

우리 부모님 금융생활을 편리하게

고령자 친화적 모바일 금융앱
구성지침 마련



금융위원회·금융감독원은 은행권과 함께
고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침(가이드라인)을
은행연합회 자율규제로 신설하였습니다.
(2월 25일)



은행권 점포축소 및 코로나19 확산 이후 디지털금융 가속화로 인해,
모바일 금융앱을 이용하는 고령자 급증

하지만 현재는 모바일 금융앱을 고령자 친화적으로 개선하기 위한
명확한 참고기준이 마련되어 있지 않아,
은행별로 글씨크기 조절기능 정도만 제공



고령자 모드 신설 및 접근성에 관한 사항



금융서비스 제공자는 고령자가 쉽게 사용할 수 있는
별도의 모드인 **고령자 모드**를 제공합니다.

금융서비스 제공자는 고령자의 앱 이용 편의성 및 접근성이
근본적으로 제고될 수 있도록 별도의 모드를 제공할 것



고령자가 고령자 모드에 진입하는 경로를
최소화하도록 합니다.

고령자 모드로의 접근 경로가 기존 금융앱의 메인화면에서 시작되는
방식을 채택하고 전환 작업(터치)을 최소화할 것



고령자(또는 원하는 고객)가 고령자 모드의 이용 여부를
자율적으로 선택할 수 있도록 합니다.

고령자 여부와 관계없이 금융앱 이용자에게 고령자 모드로
이동 여부에 대한 선택권을 부여할 것



고령자의 특성을 고려해 고령자 모드 내 주된 요소의
변동을 최소화하여 **서비스의 일관성 및 연속성**을
유지하도록 합니다.

금융앱 이용 방법 학습에 시간이 소요되는 고령자의 특성을 감안하여
재학습이 필요할 정도의 업데이트를 지양할 것



고령자 모드의 이용 편의성에 관한 사항



고령자의 이용 편의성을 위해 **일관성 있는 구조와
디자인**으로 구성합니다.

고령자 모드 화면 내 구조와 디자인을 화면간 일관성 있게 구성하여
금융앱 이용시 고령자의 거부감을 최소화할 것



고령자가 쉽게 **의미를 인식**할 수 있도록 합니다.

고령자 모드의 모든 콘텐츠가 동등한 수준으로 이해될 수 있도록
직관적인 용어 및 간결한 문장을 사용할 것



고령자 모드는 고령자의 **이용 빈도가 높은 업무** 위주로
구성합니다.

고령자가 원하는 작업을 쉽고 빠르게 조작할 수 있도록 고령자가
금융앱에서 주로 사용하는 기능(조회·이체 등) 위주로 설계할 것



고령자가 현재 수행 중인 **작업의 진행단계를 인지**할 수
있도록 합니다.

고령자의 집중도 등을 감안하여 상품 신규 가입, 인증서 발급 등
복잡한 업무를 수행 시 진행단계를 제시할 것



각 작업 단계별로 고령자에게 **충분한 시간과 설명**을
제공합니다.

금융앱에 대한 이해도가 높지 않은 고령자를 위해 충분한 작업 시간을
보장하고, 단순 업무도 자세하게 안내(음성·그림·동영상 등)할 것



고령자에게 한 번에 많은 정보가 **제공되지 않도록** 합니다.

한 화면 내 선택 및 입력사항은 고령자의 작업 수행 능력을
감소시키지 않는 수준으로 제공할 것



기타 사항



고령자가 금융앱을 쉽게 사용할 수 있도록 **교육자료**를
제공합니다.

앱 사용이 익숙하지 않은 고령자의 앱 이용 편의성이 제고될 수 있도록
단계별 이용 방법에 대한 교육 자료를 제공할 것



고령자의 **금융사기 피해 예방**을 위한 장치를 마련하고,
신고의 접근성을 강화합니다.

금융사기 피해 예방 자료를 제작하여 찾기 쉽게 배치하는 한편,
앱 내에 신고의 접근성 강화 수단을 마련할 것



고령자 모드의 **지속적인 개선**을 위해 노력합니다.

고령자가 앱 이용 시 불편한 사항 등에 대한 개선을 요청할 수 있는
수단을 적절하게 구비할 것



이번 지침은 은행권 공동으로 충분한 검토와
논의를 거쳐 마련한 만큼,
실질적인 금융앱 개선으로 이어질 것입니다.

은행들은 **2023년 상반기까지**, 금번 지침을 반영한 앱을
개발하여 고령고객 대상으로 홍보·출시할 예정이며,
다른 금융업권(카드, 증권, 보험 등)으로의 확대도,
추진할 계획입니다.

