

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한 (02-2100-2630)	담 당 자	류 성 재 사무관 (02-2100-2632)
	금감원 금융소비자보호감독국장 김 준 환 (02-3145-5700)		박 동 원 부국장 (02-3145-5688)
	금감원 은행감독국장 이 준 수 (02-3145-8020)		황 준 하 팀장 (02-3145-8030)
	은행연합회 수신제도부장 유 문 선 (02-3705-5326)		이 종 혁 팀장 (02-3705-5718)
	금융결제원 인증업무부장 고 재 연 (02-531-3100)		김 형 민 팀장 (02-531-3120)

**제목 : 시각장애인 분들이 보다 편리하게 음성 일회용 비밀번호  
생성기[OTP, One Time Password]를 이용할 수 있도록  
관련 업무 관행과 기능을 개선해 나가겠습니다.**

- ◆ 음성OTP를 보다 편리하게 발급 받으실 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 이용시 불편이 없도록 음성OTP 기능도 적극 개선하겠습니다.
- ◆ 스마트폰에 담아, 사용할 수 있는 디지털OTP를 도입 · 확대합니다.

## 1. 추진 배경

- ☐ 현재 은행 등은 시각장애인\* 분들이 텔레·인터넷뱅킹, 인증서발급 등 금융거래 이용시 생성된 비밀번호를 음성으로 알려 주는 음성OTP(One Time Password)를 무상으로 공급해 드리고 있습니다.

< 음성 OTP 공급 동향 >

구 분	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	계
공급량	2,745	1,284	200	572	1,780	190	6,771

- ☐ 다만, 금융위원회는 현장방문 등을 통해 시각장애인 분들의 음성 OTP 이용과 관련하여 다음과 같은 불편이 있음을 확인하였습니다.

- ❶ (재발급 지연) 재발급 신청시 주로 본인이 지점을 방문해야 하며, 신청 후 재발급에만 1~2주가 소요되는 상황입니다.
- ❷ (짧은 교체주기) 음성 OTP는 기기불량 및 고장이 잦고, 일반 OTP에 비해 배터리 소모량도 많아, 교체주기도 짧은 편입니다.
- ❸ (기능상 한계) 기능 측면에서도 장애인에 대한 배려가 충분치 않다는 지적이 있습니다.

\* i)음성 불분명, ii)개인에 따라 음성이 너무 작거나 큰 경우가 있는데 조절 불가, iii)배터리 잔량 확인 불가, iv)눈이 안보이는 만큼, 낙하 등이 잦는데 너무 쉽게 파손 등

## 2. 개선 방안

### < 기본 방향 >

- ❶ 시각장애인 분들이 음성OTP를 보다 편리하게 신청, 발급받아 이용할 수 있도록 발급 편의성을 제고하겠습니다.
- ❷ 시각장애인 분들이 음성OTP 이용시 불편을 보다 줄여나갈 수 있도록 향후 음성OTP의 기능도 적극 개선해 나가겠습니다.
- ❸ 스마트폰을 이용하고 계신 시각장애인 분들을 위해 전화기에 내장하여 사용할 수 있는 디지털 OTP를 도입·확대하겠습니다.

### (1) 음성OTP 발급 편의성 제고

□ 음성OTP 신청·발급과정 전반에 걸쳐 금융회사 업무 프로세스를 개선하도록 하겠습니다.

- ❶ (발급기간 단축) 본점-영업점간 업무절차 간소화(예, 전산망을 통한 수요 발주 및 당일 처리 등) 등을 통해 **배송기간**을 적극적으로 단축하겠습니다[(현행) 1~2주 소요 → (개선) 1~2일내 배송].
- ❷ (사전신청제 도입) 시각장애인께서 유선으로 사전에 음성OTP 발급을 신청하고, 지정된 날짜에 가까운 영업점에서 수령하실 수 있도록 하겠습니다.

③ (직접 배송) 영업점을 통한 신청 후 배달증명 방식으로 음성 OTP를 배송하여 시각장애인 분이 직접 수령하실 수 있도록 하는 방안도 추진하겠습니다.

④ (대리발급) 시각장애인 분의 대리인(인감날인 위임장 등 적법한 대리 필요)을 통한 음성OTP 대리발급도 허용합니다(다만, 신규발급시 제외)

\* 원칙적으로 사전에 지정해 놓은 대리인에 한해 장애인 본인의사 유선 확인후 발급하고 발급 이후에는 본인 수령 여부도 별도로 점검하도록 하여 보안절차 강화

## (2) 음성OTP 기능 개선

□ 향후 음성OTP 기능 개선을 위한 노력도 적극 추진하겠습니다.

