
포용적 금융환경 조성을 위한
**장애인 금융접근성 제고
전략과 방안**

2025. 4. 15.

관계기관 합동

순서

I. 추진배경	1
[참고1] 장애인 경제활동 및 금융수요	2
II. 장애인 금융접근성 제고전략과 추진과제 ...	3
1. 장애인 금융거래 불편 해소	4
2. 장애인 전용 상품·서비스 제공 활성화	6
3. 장애인 금융피해 방지	8
III. 향후계획	11
1. 추진계획	11
2. 집중 홍보계획	11
[참고2] 세부과제별 추진일정	12
[참고3] 장애인 금융접근성 개선 관련 주요경과	13

I. 추진배경

- **(현황)** '23년말 기준 등록 장애인 수는 268만명으로, 우리나라 전체 인구의 **20명 중 1명**에 해당
 - 미등록 장애인까지 포함할 경우 실질적인 장애인구 규모는 상당할 것으로 예상
 - 사고·질병 등 **후천적 원인**에 의해 생기는 경우가 88%*에 달하므로 고령화**에 따라 장애인구 비율이 더 높아질 가능성
 - * '23년 장애인 실태조사 기준 / ** 65세 이상 고령인구('24년말.) : 1,025.7만명
- **(그간의 노력)** 그동안 정부는 금융상품 가입, 서비스 이용시 장애를 이유로 차별받지 않도록 제도·관행 개선 노력을 지속해옴
 - '21.3월 금융소비자보호법(이하 '금소법') 시행으로 금융상품판매업자등의 장애인 차별 금지의무를 보다 명시적으로 반영
 - * 금소법 §15(차별금지) 금융상품판매업자등은 금융상품등에 관한 계약 체결시 정당한 사유 없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건 차별하는 것이 금지됨
 - 장애인 전용 상품의 출시, 금융업권별 장애인 응대 매뉴얼 제정 등 장애인 금융여건 개선 노력도 지속
 - * (예시) 장애인 보험차별 개선 가이드라인 마련 협업('13.2월), 전동휠체어 보험상품 출시('18.4월), 시각장애인 응대매뉴얼 마련('23.6월) 등
- **(아쉬운 점)** 장애인 소비자 입장에서는 여전히 금융상품에 대한 정보 획득에 어려움을 겪고 있는 상황 → 추가적인 개선 필요
 - 정책 대상자인 장애인이 제도개선 사항, 관련 상품 등에 대해 제대로 알지 못하는 경우가 많고,
 - 디지털화 등 변화하는 금융거래환경을 반영하여 장애인 대상 제공되는 금융편의도 지속적으로 개선할 필요

➔ 기존 대책을 점검하여 보완하는 가운데, 추가적인 정책 과제들도 적극 발굴하여 개선 추진

※ 「배리어프리, 장애로 인한 장애 없는 금융생활」(하나금융연구소, '24.7월) 등 참고

1. 경제활동 현황

- **(가구소득)** 장애가구*의 평균 경제력 수준은 전체 가구에 비해 낮은 편이나, 저축여력이 있는 가구도 상당한 비중
 - * 장애인이 한 명 이상 포함된 가구
 - 장애가구의 연평균 소득은 4,557만원으로 전체 가구 평균소득 6,125만원 대비 74% 수준에 불과
 - 한편, 소득 5분위 분포 중 3분위 이상 가구도 전체 장애 가구의 43%로, 이들 가구는 저축·투자 수요도 상당할 것으로 예상
 - 높은 의료지출 부담*에 따라 동일 소득 비장애가구 대비 저축 여력이 제한될 수 있는 점을 보완하기 위한 정책노력도 필요
 - * 장애인의 의료기관 이용일수(56.5일)는 전체 인구의 2.6배 수준
- **(고용)** 15세 이상 장애인 고용률은 37%로 비장애인 고용률 65.3%를 크게 하회하며, 월평균 소득은 66% 수준에 불과

