

금융위원장 모두 말씀

2017. 9. 7.

금 융 위 원 회

보도를 위한 참고용으로 실제 발언은 달라질 수 있습니다.

안녕하십니까, 금융위원장 최종구입니다.

바쁘신 와중에도 오늘 이 자리에 참석해 주신
여러분과 관련 단체 대표님들, 각 업권별 협회장님들께
감사드립니다.

그동안 정부와 지자체는
장애인 여러분들이 생활 곳곳에서 마주치는 불편함을
해소해 나가기 위해 많은 노력을 기울여 왔습니다.
대표적인 예로
정부는 2008년 장애인차별금지법을 제정·시행하는 한편,
각 지자체를 중심으로
도로나 공공시설물 등을 이용하는데
불편함을 줄이는 방안을 지속적으로 시행해 왔습니다.

금융당국에서도
보험차별 개선 가이드라인 마련·시행,
시각장애인용 OTP 서비스, 청각장애인 인터넷 상담 등
여러분들이 금융을 이용하는데 있어
차별이나 불편함이 없도록 해드리기 위한 나름의
노력을 기울여 왔습니다.

그러나, 그동안의 정책이 단편적·산발적으로 시행됨에 따라
수요자들의 체감도가 낮고,
여전히 차별과 불편이 존재하여
금융이 장애인 여러분께 가까이 다가가지 못하고 있는 것이
현실입니다.

이러한 문제 의식을 바탕으로 금융당국은
여러분이 금융을 이용하는 과정에서 느끼는
실제 불편한 점들을 파악하여
피부에 와 닿는 개선안을 마련하기 위해
금년 2월부터 종합 실태조사를 실시하였습니다.

1천명 이상의 이용자를 대상으로
일대일 심층 면접조사를 통해
은행 계좌개설, 보험가입, 신용카드 발급, ATM 이용 등
금융을 이용하는 일상의 불편한 점들에
귀를 기울였으며,

64개 금융회사를 대상으로
실제 창구와 무인점포 등에서 이루어지는
금융서비스 제공 현황을 점검하였습니다.

오늘 여러분께 설명드리는 방안은
이러한 실태조사 결과가 종합적으로 반영되어 있고,
모든 방안이 조속한 시일내에 시행되도록 함으로써
많은 부분이 개선되었다는 것을
일상 생활에서 느끼실 수 있도록 할 것입니다.

담당국장이 상세히 설명드리겠지만,
오늘 마련한 장애인 금융이용 제약 해소 방안은
크게 세 가지 내용으로 구분됩니다.

첫째, 금융상품을 가입할 때
부당하게 거절되는 일이 없도록 하겠습니다.

둘째, 금융을 이용하는데 불편함이 없도록
금융회사에서 안내 및 상담서비스 등을 확대하겠습니다.

셋째, 금융을 이용하는 과정에서
부당한 피해를 당하지 않도록
단속을 강화하고 법률자문 및 심리상담도 지원하겠습니다.

이러한 방안들을 빠른 시일내에 시행하기 위해서는
금융회사의 재정적 부담이 늘어날 수도 있고
창구 직원들도 더욱 세심하게 배려해야 하는 등
금융회사와 직원들의 추가적인 노력이 필요할 것입니다.

그러나, 금융이 소외된 분들을 포용하고
사회적 책임을 다함으로써
국민들의 신뢰를 확보해 나갈 수 있다는 측면에서
이러한 노력들은 반드시 필요하다고 생각합니다.

또한, 금융당국은 오늘 방안을 발표하고 난 후
금융회사들이 알아서 하도록 내버려 두거나,
이번 방안으로 충분하다고 생각하여
일회성에 그치는 일이 없도록 할 것입니다.

이번 방안이 실제 금융회사 창구 등 현장에서
제대로 시행되고 있는지 점검하는 한편,
정기적으로 실태조사를 실시하여
개선과제를 지속적으로 발굴하는 등

장애인과 비장애인이
서로 눈높이를 맞추고 함께 걸어가는 사회를 만드는데
할 수 있는 모든 노력을 기울여 나갈 것입니다.

금융회사도 이번 방안을 이행하는 것으로
책임을 다했다고 생각하지 말고,
스스로 장애인들이 쉽고 편리하게 금융을 이용할 수 있는
과제를 끊임없이 발굴하여 주시기 바랍니다.

끝으로, 그간 방안 마련 과정에서 도움을 주신
관련 단체, 금감원, 금융연구원, 금융협회, 금융회사
실무자 분들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

감사합니다.