

복잡한 모바일뱅킹, 고령자(쉬운)모드를 이용해보세요

- ▶ 모든 은행에서 고령자 친화적 모바일 금융앱(이하 ‘고령자모드’) 출시 완료
- ▶ 사용자 편의를 위해 자주 이용하는 업무로 화면을 구성하고, 쉬운 용어를 사용
- ▶ '23년 하반기에 우수사례 발굴하여 전파하고, 보완 필요사항 점검할 계획

국내 18개 은행은 고령자를 포함한 금융소비자가 자사의 금융앱을 보다 편리하게 이용할 수 있도록 소비자 친화적으로 화면을 구성한 ‘고령자모드’ 출시를 완료하였다. 이로 인해 고령자가 송금, 거래내역 확인 등 은행업무를 모바일로 진행하는 경우, 편의성이 한층 더 제고될 전망이다.

최근 인터넷 또는 모바일을 이용한 금융거래가 늘어나고, 대면 창구가 없는 인터넷전문은행이 설립되는 등 금융의 디지털화가 가속화되면서 다른 연령층에 비해 디지털기기 이용에 익숙하지 않은 고령층의 금융 소외를 우려하는 목소리가 커지고 있다.

이에 금융당국은 은행권과 공동으로 실무추진단을 구성하여 '22년 2월 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침(이하 ‘가이드라인’)」을 마련하고, 은행은 '23년 상반기까지 동 가이드라인을 반영한 별도의 모드(‘고령자모드’)를 출시하기로 하였다.

국내 18개 은행은 '23년 6월말 기준, ‘고령자모드’ 출시를 모두 완료하였으며, 금융소비자는 필요에 따라 일반모드 또는 고령자모드를 선택하여 사용할 수 있다.

이번에 출시된 고령자모드는 가이드라인에 따라 일반모드에 비해 고령자의 이용 편의성과 접근성을 크게 개선하는 방향으로 구성하였다.

먼저, 금융소비자가 자주 이용하는 업무를 쉽고 빠르게 조작할 수 있도록 이용 빈도가 높은 기능 위주로 화면을 재구성하였다. 예를 들어, A은행은 일반모드에서는 9가지 기능을 한 화면에 제공하나, 고령자모드에서는 ‘이체’, ‘전체계좌조회’, ‘거래내역조회’ 등 고령자가 자주 사용하는 5가지 기능 위주로 간결하게 화면을 구성하고 글자 크기도 키워 이용 편의성을 높였다.

또한, 이해하기 어려운 아이콘이나 전문용어 대신 직관적인 용어 또는 간결한 문장을 사용하였다. 예를 들어, B은행은 ‘조회’, ‘이체’라는 용어를 ‘내역보기’, ‘송금하기’로 변경하거나, 일반모드에서 사용하는 아이콘(☰, ≡)을 보다 직관적으로 이해할 수 있게 변경(‘알림’, ‘메뉴’)하였다.

마지막으로, 금융앱 사용이 익숙하지 않은 사용자들을 위한 설명자료도 제공된다. ‘연락처 송금’, ‘자주쓰는이체’, ‘모바일ATM출금’ 등 편의기능 안내자료를 제공하거나, 금융앱 내에서 보이스피싱을 직접 신고할 수 있도록 별도의 메뉴를 마련한 은행도 있었다.

금융당국은 '23년 하반기 중 각 은행이 출시한 고령자모드가 가이드라인을 제대로 반영하고 있는지를 살펴보고, 가이드라인 적용 우수사례를 발굴하여 전파하는 한편, 보완이 필요한 사항에 대해서는 개선을 유도할 계획이다.

