

국민이 정책을 디자인합니다.

금융위원회 국민디자인단 “장애인과 함께하는 금융발걸음”



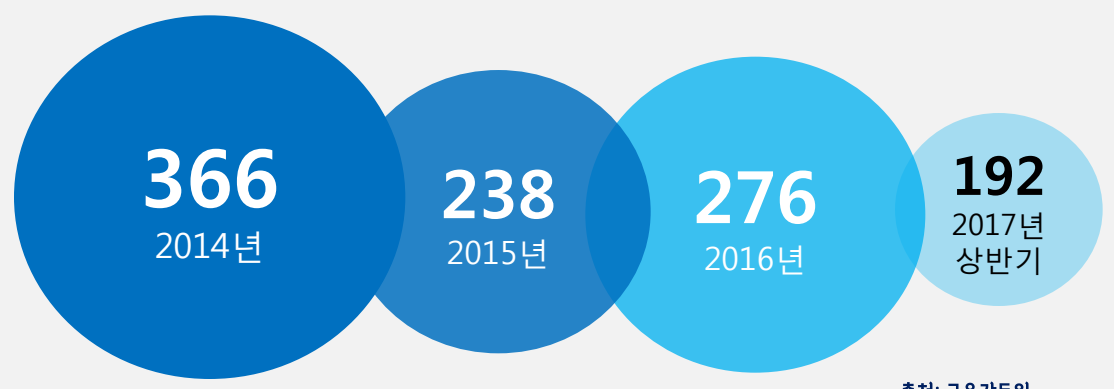
장애인 수요자를 중심으로, 함께하는 금융발걸음을 시작합니다.



빨라지는 점포폐쇄 속도, 몸집 줄이는 은행...올 상반기 점포 192곳 문닫아... 지점을 통한 소비자보호 측면을 고려한 고객과 은행의 장기적인 관계점검이 필요하다.

은행권 폐쇄 점포 현황

(단위: 개)



출처: 금융감독원

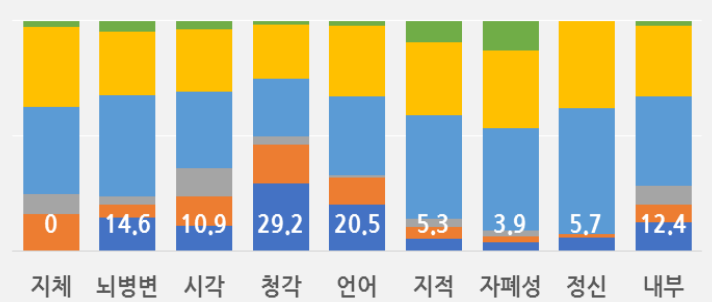
현황에 대한 관련기사



급변하는 금융변화에 대응하기 위해,
은행이 집중하는 비대면 금융서비스가 장애인 수요자들에게 아직은 멀기만 합니다.

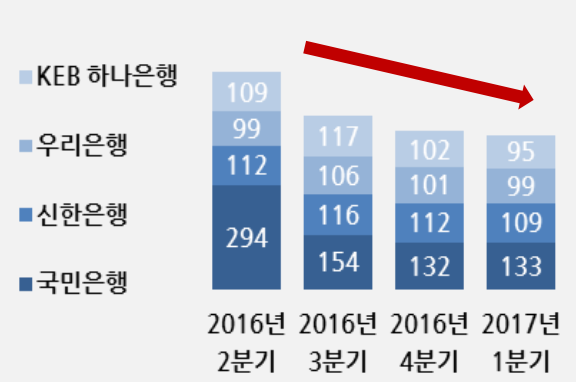
장애유형별 금융 거래방식 (%)

- 인터넷뱅킹 등 인터넷 방식
- 모바일 방식
- 텔레뱅킹 등 전화방식
- 은행, 증권사 등의 창구 방문
- ATM 등 자동화기기 이용
- 기타

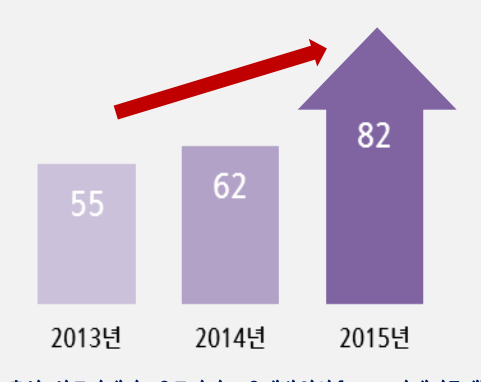


출처: 한국금융연구원 (2017 전국 장애인 1,192명 조사 보고서)

