하나금융그룹

(2019 – 03호)

건강한 금융생활정보 가이드

손님의 기쁨, 그 하나를 위하여
KEB 하나은행

하나금융그룹

목차(CONTENTS)

1. 2019년 하반기 달라지는 주요 제도 안내
2. 보이스피싱 피해예방 10계명
3. 메신저피싱 주요 사례
4. 대부업 관련 주요 민원사례 및 유의사항
5. KEB 하나은행, 금융소외계층을 위한 특화서비스 시범실시

※ 자료 출처 : http://www.fss.or.kr

KEB 하나은행

1. 2019년 하반기 달라지는 주요 제도 안내

1 법무부·금융위원회

전자증권제도 전면 시행

시행일 : 2019년 9월 16일

Before

'19년 9월 16일부터
「주식 · 사채 등의 전자등록에 관한 법률」
('16.3.22제정) 시행으로
주식 · 사채 등 증권의 실물이 사라집니다.

- 9월 16일 시행 시 상장증권은 전자증권으로 일괄 전환이 되고, 미예탁분 또는 실물증권은 실효될 예정입니다.
- 미예탁 실물 권리자가 전환대상 증권을 제출하지 않은 경우 해당 권리자 명의로 특별계좌를 개설하여 실물권리자를 보호할 예정

After

2 금융위원회

새로운 잔액기준 COFIX 도입

시행일 : 2019년 7월

Before

2019년 7월부터 대출의 기준금리로 쓰이고 있는 잔액기준 COFIX를 개편하여 신(新) 잔액기준 COFIX를 도입할 계획입니다.

- 은행이 대출재원으로 조달한 모든 자금비용을 반영한 신(新) 잔액기준 COFIX 도입 → 현행 잔액기준 COFIX보다 약 27bp 하락('16.8월 ~'18.8월기준)
- 신(新) 잔액기준 COFIX는 '19.7월 공시 이후의 신규대출자부터 적용하며, 기존 대출자도 희망할 경우 신(新) 잔액기준 COFIX 대출로 전환 가능

After

- 기존 대출계약 후 3년이 경과하면 중도상환수수료가 없으며, 기존 대출계약 3년 이전의 경우에 적용되는 변동금리 중도상환수수료를 인하(4월)

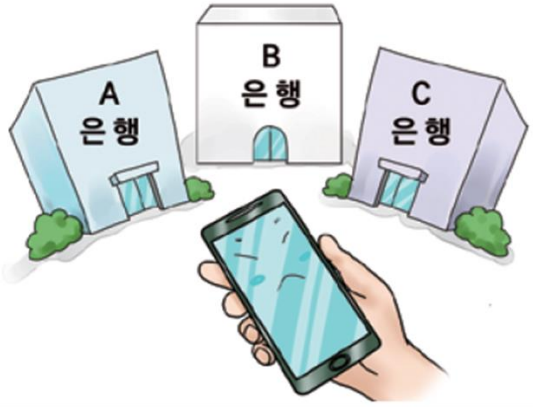
3 금융위원회

공동 결제시스템(오픈뱅킹) 구축

시행일 : 2019년 10월 은행권 시범 시행
2019년12월 전면 시행 예정

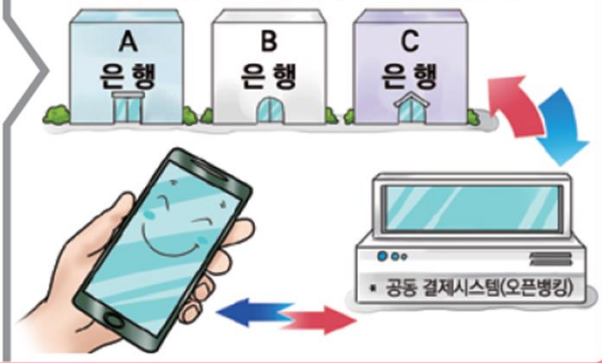
Before

지금까지 여러 은행 거래 시 각각의 은행 앱을 통해서 결제·송금·이체 이용하였습니다.