- ※ (참고1) 가이드라인 주요 내용 및 고령자모드 진입방법
(참고2) 고령자모드 적용 우수사례

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	하주식 (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 디지털혁신부	책임자	본부장	이인균 (02-3705-5184)
		담당자	부 장	이종혁 (02-3705-5326)

참고1



가이드라인 주요 내용 및 고령자모드 진입방법

□ 가이드라인 주요 내용 (3개부문 13개원칙)

부 문	원 칙
Ⅰ. 고령자 모드 신설 및 접근성에 관한 사항	① 고령자가 쉽게 사용할 수 있는 별도의 모드 (“고령자 모드”)를 제공한다.
	② 고령자가 고령자 모드에 진입하는 경로를 최소화 하도록 한다.
	③ 고령자(또는 원하는 고객)가 고령자 모드 의 이용 여부 를 자율적 으로 선택 할 수 있도록 한다.
	④ 고령자의 특성을 고려해 고령자 모드 내 주된 요소의 변동 을 최소화 하여 서비스의 일관성 및 연속성 을 유지하도록 한다.
Ⅱ. 고령자 모드의 이용 편의성에 관한 사항	① 고령자의 이용 편의성을 위해 일관성 있는 구조와 디자인으로 구성한다.
	② 고령자가 쉽게 의미를 인식할 수 있도록 한다.
	③ 고령자 모드는 고령자의 이용 빈도 가 높은 업무 위주로 구성한다.
	④ 고령자가 현재 수행 중인 작업 의 진행단계 를 인지할 수 있도록 한다.
	⑤ 각 작업 단계 별로 고령자에게 충분한 시간 과 설명 을 제공한다.
	⑥ 고령자에게 한 번에 많은 정보 가 제공되지 않도록 한다.
Ⅲ. 기타 사항	① 고령자가 금융앱을 쉽게 사용할 수 있도록 교육자료 를 제공한다.
	② 고령자의 금융사기 예방 을 위한 장치 를 마련하고, 신고의 접근성을 강화한다.
	③ 고령자 모드의 지속적인 개선 을 위해 노력한다.

□ 고령자모드 진입방법

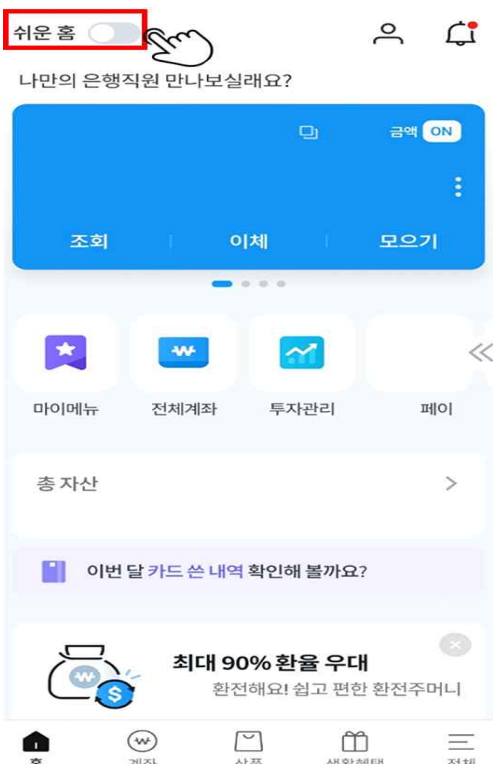
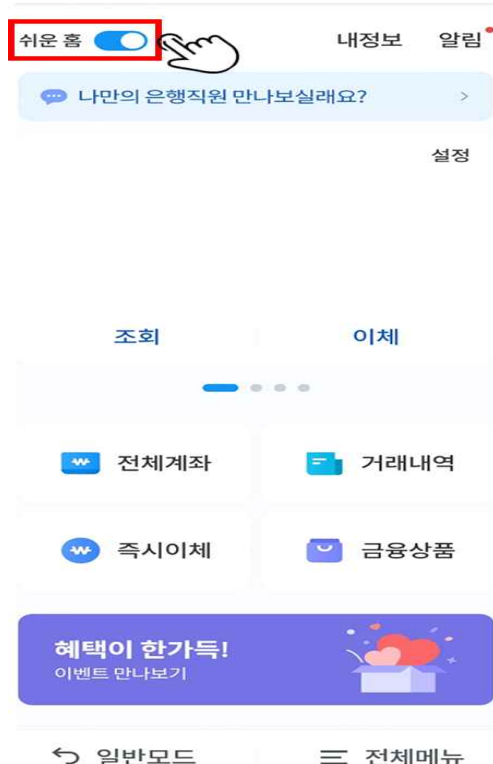
【 메인 화면에서 고령자모드로 진입 예시 ① 】