시중은행 민원 건수 현황 (건)



보험·금융 장애차별 진정건수 (건)



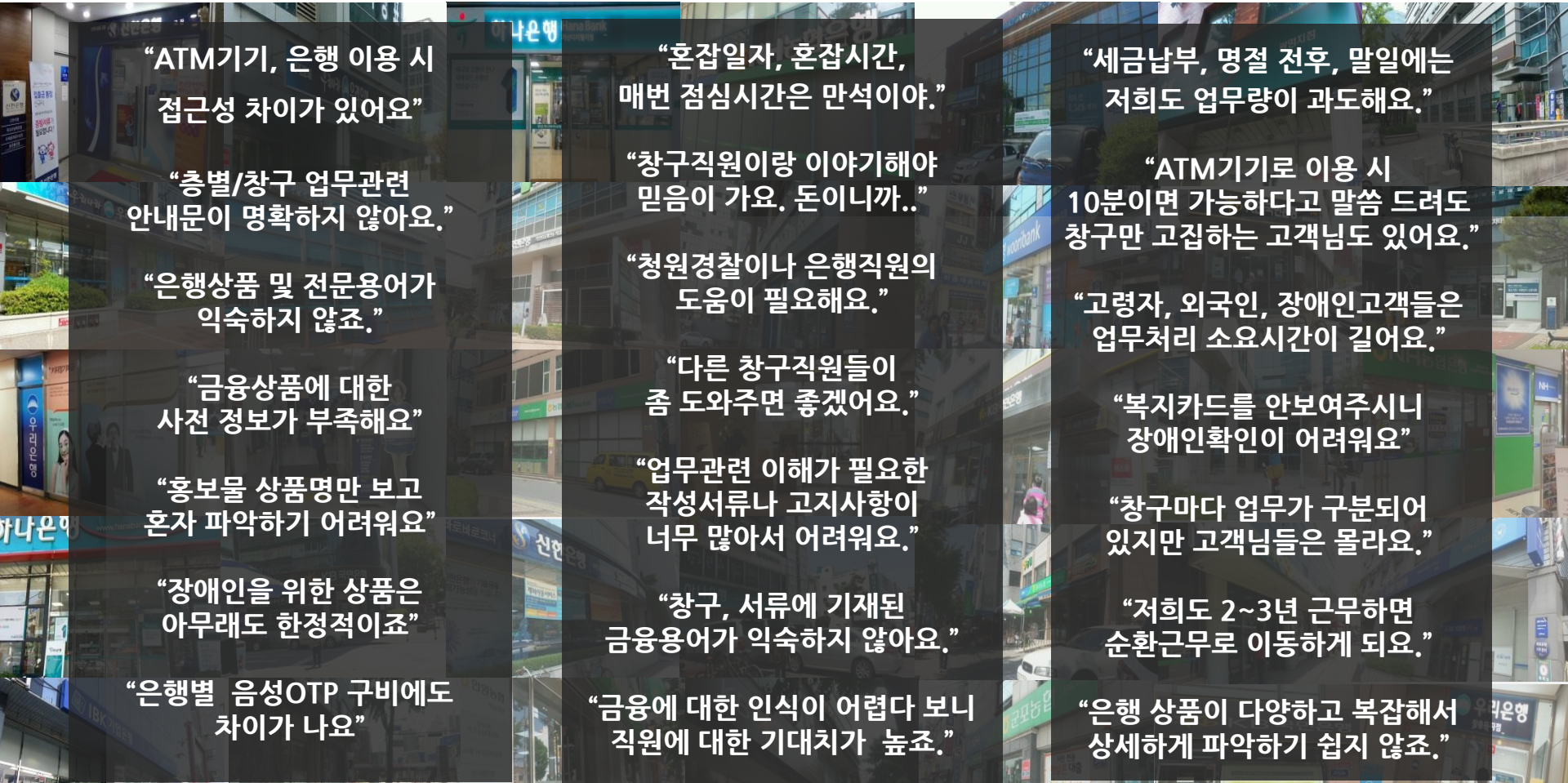
출처: 한국장애인고용공단과 고용개발원의 [2016 장애인통계]

은행창구가 필요하다는 소비자는 10명 중 8명 (80%)
그래서 우리는 서울, 경기지역 100여 곳의 은행을 방문합니다.