After

'19년12월 금융시장의 경쟁과 혁신을 촉진하기 위해 모든 은행의 계좌이체 시스템을 개방하는 공동 결제시스템(오픈뱅킹) 구축되어 하나의 앱으로 모든 거래가 가능해 집니다.



4 금융위원회

카드이동 서비스

시행일 : 자동납부 통합조회서비스(2019년 말)
자동납부 해지·변경서비스(2020년 상반기)

Before

신용카드 자동납부 내역을 일괄조회, 해지 · 변경 할 수 있는 '카드이동 서비스'가 도입됩니다.

- 신용카드 자동납부내역을 금융결제원 통합플랫폼 시스템(www.payinfo.or.kr 및 전용앱)을 통해 한 번에 통합조회가 가능
- 시행일 : 자동납부 통합조회서비스(2019년 말) 자동납부 해지 · 변경서비스(2020년 상반기(잠정))

After

금융결제원 통합 플랫폼 (Payinfo)

- 통신서비스, 도시가스비, 아파트 관리비 등 카드자동납부가 활성화된 부문부터 우선 실시됩니다.

5 행정안전부

지방세와 과태료 고지서 스마트폰으로 받아 납부

시행일 : 2019년 7월

Before

지금까지 지방세를 종이고지서로 납부하였습니다.

After

'19년 7월 재산세부터 네이버 앱(네이버페이), 페이코 앱(NHN페이코) 및 카카오톡(카카오페이)으로 지방세 모바일 고지서를 받아 즉시납부 또는 자동납부 할 수 있습니다.

* 기타 금융사 앱을 통해서도 전자송달 및 납부 가능 국민, 기업, 농협, 신한, 하나, 케이뱅크, 광주, 대구, BNK경남, BNK부산, MG새마을금고, 금융결제원

6 공정거래위원회

담합·보복조치에 대한 징벌적 손해배상제도 도입

시행일 : 2019년 9월 19일

Before

지금까지 공정거래법 집행은 시정조치, 과징금 등 행정적 조치에 집중되어 법 위반 행위로 피해를 입은 국민의 권리 구제는 미흡한 측면이 있었습니다.

After

앞으로 담합 및 보복조치를 당한 피해자는 위반사업 · 사업자 단체를 상대로 실제 발생한 손해의 3배까지 손해배상을 청구할 수 있게 되었습니다.

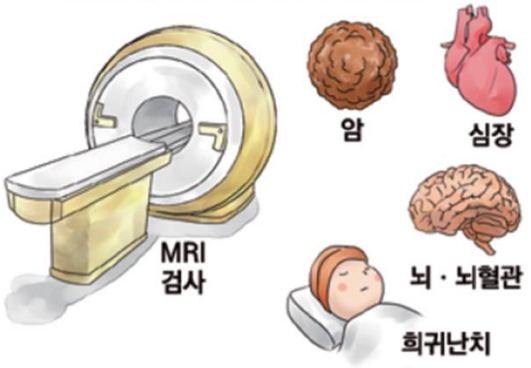
7 보건복지부

복부·흉부 MRI 검사 건강보험 적용

시행일 : 2019년 10월

Before

그간 MRI 검사는 높은 비용 효과성에도 불구하고 재정부담 등으로 4대 중증질환자(암, 심장, 뇌혈관, 희귀난치) 중심으로 보험이 적용되었습니다.



After

'19년 하반기 의사의 의학적 판단 하에 복부나 흉부에 질환이 있거나 질환이 의심되어 검사가 필요한 경우는 건강보험 적용이 확대됩니다.