2. 금융수요

- **(이용행태)** '23년 장애인 실태조사(보건복지부)에 따르면 장애인은 최근까지도 오프라인 금융서비스 수요가 높은 측면
 - 최근 3년간 금융서비스 이용경험 중 '은행 등 창구방문'(69.2%), 'ATM 등 자동화기기 이용'(60.4%)은 상대적으로 활발
 - 반면, '모바일 방식'(26.1%), '인터넷뱅킹'(20.7%)을 경험한 비중은 장애인구의 1/3에 미치지 못하는 수준
- **(지원수요)** 복지부 설문('22년)에 따르면, 지원이 필요한 생활분야 중 집안일, 교통 다음으로 '금전관리'(28.2%) 수요가 높음

➔ (시사점) 국가보조만으로 충족하기 어려운 장애가구의 재산형성 수요를 보완하는 한편, 디지털 금융 이용환경을 편리하게 개선하는 등 장애인의 주체적인 금융역량 확대를 지원할 필요

Ⅱ. 장애인 금융접근성 제고전략과 추진과제

장애인도 제약과 어려움 없이 접근할 수 있고,
안정적인 생활기반에 보탬이 되는 금융이용체계 구축

장애인 금융거래 불편 해소

금융의사결정에 필요한 정보 획득, 서비스 이용에
제약사항이 없도록 제반여건 개선

- ① 시각장애인 대상 계약서류 제공방식 개선
- ② 시각장애이용 음성 OTP 개선
- ③ 청각장애인 상담 지원 인프라 확충
- ④ 장애인 응대매뉴얼의 현장 활용도 제고

장애인 전용 상품 및 서비스 활성화

장애인 대상 우대상품·서비스 활성화
→ 금융 비용부담 완화 및 재산형성·관리 지원

- ① 시각장애인 주식거래 수수료 우대서비스 확대
- ② 장애인 전용보험·전환제도 이용 활성화 검토
- ③ 신탁을 통한 장애인의 재산관리 강화 추진

장애인 금융피해 방지

장애인을 대출사기 등 범죄로부터 보호,
금융역량을 강화 → 금융피해 발생 방지

- ① 금융사기 피해 예방 강화
- ② 발달장애인 눈높이에 맞는 상품 안내서 마련
- ③ 금융교육 접근성 제고를 통한 금융역량 강화

1

장애인 금융거래 불편 해소

◆ 장애인 금융소비자의 금융 의사결정에 필요한 정보 획득 또는 서비스 이용에 제약이 없도록 제반여건 개선

1. 시각장애인 대상 금융상품 계약서류 제공방식 개선

□ **(현황)** 은행권 시각장애인 응대 매뉴얼을 마련('23.6월)했음에도 일부 은행*은 계약서류의 점자·음성 형태 제공 인프라 미구축

* 점자서류 및 음성변환 서비스 전부 미제공 : 은행 16개사 중 3개사

○ 은행 외 타업권(증권, 보험 등)도 장애인 응대 매뉴얼상 계약서류의 점자·음성변환 서비스 제공 관련 내용은 대체로 미비

□ **(개선)** 원칙적으로 금융상품 상담 단계부터 시각장애인 요청시 점자 또는 음성 형태*로 제공이 이루어지도록 개선

* 점자서류 제작의뢰시 소요되는 시간 및 점자 사용 인구 등을 고려하여 금융소비자 편의제고 효과가 높은 음성변환 서비스 제공을 중심으로 추진

○ 다만, 쏠 업권으로의 확대는 우선 소비자가 직접 음성변환할 수 있도록 텍스트 파일*을 지원하는 등 단계적 개선 추진

* 음성변환 프로그램(예 : 스크린 리더)을 이용하여 텍스트를 음성으로 전환

☞ [추진계획] 업권별 장애인 응대매뉴얼 개정(~'25.下)

2. 시각장애인을 위한 음성 OTP 개선

□ **(현황)** 시각장애인의 비대면 금융거래를 위해 음성 OTP* 발급을 지원하고 있으나, 잦은 배터리 방전 등 불편사항 지속 제기

* 1회용 인증번호(One-Time-Password)를 LED 화면에 표시하는 일반 OTP와 달리, 음성으로 안내하는 시각장애인을 위한 음성 OTP