**은행시설
(ATM기기/은행창구)**

**수요자 중심
(은행 이용고객)**

**공급자 중심
(은행창구 직원)**



“ATM기기, 은행 이용 시 접근성 차이가 있어요”

“총별/창구 업무관련 안내문이 명확하지 않아요.”

“은행상품 및 전문용어가 익숙하지 않죠.”

“금융상품에 대한 사전 정보가 부족해요”

“홍보물 상품명만 보고 혼자 파악하기 어려워요”

“장애인을 위한 상품은 아무래도 한정적이죠”

“은행별 음성OTP 구비에도 차이가 나요”

“혼잡일자, 혼잡시간, 매번 점심시간은 만석이야.”

“창구직원이란 이야기해야 믿음이 가요. 돈이니까..”

“청원경찰이나 은행직원의 도움이 필요해요.”

“다른 창구직원들이 좀 도와주면 좋겠어요.”

“업무관련 이해가 필요한 작성서류나 고지사항이 너무 많아서 어려워요.”

“창구, 서류에 기재된 금융용어가 익숙하지 않아요.”

“금융에 대한 인식이 어렵다 보니 직원에 대한 기대치가 높죠.”

“세금납부, 명절 전후, 말일에는 저희도 업무량이 과도해요.”

“ATM기기로 이용 시 10분이면 가능하다고 말씀 드려도 창구만 고집하는 고객님도 있어요.”

“고령자, 외국인, 장애인고객들은 업무처리 소요시간이 길어요.”

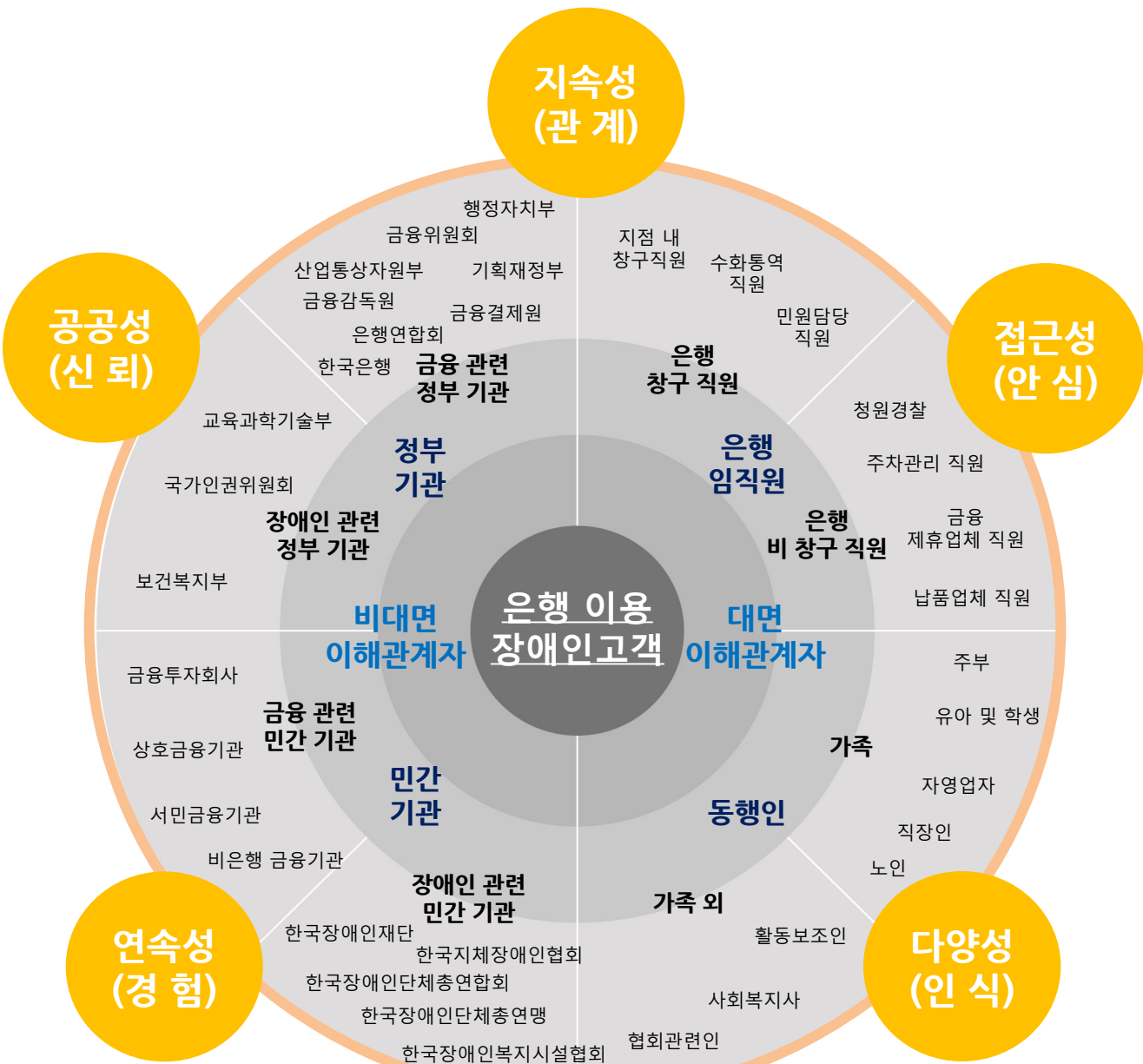
“복지카드를 안보여주시니 장애인확인이 어려워요”

