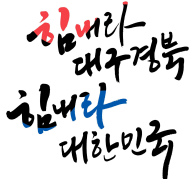

 금융위원회	<div style="text-align: center;"> <h1>보 도 참 고 자 료</h1> </div> <div style="text-align: right;">  </div>			
 금융감독원	보도	배포 후 즉시	배포	2020.3.13.(금)

책 임 자	금융위 은행과장 박 민 우(02-2100-2950)	담 당 자	윤 현 철 사무관 (02-2100-2951)
	금융위 보험과장 김 동 환(02-2100-2960)		김 미 정 사무관 (02-2100-2961)
	금융위 중소기업과장 홍 성 기(02-2100-2990)		권 민 영 사무관 (02-2100-2991)
	금융위 자본시장과장 손 영 채(02-2100-2650)		송 병 관 서기관 (02-2100-2658)
	금감원 감독총괄국장 홍 길(02-3145-8300)		박 상 규 팀장 (02-3145-8010)
	금감원 은행감독국장 이 준 수(02-3145-8020)		황 준 하 팀장 (02-3145-8030)
	금감원 보험감독국장 강 한 구(02-3145-7460)		박 지 선 부국장 (02-3145-7450)
	금감원 저축은행감독국장 서 정 호(02-3145-6770)		박 종 춘 팀장 (02-3145-6772)
	금감원 여신금융감독국장 정 용 걸(02-3145-7550)		이 호 진 팀장 (02-3145-7447)
	은행연합회 상무 김 혜 경(02-3705-5211)		유 문 선 부장 (02-3705-5326)
	생명보험협회 기획관리본부장 김 홍 중(02-2262-6628)		최 종 윤 부장 (02-2262-6614)
	손해보험협회 손해보험1본부장 이 재 구(02-3702-8524)		이 은 혁 부장 (02-3702-8610)
	저축은행중앙회 경영지원본부장 최 병 주(02-739-3779)		성 용 욱 부장 (02-397-8640)
	여신금융협회 본부장 배 종 균(02-2011-0602)		이 경 원 부장 (02-2011-0742)
	금융투자협회 산업전략본부장 오 무 영(02-2003-9011)		정 수 섭 부장 (02-2003-9190)

**제 목 : 금융권 콜센터의 코로나19 감염 위험을 철저히 예방
하겠습니다.**

- ☐ 3.13일 금융당국과 금융협회는 금융권의 코로나19 감염 예방 및 확산 방지를 위한 회의를 개최하였습니다.

* (일시/장소) '20.3.13일(금) 10:00~11:40 / 금융위 제1중회의실

(참석대상) [금융위] 금융산업국장, 은행과·보험과·중소과·자본시장과

[금감원] 감독총괄국, 은행·보험·저축은행·여신금융감독국

[금융협회] 은행연합회, 금투협회, 생·손보협회, 여신협회, 저축은행중앙회

- 금융당국은 3.12일 발표된 중앙재난대책본부의 「코로나19 예방을 위한 사업장 집중관리 지침」의 주요내용을 금융권에 전파하였습니다.

< 코로나19 예방을 위한 사업장 집중관리 지침 주요내용 >

- 사업장 내 감염 관리체계 구축 : 사업장 내 감염관리 책임자 지정, 비상연락체계 구축 등
- 예방관리 강화 : 감염 예방 교육 및 홍보, 손세정제 비치, 소독 강화, 주기적 환기 등
- 직원·이용자방문객 관리 강화 : 직원 등 1일 2회 발열 확인, 이용자 체온 확인 등
- 사업장 내 사회적 거리두기 실천 : 좌석간격 가급적 1m 이상 확대, 점심시간 교차 실시 등
- 의심환자 발견시 관할보건소 즉시 신고 및 격리

- ☐ 이에 금융협회는 코로나19 예방을 위해 다음 사항을 추진하기로 하였습니다.

① 집단감염 위험을 근본적으로 줄이기 위해, 사업장 내 밀집도를 기존 대비 1/2로 낮추기 위해 최대한 노력

(i) 사업장 내 여유공간이 있는 경우 : 한자리씩 띄어앉기, 지그재그형 자리배치 등을 통해 상담사간 이격거리를 1.5m 이상 확보하고, 상담사 칸막이를 최하 60cm 이상 유지

(ii) 사업장 내 여유공간이 부족한 경우 : 교대근무·분산근무·재택근무(원격근무) 등을 통해 (i)에 준하는 공간을 확보

* 교대근무 : 상담원 3교대 등 적극 활용

분산근무 : 상담공간을 분리·신설하여 이원 근무 조치

재택근무 : 상담시스템 연계, 헤드셋 제공 등을 통해 재택 근무 조치

② 콜센터 시설 내/외부 방역을 철저히 실시

- 전체 콜센터 영업장 즉시 방역(3.13~17일) 및 주기적 방역(주 1회 이상) 시행

- 상담사 마스크 지원, 손세정제, 체온 측정기, 소독용 분무기 등 방역물품 비치

- 주기적 환기 실시

③ 방역당국의 지침 및 상기 대책이 금융회사가 자체적으로 운영하는 콜센터 뿐만 아니라 위탁 콜센터 등에서도 충실히 이행될 수 있도록 관리 노력 경주

④ 방역당국 지침 및 상기 대책의 이행과정에서 콜센터 직원들의 고용 및 소득안정 유지를 위해 최대한 노력

□ 금융당국은 금일 논의된 내용이 충실히 이행되는지를 지속 점검해 나갈 계획임을 밝혔습니다.

○ 또한, 이행과정에서 상담 대기시간 증가 등 국민들의 불편이 발생할 수 있으므로 콜센터 연결시 국민들의 이해를 당부하는 홈페이지 안내, ARS 안내를 시행해줄 것을 요청하였습니다.

※ (예시) 안내 멘트

저희 금융회사는 코로나19 확산 예방을 위해 교대근무, 마스크 착용 등을 추진하고 있습니다. 이에 따라 이전보다 대기시간이 늘어나거나 상담원의 발음이 불명확하는 등 고객님의 불편이 있을 수 있습니다. 고객님의 양해를 부탁드립니다.

○ 이와 관련하여, 금융협회는 국민들께서도 코로나19 대응 기간 동안 시급하지 않은 상담 및 민원 전화를 자제하여 주실 것을 호소하는 캠페인을 전개하기로 하였습니다.

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처표시	 본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대변인 prfsc@korea.kr	 질병관리본부 콜센터	 해외감염병
--	---	---	-----------------------------	---	--

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”