□ **(개선)** 그간 실사용자들의 건의를 반영하여 배터리 교체 기능, 음량조절·전원버튼 등을 추가하여 사용편의 대폭 개선

☞ [추진계획] 음성 OTP 기능개선 완료(~'25.4월), 은행별 배포(6월~)

3. 청각장애인 상담 지원 인프라 확충

- **(현황)** 수어통역사*를 통한 청각장애인 응대는 단순 상담(상품 소개 등)에는 효과적이거나, 계약체결 단계에서의 활용은 어려움**

* 손말이음센터(한국지능정보사회진흥원에서 운영중인 수어 통신중계 서비스) 등

** 제3자(통역사)에 개인정보 등 민감정보를 공개해야 함에 따라 활용곤란

- 이에, 은행권은 텍스트 상담 서비스*(STT 서비스 또는 태블릿 상담)를 통해 청각장애인의 대면 상담을 지원중(6개사 제외)

* 1) STT(Speech to Text) : 전용기기를 통해 직원의 음성을 텍스트로 변환

2) 태블릿 상담 : 직원 PC에서 작성한 내용을 창구에 비치된 태블릿 화면에 전송

- **(개선)** 쏘은행권에서 청각장애인이 영업점 방문시 실시간 소통이 제약없이 이루어지도록 하고, 타업권으로도 단계적 확대 추진*

* 대면 서비스 수요가 많은 부문을 중심으로 도입하는 방향 검토

☞ [추진계획] 쏘은행권 텍스트 상담 도입 · 타업권 확대방안 마련(~'25.下)

4. 장애인 응대 매뉴얼의 현장 활용도 제고

- **(현황)** 금융회사는 금소법상 내부통제기준 마련 의무 등에 따라 장애유형별 응대 매뉴얼을 마련·운영 중

- 다만, 응대 대상 장애유형을 제한적으로 제시*하거나, 실무적용이 가능한 수준의 구체적인 요령이 부족한 사례**가 있어 보완 필요

* (예) 발달장애 또는 언어·뇌병변 금융소비자 등 응대방법 누락

** (예) 발달장애인 대상 '쉬운 단어를 사용하여 설명'하도록 안내할뿐, 상황별 쉬운 금융용어 사례 미제시 → 현장직원 개인의 역량에 따라 서비스 질에 차이

- **(개선)** 장애 유형 세분화, 현장 활용가능성* 제고, 장애인 우대 상품 안내 강화 등 업권별 장애인 응대 매뉴얼 개선

* 상황별 응대요령을 구체적으로 제시

☞ [추진계획] 업권별 장애인 응대 매뉴얼 개선(~'25.下)

2

장애인 전용상품·서비스 제공 활성화

- ◆ 장애인 금융소비자 대상 **우대 상품·서비스** 등을 **활성화**하여 금융 관련 **비용부담**을 **완화**하고, **재산형성·관리를 지원**

1. 시각장애인 주식거래 수수료 우대 서비스 확대

- **(현황)** 시각장애인은 주식거래시 MTS 등 이용이 어려워 수수료가 비싼 **오프라인, ARS** 주문 수요가 상대적으로 높은 것으로 파악
 - * 평균 매매수수료(100만원 거래 기준, %) : 오프라인 0.47, ARS 0.19, HTS 0.19, MTS 0.15
 - 이에, 37개 리테일 증권사 중 22개사(59%)가 시각장애인 대상 수수료 우대 서비스*를 제공중이나, 인지도가 낮은 상황**
 - * ARS 주문시에도 MTS에 준하는 수수료를 적용 등(회사별 수수료 정책에 따라 상이)
 - ** '23년 등록 시각장애인 25만명 중 서비스 이용자는 1,500명 내외로 추정(금투협)
- **(개선)** 우수사례 전파를 통해 시각 장애인 대상 주식매매 수수료 우대 서비스를 제공하는 증권사 추가 확대 유도*
 - * 다만, 인하폭 등은 증권사별 자율적으로 결정
 - 수수료 우대 서비스를 제공중인 회사들도 서비스 활용도를 제고할 수 있도록 **홍보 강화**