“창구마다 업무가 구분되어 있지만 고객님들은 몰라요.”

“저희도 2~3년 근무하면 순환근무로 이동하게 되요.”

“은행 상품이 다양하고 복잡해서 상세하게 파악하기 쉽지 않죠.”

장애인 수요자를 중심으로 다수의 이해관계자들과
 안심, 공감, 신뢰 그리고 관계에 대한 Needs를 실행하기 위해,



접근성, 다양성, 연속성, 지속성, 공공성을 통해
장애인 수요자 중심의 진짜문제를 정의합니다.

“ 금융서비스를
 혼자 이용할 수 있는
 실질적인 지원이 있었으면...”
 [시각장애인 핵심 Needs]



나독립
 (시각장애인)

“ 금융서비스의 이용 시
 나를 이해하는 직원에게
 적절한 도움을 받았으면...”
 [청각장애인 핵심 Needs]



유동행
 (청각장애인)

“휠체어가 필수인 나,
 사람들의 불편한 시선과
 차별은 이제 그만...”
 [지체장애인 핵심 Needs]



오당당
 (지체장애인)



PAIN POINT

정보취득 어려움
 직원별 인식, 응대 차이
 실질적 서비스 부족

PAIN POINT

즉각적인 도움 필요
 채널에 따른 이용 어려움
 개인 인증절차 복잡

PAIN POINT

장애인 인식, 인권 교육 부족
 ATM, 영업점 접근성 어려움
 대리업무 확대 필요

복잡한 이해관계자들이 함께할 수 있는 실질적인 문제해결을 위한 아이디어를 고민한 결과,

접근성 강화
[포용 금융]

경쟁과 혁신
[공정 금융]

업무처리 효율
[생산 금융]

지속가치 실현
[울림 금융]



ATM기기 유도선	전화기에 점자스터커 부착	창구시설 표준화	봉사활동 인턴연계	장애인고객 톨킷제공	장애인고객 응품 지원	소외계층 모니터링단 운영	거점지점 운영	점자명함
번호표 점자서비스	시설의 접근성	의자 바퀴제거	혼잡일자, 지원 시스템	자발적인 참여	교육 프로그램 제공	공인인증서 시스템 변경	서비스 확장성	QR코드
번호표 기기 45도 각도	시설관리 체크리스트 제공	보조의자 필수	가입절차 간소화	은행평가 가산점부여	기관 내 정보공유	보이는 ARS	오디오 안내 시스템	수화영상 서비스
시각장애인 오디오 상품안내	메신저 상담 서비스	특 상담 서비스	시설의 접근성	자발적인 참여	서비스 확장성	대기시간 업무과정 시청	가이드북 제공	창구직원의 고도화 교육
실시간 헬프데스크 운영	사전정보 제공강화	사전 예약시스템	사전정보 제공강화	접근성	지속적인 교육기회	소외계층 전담직원	지속적인 교육기회	수화영상 콘텐츠
위치기반 서비스	정책 변경 알람 서비스	통합APP 운영	업무처리 편의성	서비스 확장성	디지털 가속화	쉬운용어 공유	느린말 서비스	방문 교육
은행서류 시각화	번호표기기 복지카드로 순번대기	비번 키패드 점자표기	인근간편 서비스	AI 로봇안내	보안절차 간소화	청원경찰과 은행직원 소통	고객응대 지침 가이드배포	점자OTP 개발
공동된 매뉴얼 조작법	업무처리 편의성	번호표기기 헬프 벨	휴대폰 연동서비스	디지털 가속화	금융 드론서비스	동행인과 동반 공간 확보	상호이해 강화	대리인 서명기준
채널 대기시간 연장	복지카드 거래내역 조회서비스	(햅틱엔진) 진동벨 순번기	생체인식 홍채인식	모션인식 지문인식	정맥인식 VR서비스	태블릿 PC 화상상담	찾아가는 서비스	관리 기준강화