< 기존 금융앱 메인화면 >	< 고령자모드 >
	

【 메인 화면에서 고령자모드로 진입 예시 ②】

< 기존 금융앱 메인화면 >	< 고령자모드 >
	

【 메인 화면에서 고령자모드로 진입 예시 ③】

< 기존 금융앱 메인화면 >	< 고령자모드 >
	

참고2

고령자모드 적용 우수사례

1 직관적인 용어 및 간결한 문장 사용

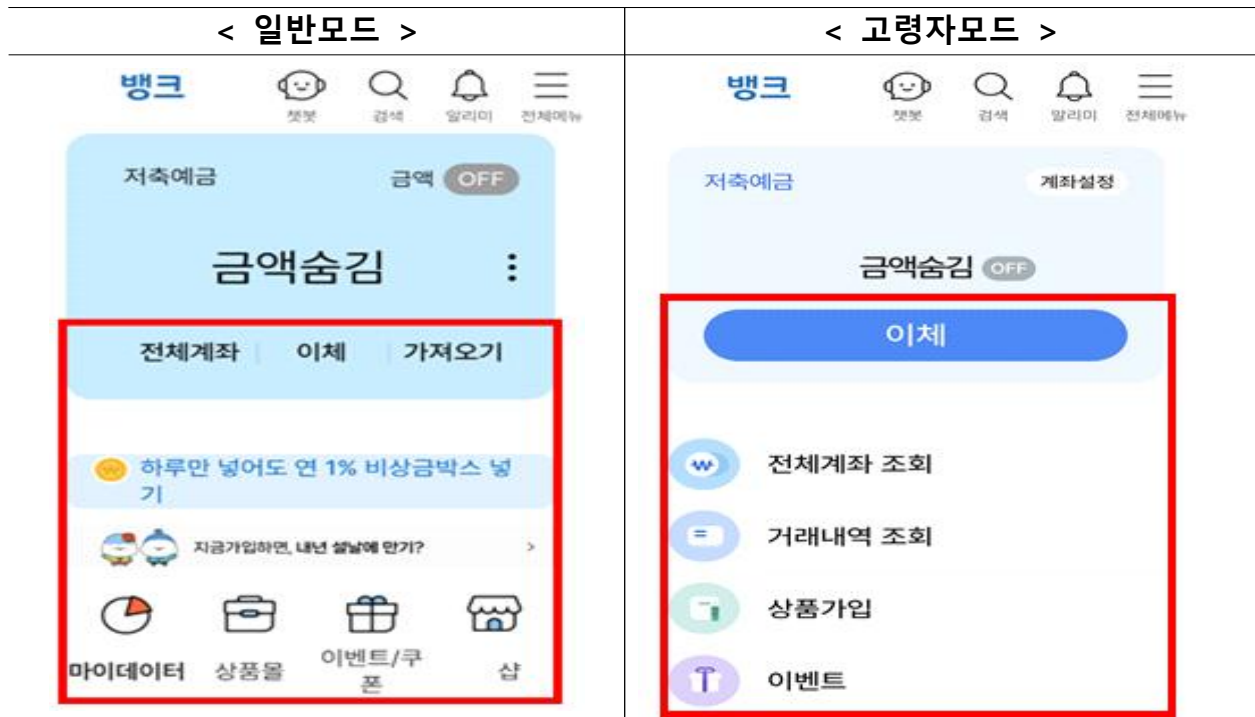


▶ 고령자가 이해하기 어려울 수 있는 아이콘을 이해가 쉬운 텍스트로 전환하여 사용



▶ 고령자가 쉽게 의미를 파악하기 어려울 수 있는 전문용어 대신에 쉽게 이해가 가능한 용어 사용

2 이용 빈도 높은 업무 위주 구성



- ▶ 고령자가 자주 사용하지 않는 메뉴가 많으면 고령자의 사용에 방해가 될 수 있어 고령자가 주로 사용하는 기능 위주로 간결하게 구성하여 혼란을 미연에 방지