☞ [추진계획] 확대유도·증권사별 시각장애인 우대수수료율 현황 안내('25.3Q)

2. 장애인 전용보험 활성화 검토 및 전환제도 홍보 강화

- **(현황)** 그간 장애인 전용보험* 출시를 통해 보험 사각지대를 해소하고 전용보험 전환제도 도입**을 통한 세제 혜택을 확대해옴
 - * 장애인 전용 연금보험('14.5월), 전동휠체어 보험('18.4월) 등
 - ** 既 가입한 일반 보장성 보험 해지 없이 "전환"을 통해 전용보험 세액공제를 적용

< 장애인전용보험 세액공제 혜택 >

구분	일반 보장성 보험	장애인 전용 보장성 보험
세액공제 대상 보험료	기본공제대상자를 피보험자로 하는 일반보장성보험의 보험료	기본공제대상자 중 장애인을 피보험자/수익자로 하는 보장성 보험료
한도금액	연 100만원 한도	연 100만원 한도(별도 한도 적용)
세액공제 비율	13.2%(지방소득세 포함)	16.5%(지방소득세 포함)

- **유리한 세제혜택**으로 전환 실적이 점차 증가중*이며, 보다 많은 금융소비자가 활용할 수 있도록 **홍보를 지속 강화**할 필요

* 신규 전환 건수(건) : ['22] 91,454 ['23] 93,067 ['24] 98,371

- 반면, **장애인 전용 연금상품***('14년 2개사 출시) 등은 홍보, 판매 유인 부족 등으로 **취급이 중단**된 것으로 파악

* 일반 연금에 비해 10~25% 높은 보장을 제공하는 것으로 설계

- **(개선)** 장애인 복지시설*·장애인 단체 등을 통해 각종 전용보험 및 전환제도 안내를 강화하는 한편, 장애인 연금보험 등 전용상품 개선 방안을 검토

* (예) 예금보험공사는 전국 장애인 복지관(253개)과 연계한 금융교육 프로그램 운영중 → 교육 자료 등에 포함하여 제도안내

☞ [추진계획] 업계 자체적 홍보(상시), 연금보험 등 전용보험 확대방안 검토('25년중)

3. 신탁을 통한 장애인의 재산관리 강화 추진

- **(현황)** 부모 등 보호자 사후에도 장애인의 안정적인 재산관리를 가능케 하는 서비스에 대한 수요 지속

* 장애인 특별부양신탁 제도를 통해 세제혜택(5억원 한도내 증여세 비과세) 부여중이나, 엄격한 요건(원칙적으로 원본인출 금지) 등으로 활용실적은 저조

- **(개선)** 장애인이 가족의 도움 없이 안정적인 생활을 하는 수단으로 기능하도록 **민간 신탁 활성화 유도**(관계기관 협의 필요)

- 장애인 자녀의 소득흐름을 부모 생전에 설계하는 **유언대용신탁** 등 소비자 수요에 맞춘 신탁계약 활용이 가능함을 안내

- 성년후견인의 업무 중 **재산관리를 지원**하는 **후견지원신탁 활성화 방안***도 검토

* (예) 법정후견 개시 당시 피후견인 재산이 일정액 이상인 경우 신탁 활용 권고 등

☞ [추진계획] 신탁제도 안내 강화, 후견지원신탁 활성화방안 논의('25년중)

- ◆ 장애인의 **금융역량 강화** 및 대출사기 등 **범죄피해의 발생을 예방**하여 장애인의 **주체적이고 안전한 금융생활**을 지원

1. 발달장애인 금융사기 피해예방

- **(현황)** 발달장애인은 **명의를 도용한 대출사기 범행**에 쉽게 노출될 수 있어 **피해 예방노력 강화 필요**
 - 당사자가 범행 자체를 인지하지 못하는 경우도 있으며, 피해규모 입증 등이 어려워 범행 발생을 **사전에 방지하는 노력 강화 필요**
- **(개선)** 여신거래('24.8월~)·비대면 계좌개설('25.3월~) **안심차단 서비스**를 발달장애인 등의 금융사기 피해 예방에 **적극 활용**