• 구체적인 보험 적용 대상, 의료비 경감 효과는 의료계 협의, 관련 법적 절차 진행 이후 마련될 예정임

8 보건복지부

수요자 중심의 장애인 지원체계 구축 추진

시행일 : 2019년 7월 1일

Before

지금까지 장애등급(1~6급)으로 등록장애인이 필요로 하는 서비스를 받아 왔습니다.

장애인 등록 시 1~6등급 구분

장애등급에 따른 복지서비스 지원

After

'19년 7월 1일부터 장애인 등록을 '중증(1~3급)' 및 '경증(4~6급)'으로 단순화됩니다.

장애인 등록을 '중증' 및 '경증' 으로 단순화

서비스 지원 종합조사를 단계적으로 도입하여 장애인의 개별적 복지 요구를 고려하여 강화

• ('19년) 활동지원 등 일상생활지원 분야, ('20년) 이동분야, ('22년) 소득 · 고용분야

자료출처 : http://whatsnew.moef.go.kr

2. 보이스피싱 피해예방 10계명

보이스피싱! 이것만 알아도 당황하지 않습니다!

① 전화로 정부기관이라며 자금이체를 요구하면 일단 보이스피싱 의심

검찰.경찰.금감원 등 정부기관은 어떠한 경우에도 전화로 자금의 이체 또는 개인의 금융거래정보를 요구하지 않습니다. 정부기관을 사칭, 범죄에 연루되었다며 금융거래 정보를 요구하거나 안전조치 등을 명목으로 자금의 이체 등을 요구하는 경우는 100% 보이스피싱이므로 이러한 전화를 받는 경우 전화를 끊고 해당 기관의 **대표전화***로 전화하여 사실여부를 반드시 확인하시기 바랍니다.

* 대검찰청(☎02-3480-2000), 경찰(☎112), 금감원(☎1332)

② 전화.문자로 대출 권유받는 경우 무대응 또는 금융회사 여부 확인

전화 또는 문자를 통한 대출광고는 대출빙자형 보이스피싱일 가능성이 높으므로 이러한 연락을 받은 경우 반드시 금융회사의 실제 존재여부를 우선 확인한 후, 대출을 권유하는 자가 금융회사 직원인지 또는 정식 등록된 대출모집인인지 여부를 확인하시기 바랍니다.

* 제도권 금융회사 조회(http://www.fss.or.kr)
대출모집인 등록 조회(http://www.loanconsultant.or.kr)

③ 대출 처리비용 등을 이유로 선입금 요구시 보이스피싱을 의심

정상적인 금융회사는 전산비용, 보증료, 저금리 전환 예치금, 선이자 등 어떠한 명목으로도 대출과 관련하여 선입금하라고 요구하지 않으므로, 이러한 요구에 절대로 응해서는 안됩니다.

④ 저금리 대출 위한 고금리 대출 권유는 100% 보이스피싱

정상적인 금융회사는 저금리 대출을 받기 위해서 고금리 대출을 먼저 받으라고 요구하지 않습니다. 저금리 대출을 받기 위해서는 거래실적을 쌓아야 한다며 고금리대출을 먼저 받으라고 하는 경우는 100% 보이스피싱입니다. 또한 대출금 상환 시에는 해당 금융회사의 계좌가 맞는지 여부를 반드시 확인하시기 바랍니다.

⑤ 납치.협박 전화를 받는 경우 자녀 안전부터 확인

자녀가 다쳤다거나 납치되었다는 전화를 받았을 때에는 침착하게 대처해야 합니

다. 사기범의 요구대로 급하게 금전을 입금하기 보다는 먼저 준비해 둔 지인들의 연락처를 이용하여 자녀가 안전한지 여부부터 확인하시기 바랍니다.

⑥ 채용을 이유로 계좌 비밀번호 등 요구시 보이스피싱 의심

정상적인 기업의 정식 채용절차에서는 급여계좌 개설 또는 보안관련 출입증 등에 필요하다면서 체크카드 및 금융거래정보(비밀번호, 공인인증서, OTP 등)를 절대 요구하지 않습니다. 급여계좌 등록은 실제로 취업된 후에 이루어지는 것으로, 본인 명의 계좌번호만 알려주면 됩니다.