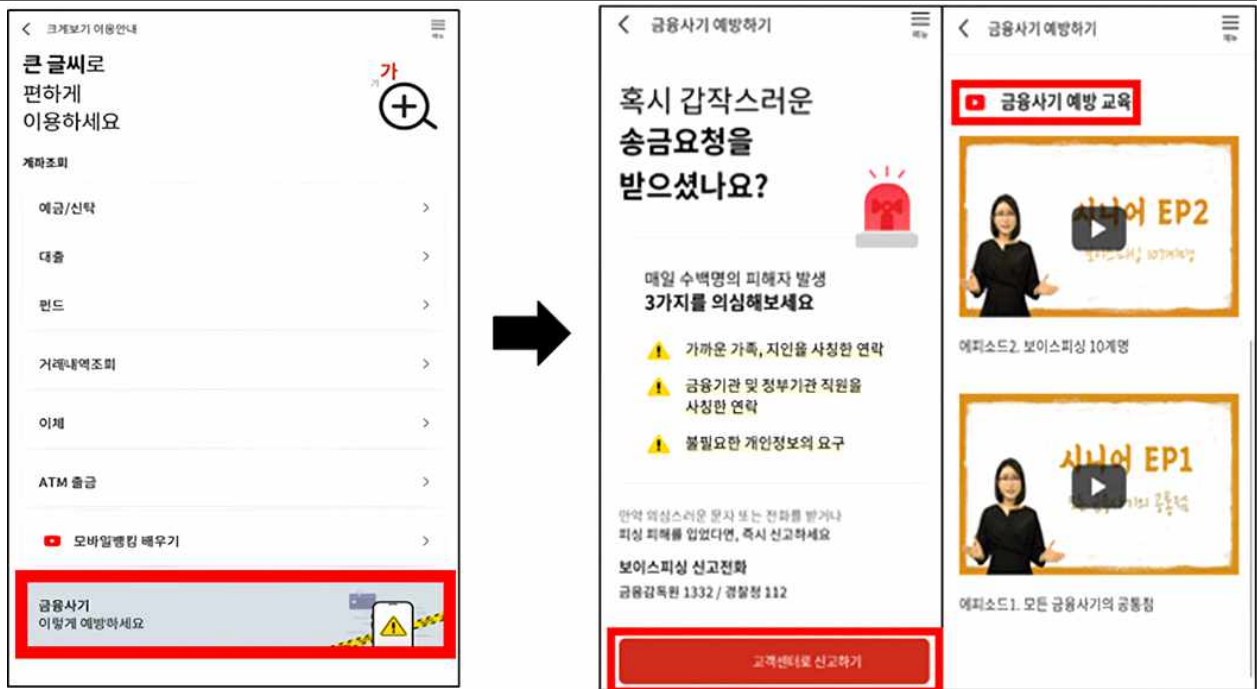
3 편의기능 이용안내자료 제공



- ▶ 고령자가 앱을 쉽게 이용할 수 있도록 단순한 이미지와 쉬운 워딩으로 된 앱의 단계별 이용방법을 설명하는 자료를 제공

4 금융사기 예방자료 및 신고장치 제공

< 고령자모드 >



- ▶ 고령자의 금융사기 피해를 예방하기 위해 고령자가 쉽게 이해할 수 있는 피해 예방 안내자료 및 신고를 위한 장치를 마련하고 이를 쉽게 찾을 수 있게 배치