< 여신거래·비대면 계좌개설 안심차단 서비스 개요 >

- **[개요]** 이용자(법정대리인 포함) 신청시 **신청원에 안심차단정보 등록** → 금융권의 신용대출, 카드로 등 신규 여신거래 또는 비대면 계좌개설을 차단
- **[신청]** 거래중인 은행, 저축은행, 농·수·신협, 새마을금고, 산림조합, 우체국 영업점을 **직접 방문**하거나, 은행·금결원의 **비대면 신청 채널 활용**
- **[해제]** 보이스피싱, 명의도용 사기범 등의 무단해제 방지를 위해 영업점을 방문하여 **대면 해제만 가능**

- 위임 대리인(가족 한정) 신청*도 가능하도록 개선 추진
 - * (예) 법정후견인이 아닌 가족이 피해발생 방지를 위해 당사자와 상의하여 신청
- 전국 복지관을 통해 발달장애인·보호자 대상 홍보를 강화하고, 가정법원에서 **성년후견인 교육시에도 안내할 수 있도록 협의추진**

☞ [추진계획] 안심차단 서비스 개선(~'25.2Q), 관계기관 협의(~'25.3Q)

2. 발달장애이용 알기 쉬운 대출상품 안내서 마련

- **(현황)** 발달장애인이 대출 등 금융계약 체결시 **낮선 용어·환경** 등으로 인해 계약체결 과정에서 **어려움***을 겪을 수 있는 측면

* [사례] 인권위원회는 A은행의 발달장애인 대출거절 사례에서 어려운 용어 ('체증식', '거치기간' 등)를 그대로 사용하여 배려가 미흡했다고 지적('24.8월)

- **(개선)** 발달장애인의 금융상품에 대한 **이해도 제고**를 통해 계약 체결시 **원활한 의사소통**이 이루어질 수 있도록 지원

- 발달장애인의 눈높이에 맞추어 대출계약의 의미 및 체결과정 전반을 설명하는 「알기 쉬운 대출상품 안내서」* 마련 및 배포**

* (내용) 대출 관련 용어 및 상품설명서 등 각종 서류 안내, 신용관리 중요성 등

** 은행별 장애인 전용창구와 한국장애인고용공단 소속기관 59개소를 통해 배포

- **은행 창구직원**도 해당 안내서를 **활용**하여 발달장애인을 응대* 하도록 하는 내용을 업권별 장애인 응대 매뉴얼에 반영

* 고령층 등 금융용어가 익숙하지 않은 소비자 응대에도 활용 가능할 것으로 예상

☞ [추진계획] 안내서 마련(~'25.3Q), 협회별 장애인 응대매뉴얼에 반영(~'25.下)

3. 장애인 금융교육 접근성 제고

- **(현황)** 금감원, 예보 등 금융교육 실시 기관은 장애인을 대상으로 **현장교육 중심의 금융교육***을 적극 실시중

* 복지관·특수학교 등 방문교육을 통해 '24년중 1.7만명 이상의 장애인 대상 교육실시

< 장애인 대상 금융교육 현황('24년 기준) >

기관	금융감독원	서민금융진흥원	예금보험공사	청소년 금교협	신용회복위원회
대상	장애인복지관 등 복지시설	장애인훈련센터, 장애인복지협회등	장애인복지관	발달장애인	장애인훈련센터, 장애인복지기관등
방법	방문교육	방문교육/ 온라인교육	방문교육/ 링크제공교육	방문교육	방문교육
교육 내용	금융에 대한 전반적인 내용 및 금융사기 피해예방 교육	저축과 소비, 재무설계, 금융사기예방 관련 교육	저축의 중요성, 금융사기 예방 관련 강의, 퀴즈풀이 교육	소비, 금융사기 예방 등에 대한 장애 정도에 따른 맞춤형 교육	신용의 이해, 신용관리방법, 채무조정제도 관련 교육