⑦ 가족 등 사칭 금전 요구시 먼저 본인 확인

가족 및 지인 등이 메신저로 금전을 요구하는 경우 반드시 유선으로 한번 더 본인임을 확인하시기 바랍니다. 만약 상대방이 통화할 수 없는 상황 등을 들어 본인 확인을 회피하고자 하는 경우 직접 신분을 확인할 때까지는 금전요구에 응하지 말아야 합니다.

⑧ 출처 불명 파일.이메일.문자는 클릭하지 말고 삭제

출처가 불분명한 파일을 다운받거나 의심스러운 인터넷 주소가 포함된 문자를 클릭하면 악성 코드에 감염되어 개인정보가 유출될 수 있습니다. 악성코드 감염은 금융거래시 파밍 등을 일으키는 주요 원인이므로 이러한 파일이나 문자는 즉시 삭제하시기 바랍니다.

* 악성코드 치료 방법 : 한국인터넷진흥원(KISA)의 "인터넷 보호나라"사이트>"자료실"메뉴 >공지사항 109번 게시글 참고

⑨ 금감원 팝업창 뜨고 금융거래정보 입력 요구시 100% 보이스피싱

인터넷 포털사이트에 접속시, 보안관련 인증절차를 진행한다는 내용의 금감원 팝업창이 뜨며, 이를 클릭하면 보안승급을 위해서라며 계좌번호, 비밀번호, 보안카드번호 등 금융거래정보를 입력하라고 요구하면 보이스피싱(파밍)이니 절대 응해서는 안됩니다.

⑩ 보이스피싱 피해발생시 즉시 신고 후 피해금 환급 신청

사기범에게 속아 자금을 이체한 경우, 사기범이 예금을 인출하지 못하도록 신속히 경찰 또는 해당 금융회사에 전화하여 계좌에 대한 지급정지 조치를 하시기 바랍니다.

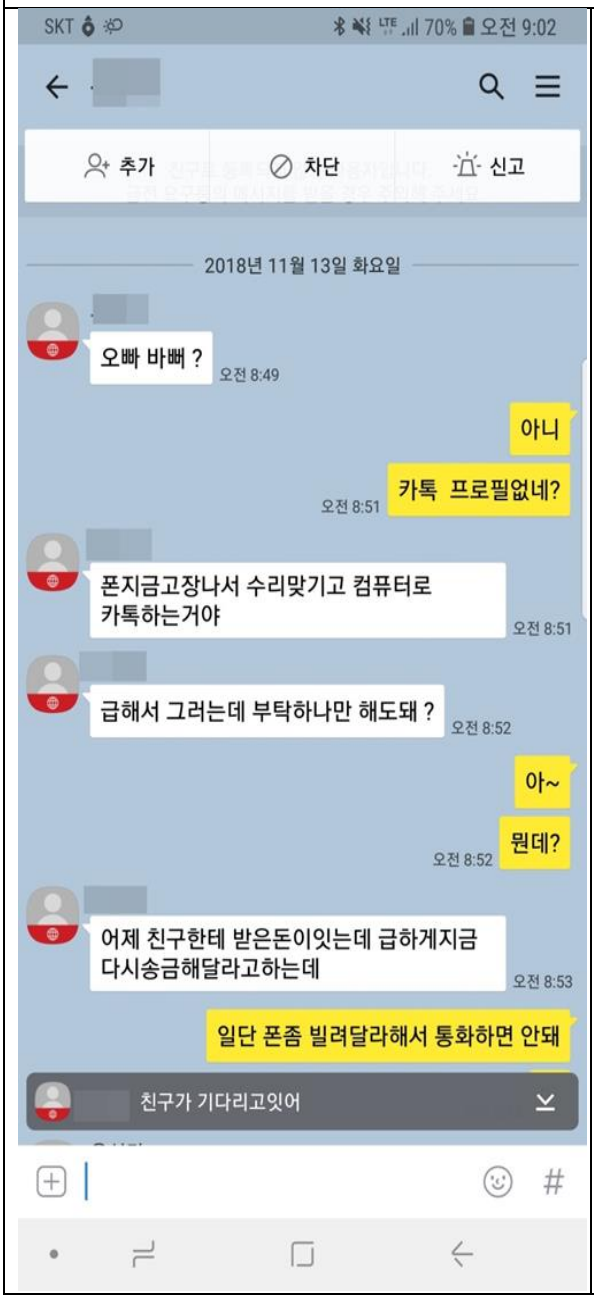
지급정지 조치 후 경찰서에 방문하여 피해 신고를 하고, 금융회사에 피해금 환