사전, 현장, 사후서비스의 연계성을 통한, 장애인과 비장애인의 은행 접근성 강화를 위한 서비스디자인을 제안합니다

사전 서비스

사전예약 통합APP

- 시각장애인 거점정보
- 청각장애인 거점정보
- 지체장애인 거점정보

은행직원 대상교육

장애인 대상교육

장애인 ATM표준개정

터치스크린 각도 조절하여 화면을 쉽게 인식하도록 개선

휠체어가 들어갈 수 있는 공간을 확보(45CM이상)

점사로의 거동가능 8 미야코

턱이 있는 문지받이나 높은 재가

휠체어 사용자를 위한 폭(70cm)을 장애인 두 편의 동행방에서 적한 80cm 이상으로 개정

모니터링단 운영

시민모니터링단을 모집합니다

7월 31일부터 ~ 8월 18일까지

누구나 참여하실 수 있습니다

은행창구 봉사활동

현장 서비스

이해를 돕는 순번대기표

복지카드 전송 시스템

대기관리 타블렛

은행여행 가이드북

은행직원용 응대사전

거점지점 수화서비스

시각장애인 특화서비스

국민디자인단

사후 서비스

은행 대상 실태평가

2018년 금융소비자보호 실태평가

장애인 대상 실태조사

2017년 장애인 금융이용 실태조사

24시 SNS상담서비스






대리발급기준 간소화

2017년 금융을 바꾸는 사람들.




“함께하는 금융 발걸음” 서비스 디자인

금융위원회 X 국민디자인단

장애인 수요자가 함께하는 금융 발걸음,
2017년 9월 7일 금융위원회 국민디자인단의 포용과 공정금융의 시작,





성과 키워드	참고 이미지	9월 7일 정책발표 이후 추진성과
<p>정책제도 개선</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 장애인을 위한 ATM 표준 개정 2. 거점 지역 ATM 접근성 강화 제도 3. 점외 코너 장애인용 ATM배치 확대 4. 기존 CD(인출)기 ATM 교체 추진 (269개 교체완료)
<p>평가제도 개선</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 장애인 실태조사 '금융항목 신설'을 통한 정례화 (협의기관: 보건복지부/ 3년 단위)
<p>행정절차 개선</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 무통장, 현금카드 자필서명관련 대리발급 기준완화 (단, 유권해석 근거 기준 해당 장애인)
<p>서비스 개선</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 음성 OTP 비밀번호 입력시간 연장 (시간연장: 2분) 

장애인 수요자가 함께하는 금융 발걸음,
11월 24일 성과공유회 이후에도 업무처리 효율을 높이는 생산금융은 이어집니다.

성과 키워드	참고 이미지	추진예정 (2017년)
<p>프로그램 콘텐츠 개발</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 장애인 찾아가는 교육 실시 (협약기관: 장애인복지관협회 등) 2. 은행 창구직원 대상 교육 실시 (내용: 성년후견제도 교육) (협약기관: 보건복지부, 금융기관)
<p>유사 금융피해 대응방안 (농아인 대상)</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 맞춤형 동영상 교육 실시 (협약기관: 금감원, 농아인 협회) 2. 네트워크 구축을 통한 상시 전파 (안심금융생활 국민네트워크) 3. 피해관련 지원방안 마련 (협약기관: 금감원, 경찰, 협회)
<p>서비스 개선</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 전 카드사 점자카드 발급 확정 (협약기관: 국내 8개 전업카드사)



장애인 수요자가 함께하는 금융 발걸음,
2018년에도 국민 수요자 중심의 올림금융으로 지속가치를 실현하고자 합니다.