- 다만, 각 기관이 제공하고 있는 온라인 금융교육 콘텐츠의 경우 장애인 금융소비자의 학습 편의를 높일* 필요

* (예) 금감원·예보 등의 금융교육 사이트 내 일부 동영상의 경우 자막, 텍스트 파일 등 제공필요

- 또한, 전문강사가 장애인 대상 금융교육시 활용할 수 있는 교육* 자료가 부족

* 시각·청각·발달장애 등 유형에 따라 효과적인 금융교육 콘텐츠 등이 상이 (예: 교육 난이도, 활용 가능한 서비스 유형에 대한 안내)

- 장애인 학교 등의 특수교사가 학생들을 대상으로 직접 금융교육을 실시할 수 있는 제반여건도 강화해나갈 필요

□ (개선) 장애인 금융소비자도 개별수요에 맞는 온라인 금융교육을 자유롭게 활용할 수 있도록 금융교육 콘텐츠의 접근성 제고

- ① 금융교육 사이트 내 동영상 자막을 추가*하고, 수어·영상 등 장애인 맞춤형 콘텐츠를 e-금융교육센터 홈페이지에 연계·게시

* 기존 콘텐츠 대상 자막 텍스트 파일 추가 및 신규 콘텐츠 대상 영상 내 자막 추가

- ② 시각·청각장애인 외 발달장애인 등 장애유형별 수요에 맞는 특화 금융교육 콘텐츠 개발 추진

- ③ 장애인 대상 금융교육시 활용할 수 있는 강의 시연 동영상*을 제작하여 장애인학교 등 특수학교에 배포

* 발달장애인 금융교육 표준강의안을 활용한 전문강사의 강의 시연 동영상

- ☞ [추진계획] ① 금융교육 사이트 내 동영상 교육자료에 자막 등 추가('25.下)
 ② 장애유형별 특화 금융교육 콘텐츠 개발 추진('25.下)
 ③ 장애인 대상 강의 시연 동영상 등 제작('25.下)

IV. 향후 계획

1. 추진 계획

- ① 세부과제별 추진일정*에 따라 구체적 계획을 신속하게 마련·이행
* 음성OTP 배포('25.6월~), 업권별 장애인 응대매뉴얼 개선(~'25.下) 등
- ② 장애인 단체 등 유관기관 및 금융업권별 협회가 참여하는 TF(금융소비자국장 주제) 운영을 통해 추가 과제 발굴('25.5월~)
- ③ '25년 하반기 중 금번 방안 추진과제 및 추가발굴 과제 진행 현황·실적 점검회의 개최

2. 집중홍보 계획

- 매년 장애인의 날 기념(4월 중 2~3주간) 집중 홍보기간 운영 → 장애인 소비자·보호자 및 금융업계 종사자의 관심·인식제고
- ① 업권별 홍보자료*를 각 금융회사 SNS 및 협회 홈페이지에 게시
* 회사별 장애인 우대상품, 업권 공통 서비스(예 : 점자카드 발급안내)
- ② 쏠업권(은행, 금투, 보험, 여전, 저축은행) 홍보자료를 금감원 금융 소비자보호포털(FINE)에 배너 형태로 통합 게재
* '25년은 최초 시행임을 감안하여 4월말 실시

