨티은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 '만 65세 이상 고객 전담창구'를 신설하여 운영중</li> <li>- (일반업무) 10개 영업점을 어르신 전담점포로 지정하여 운영중 (남동, 대구, 대전, 마포, 시화, 신사동, 신설동, 양재, 영업부, 의정부)</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (계획) 느린말(쉬운말)서비스, 상담원 연결 우대 서비스 도입 예정</li> </ul>
경남은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 "고령투자자 투자권유 창구"를 지정하여 운영중 (168개 지점)</li> <li>- (일반업무) 9개점 시범운영중으로 2017년중 고령고객 업무처리 증감현황 파악 후 확대운영 검토</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1600-8585를 통해 0번(상담사) → 7번(고령층을 위한 빠른 연결)을 누르면 우선적으로 연결</li> </ul>
광주은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 "고령투자자 전담 창구"를 지정·운영중</li> <li>- (일반업무) 광주내 북구, 남구 1개씩 2곳에 어르신 전담점포 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신전담점포에 내점하는 만 65세 이상 고객은 수수료(창구 타행송금수수료, 당행 자동화기기 이용수수료, 제증명발급수수료 등)를 전액 면제</li> </ul> </li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1600-4000번(통합콜센터)에 고령자가 전화 시 0번(상담원) → 3번(고령자)을 누르면 일반 ARS 연결이 아니라 콜센터 상담원으로 바로 연결되어 업무 처리</li> </ul>
대구은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 고령투자자 전담창구 및 고령투자자에 대한 금융투자상품 판매시 보호기준을 신설하여 전 영업점(258개)을 대상으로 시행중</li> <li>- (일반업무) 어르신 전담 점포 및 창구 운영(8개구 10개 점포) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신 배려 공간을 확보(의자, 탁자 및 휴게공간)하고 편의시설을 확충(혈압계 비치)</li> <li>• 업무 범위 : 입·출금, 예·적금 신규, 해지, 만기갱신, 공과금 납부, 자동이체 등 업무 전반(다만, 투자상품 및 여신 신규는 업무전담창구로 인도)</li> </ul> </li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 어르신 전용 전화 운용(1670-9550) 및 서비스코드 추가(1566-5050 → 0 (상담원 연결)→(고령자 전용 서비스))</li> </ul>
부산은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (일반·투자업무) 192개 영업점에 일반·투자업무를 위한 "고령투자자 창구"를 운영중</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령자 전화 시 06번을 누르면 일반 ARS 연결이 아니라 업무처리 상담직원으로 바로 연결</li> </ul>

은행명	현황 및 계획	
전북은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자일반업무) 전 영업점에 투자일반업무 병행 “고령투자자 전담 창구”를 운영중</li> <li>- (일반업무) 어르신 전담점포 2곳 운영 (전주시 효자동, 장승로 지점)</li> <li>• 어르신전담점포에 숙련된 직원을 배치하고 별도 교육 실시</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 콜센터 내에 어르신 전담 직원 배치</li> </ul>
제주은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 “고령투자자 창구”를 지정하여 운영중</li> <li>- (일반업무) 향후 모든 업무에 대한 고령자 상담창구 확대 계획</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (계획) 고령자 전용 전화 운영 예정</li> <li>• 콜센터 직원 중 ‘어르신 전담 상담역’ 지정</li> </ul>
국민은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (일반·투자업무) 어르신 전담창구(지점) 신설·확대(대도시 및 거점 202개소)</li> <li>• 은퇴설계 특화창구로 활용하고 고령 투자자 상담 특화창구 기능도 병행</li> <li>- (계획) ‘17년 상반기 은퇴설계 특화창구 확대 추진((기존)202개소 → (확대)전 영업점)</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 어르신 전용상담을 운영 중(ARS 1544-8300)</li> </ul>
수원은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 “고령투자자 창구”를 지정하여 운영중</li> <li>- (일반업무) 기존 투자업무전용창구를 투자업무 및 일반업무 병용 창구로 확대예정</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령자 고객 전화 시 1번을 누르면 일반 ARS 연결이 아니라 상담원으로 바로 연결되어 업무 처리</li> </ul>
중기은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 “고령투자자 창구”를 지정하여 운영중</li> <li>- (일반업무) 고령고객 대상 우선처리서비스 시범운영</li> <li>• 수도권 5개 영업점 대상 운영(5개 점포별 1개 창구에 대해 ‘우선’ 창구를 마련하고 고령자 존재시 우선 처리하며, 고령자 미대기시 일반 고객 업무 병행 수행)</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령자 전용 ARS서비스 우선 상담원 추가 배치</li> <li>• 상담원 요청 → 생년월일 입력 → 만 60세 이상일시 시스템적으로 우선 전담 상담팀 연결되어 서비스</li> </ul>
산림은행	창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (투자업무) 전 영업점에 투자업무를 위한 “고령투자자 창구”를 지정하여 운영중</li> <li>- (일반업무) 대형 점포를 중심으로 6개 지점에서 어르신 우선 창구 운영중 (본점, 종로, 노원, 강남, 압구정, 부산)</li> </ul>
	전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 영업점으로 전화하는 경우 ARS로 연결되지 않고, 영업점 직원과 바로 상담 가능</li> </ul>

**참고2****주요 보험사의 '新 유병자보험' 판매현황 ('16.9월말 기준)**

(단위: 건, 백만원)

회사명	新유병자전용 보험상품명	판매 개시일	보유 계약수 <sup>1)</sup>	수입 보험료 <sup>2)</sup>
ING생명	무배당 간편가입 오렌지 건강보험	16.7.1	4,473	680
교보생명	(무)교보 내게 맞는 건강보험(간편고지)	16.4.22	77,348	16,752
농협생명	간편가입 NH보장보험	16.8.22	9,457	1,089
동양생명	무배당 수호천사 누구나 간편한 건강보험	16.2.22	39,920	12,762
미래에셋 생명	간편하게 안심콜 생활보장보험	16.6.1	623	65
삼성생명	삼성생명 간편가입 보장보험 (갱신형, 무배당) 꼭 필요한 당신에게	16.4.15.	93,291	27,858
신한생명	(무)신한 THE 필요한 3대 건강보험	16.4.1	17,622	2,490
한화생명	한화생명 간편가입 건강보험	16.4.9	86,999	19,572
흥국생명	(무)간편한우리가족 사랑보험	16.4.1	10,772	3,031
동부화재	프로미라이프 참 좋은 가족건강보험	16.7.7	47,382	9,035
롯데손보	무배당 롯데 간편하게 가입하는 건강보험	16.5.2	2,270	441
메리츠 화재	메리츠 The 간편한 건강보험	16.4.1	18,711	7,110
삼성화재	간편하게 건강하게	16.4.1	54,425	44,342
MG손보	건강명의 간편 양한방 보험	16.6.1	7,523	1,610
한화손보	참 편한 건강보험	16.3.1	30,854	13,668
흥국화재	무배당 행복든든 간편가입 보장보험 (1종_간편심사형)	16.1.15	26,771	6,950
<b>합 계</b>			<b>528,441</b>	<b>167,455</b>

1) '16.9.30. 기준

2) 상품출시일 ~ '16.9.30.까지의 판매실적