성과 키워드	참고 이미지	추진예정 (2018년)
<p>평가제도 개선</p>		<p>1. 은행대상 금융소비자보호 실태평가에 장애인 편의시설확충 등 7대 항목 추가 (협의기관: 금감원)</p>
<p>서비스 개선</p>		<p>1. 위치기반 통합APP 추진 계획 (협의기관: 금융협회, 장애인 단체)</p> 
<p>프로그램 콘텐츠 개발</p>		<p>1. 온라인 사이버 강좌 신설 예정 (협의기관: 금융연수원/시각장애인: 음성변환) 2. 맞춤형 교재 개발 논의 (시각장애이용 오디오북 등) 3. 금융기관 연수과정: 장애인 상담 예절 프로그램 개설 4. 장애인 인식 개선을 위한 장애체험 캠페인 전개</p>

장애인 수요자가 함께하는 금융 발걸음,
또한, 설문조사·카드뉴스·동영상·퀴즈이벤트를 통해 우리의 실행전략을 홍보하고 있습니다.



[카드뉴스]

1. 수요자 문제인식
2. 문제인식 설문조사
3. 국민디자인단 이해
4. 국민요구 발견하기
5. 진짜문제 정의하기
6. 아이디어 발전하기
7. 실행전략 전달하기
8. 추진성과 확인하기



프로그래밍 | 블로그 | 금융서비스 | 시민

추진

금융위원회

따뜻한 금융 (blogfsc)

금융위원회가 따뜻한 금융을 전하겠습니다.

프로필 | 쪽지 | 이웃추가

공식 페이스북 바로가기

공식 트위터 바로가기

공식 홈페이지 바로가기

2018 평창

카테고리

- 전체보기 (4543)
- 금융정책 (3471)
- 서민금융 (375)
- 전자금융 (178)
- 금융혁신 (361)
- 국제금융 (110)
- 금융서비스 (364)
- 사설은 이렇습니다 (68)

국민디자인단(장애인과 함께) 과 함께

- 소개
- 활동과정
- 추진성과

금융위원회

빈칸채우기 퀴즈 이벤트

금융위원회에서는 9월 7일 "장애인 금융이용 계약 해소방안(13대 추진과제)"을 발표하였는데요. 그 중에는 금융이용 시 본인확인에 필요한 보조기기의 개선사항이 포함되어 있습니다.

시각장애인이 제한된 시간 내에 비밀번호를 입력하지 못하는 사례가 발생하여 음성 의 입력시간을 1분에서 2분으로 연장하였습니다.

빈칸에 들어갈 단어는 무엇일까요?

금융위원회에서는 지속적으로 장애인에 대한 금융이용 실태를 파악하여 과제를 발굴·개선하도록 하였습니다.

이벤트 기간 2017년 11월 07일(화) ~ 11월 12일(일) 당첨자 발표 2017년 11월 14일(화)

금융위원회

태그 #퀴즈 #이벤트 #금융위 #금융위원회

PC·모바일 어디서나 수정 가능한 SmartEditor 3.0 으로 쓴 글입니다 >

댓글 3114 공감 628



그 결과,

“게시글을 보고 관심을 기울이지 않았던 스스로를 많이 반성하게 됩니다.
사회적 약자와 소수에 대한 다각도의 배려로 불편을 귀담아듣고,
해법을 하나 둘 제시해주니 제가 고맙습니다. 힘내주세요 파이팅!!!”
- 얌얌쓰 -

“시각장애인들을 비롯한 모든 국민들이 손쉽고 안전한 금융서비스로
개개인의 삶을 윤택하게 할 수 있었으면 정말 행복하겠습니다.
국민의 금융위원회의 활약을 기대하며, 헌신적인 노력을 응원합니다.”
- 해피누리 -

“이번 정책 소식을 접하자마자 장애인이신 제 삼촌에게 말씀드렸는데요.
시각장애인은 아니시지만 장애인에 대한 정책이나 관심이 부족하다고 생각하는 입장에서
정말 정말 칭찬받아 마땅하다고 말씀하시는데 저까지 기분 좋아지더라구요. 항상 응원하겠습니다!”
- 모어모어모어 -