추진과제	담당기관	일정
1. 장애인 금융거래 불편 해소		
① 시각장애인 대상 계약서류 제공방식 개선		
▪ 업권별 장애인 응대매뉴얼 개정	업권별 협회	~'25.下
② 시각장애인을 위한 음성 OTP 개선		
▪ 음성 OTP 기능개선 완료	은행연합회, 금융결제원 등	~'25.4월
▪ 은행별 배포	은행연합회, 각 은행	'25.6월~
③ 청각장애인 상담 지원 인프라 확충		
▪ 소 은행권 텍스트 상담 도입	금융감독원, 보험사 등	~'25.下
▪ 타 업권 확대방안 마련	금융감독원, 업권별 협회	~'25.下
④ 장애인 응대 매뉴얼의 현장 활용도 제고		
▪ 업권별 장애인 응대매뉴얼 개선	금융감독원, 업권별 협회	~'25.下
2. 장애인 전용상품·서비스 제공 활성화		
① 시각장애인 주식거래 수수료 우대 확대		
▪ 수수료 우대 확대 유도 및 안내	금융투자협회	~'25.3Q
② 장애인 전용보험 활성화 검토 등		
▪ 전용보험 상품 개선 방안 검토	금융위원회, 생·손보 협회 등	'25년중
③ 신탁을 통한 장애인 재산관리 강화 추진		
▪ 민간신탁 활성화 유도방안 검토	금융위원회 등	'25년중
3. 장애인 금융피해 방지		
① 발달장애인 금융사기 피해예방		
▪ 홍보강화를 위한 관계기관 협의추진	금융위원회	'25.3Q
▪ 안심차단서비스 개선	금융감독원 등	'25.2Q
② 발달장애인을 위한 알기 쉬운 대출상품 안내서 마련		
▪ 안내서 마련·배포	금융위원회, 은행연합회 등	'25.3Q
▪ 장애인 응대매뉴얼에 반영	금융감독원, 업권별 협회	~'25.下
③ 장애인 금융교육 접근성 제고		
▪ 금융교육 사이트 내 동영상 교육자료 보완	금융감독원 등	~'25.下
▪ 장애인 특화 금융교육 콘텐츠 마련 등	금융감독원 등	~'25.下

- ('13.2월, 인권위 협업) 장애인 보험차별 개선 가이드라인 마련
 - 장애를 이유로 보험인수를 거절하도록 하지 못하는 등 차별 방지를 위한 가이드라인이 마련되어, 보험사별 내규에 반영
 - * '18.10월에는 보험계약 청약시 소비자가 장애 여부를 사전고지해야 하는 의무를 폐지하여 차별 발생 방지 강화(보험업감독규정 시행세칙 개정)
- ('18.4월, 손해보험) 전동 휠체어 보험 출시
 - 지체장애인들이 전동휠체어 등 사용시 발생한 불의의 사고에 대한 보장 수단을 제공하는 제3자 배상책임보험* 출시
 - * 보장기간 : 계약일부터 1년간, 보상한도 : 사고당 2천만원, 연간 1억 5천만원
- ('18.7월, 은행·카드 등) 자필서명 없이 통장·신용카드 발급 지원
 - 자필서명이 불가능한 지체장애인 등에게 통장·신용카드를 대체수단*을 통해 서명 없이 발급할 수 있도록 개선
 - * 녹취 및 화상통화 등을 통해 본인 의사에 따른 발급임을 증명
- ('20.6월, 공통) 장애인 친화적 ATM 이용환경 조성방안 마련
 - 범용 ATM 배치코너 확대, 음성 안내기능 보완(블류조절, 멘트 스킵 허용) 등 추진
 - * 금결원에서 '금융맵 앱'(21.11월 출시)을 통해 금융권에서 운영하는 ATM 위치 및 장애인 지원기능 정보(점자표시, 화면확대, 이어폰잭, 휠체어공간)를 제공중
- ('23.6월, 은행) 시각장애인 은행거래시 응대매뉴얼 마련
 - 시각장애인의 은행 방문시 응대요령, 계약서류 작성 보조와 같은 주요업무 처리방법 등 안내
- ('23.9월, 카드) 시각장애인 점자카드 발급관행 개선
 - 일부 특수 카드*를 제외하고 원칙적으로 전체 카드에 대해 점자카드 형태로 발급이 가능하도록 카드발급 관행 개선
 - * 하이패스 카드, 법인제휴 카드 등
 - ※ 부가서비스 내용 확인이 쉽도록 점자카드 발급시 점자 상품 안내장 제공