① (배터리 관련) 전력 소진에 따른 재발급 불편 해소를 위해 배터리 교체형 OTP 도입 또는 배터리 잔량 표시 등의 기능을 보완하겠습니다.

② (음성 관련) OTP의 음성 인식성 개선, 볼륨·음성속도 조절 기능 추가 등 음성 관련 편의성도 제고해 나가겠습니다.

③ (내구성 개선) 제품을 떨어뜨리는 경우에도 쉽게 고장·파손되지 않도록 음성OTP 내구성 강화도 추진하겠습니다.

## (3) 디지털 OTP 도입 · 확대

□ 실물형 OTP가 아닌, 스마트폰으로 일회용 비밀번호를 생성, 인증할 수 있는 디지털 OTP\*도 도입·확대하겠습니다.

\* 스마트폰의 디지털 OTP 앱을 실행하여 발생시킨 일회용 인증번호를 텔레뱅킹에 자동입력함으로써 시각장애인들의 이용 편의성을 제고(일부 은행 既도입 → 참고)

## 3. 향후 계획

□ ‘음성OTP의 발급 편의성 제고’와 ‘디지털OTP 도입·확대’ 과제는 금년내 이행될 수 있도록 하겠습니다.

□ 기능 개선 관련하여서는 '21년중, 관계부처·기관 등과 협의하여 연구·개발을 착수해 나갈 수 있도록 하겠습니다.

## “혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

□ (개요) A 은행은 스마트폰으로 새로운 일회용 인증번호를 발생·입력하는 '시각장애인 특화 디지털OTP 서비스' 개발·시행('20.2월~)

□ (주요내용) 실물 음성OTP의 단점을 개선하여 이용편의성 제고

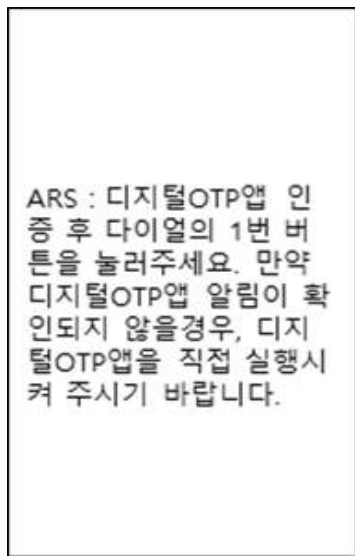
○ (대상거래) 텔레뱅킹\*·인터넷뱅킹·스마트뱅킹(안드로이드·ios 운영체제 폰 모두 사용 가능)

\* 비대면 금융거래를 이용하는 대부분의 시각장애인들이 현재 주로 텔레뱅킹을 이용

○ (발급/사용법) 영업점 본인확인 후 즉시 발급 / 디지털OTP 앱 실행 후 발생한 일회용 인증번호를 텔레뱅킹에 자동입력

< 시각장애인 특화 디지털OTP 텔레뱅킹 이체 상세 프로세스 >

텔레뱅킹 ARS시나리오



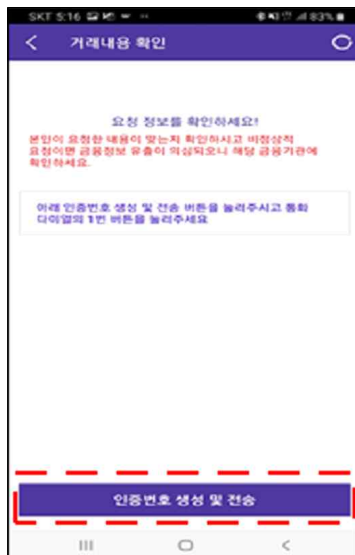
디지털OTP PUSH 전송



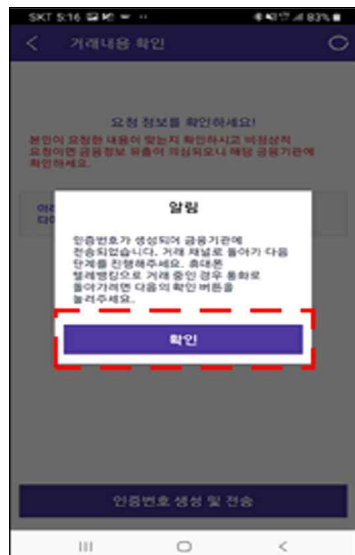
앱 비밀번호 입력



인증번호 생성 및 전송



알림 확인



이체 완료