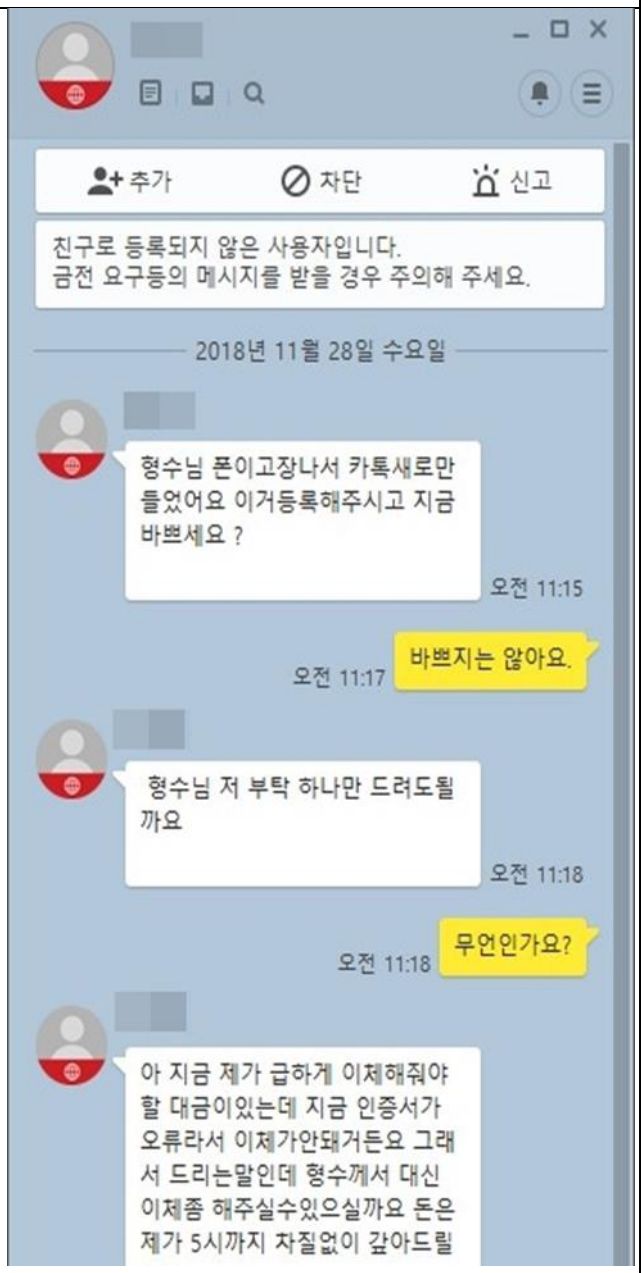
급을 신청하시기 바랍니다. 해당 계좌에 피해금이 인출되지 않고 남아 있는 경우 피해금 환급제도에 따라 별도의 소송절차 없이 피해금을 되찾을 수 있습니다.

자료 출처 : http://www.fss.or.kr

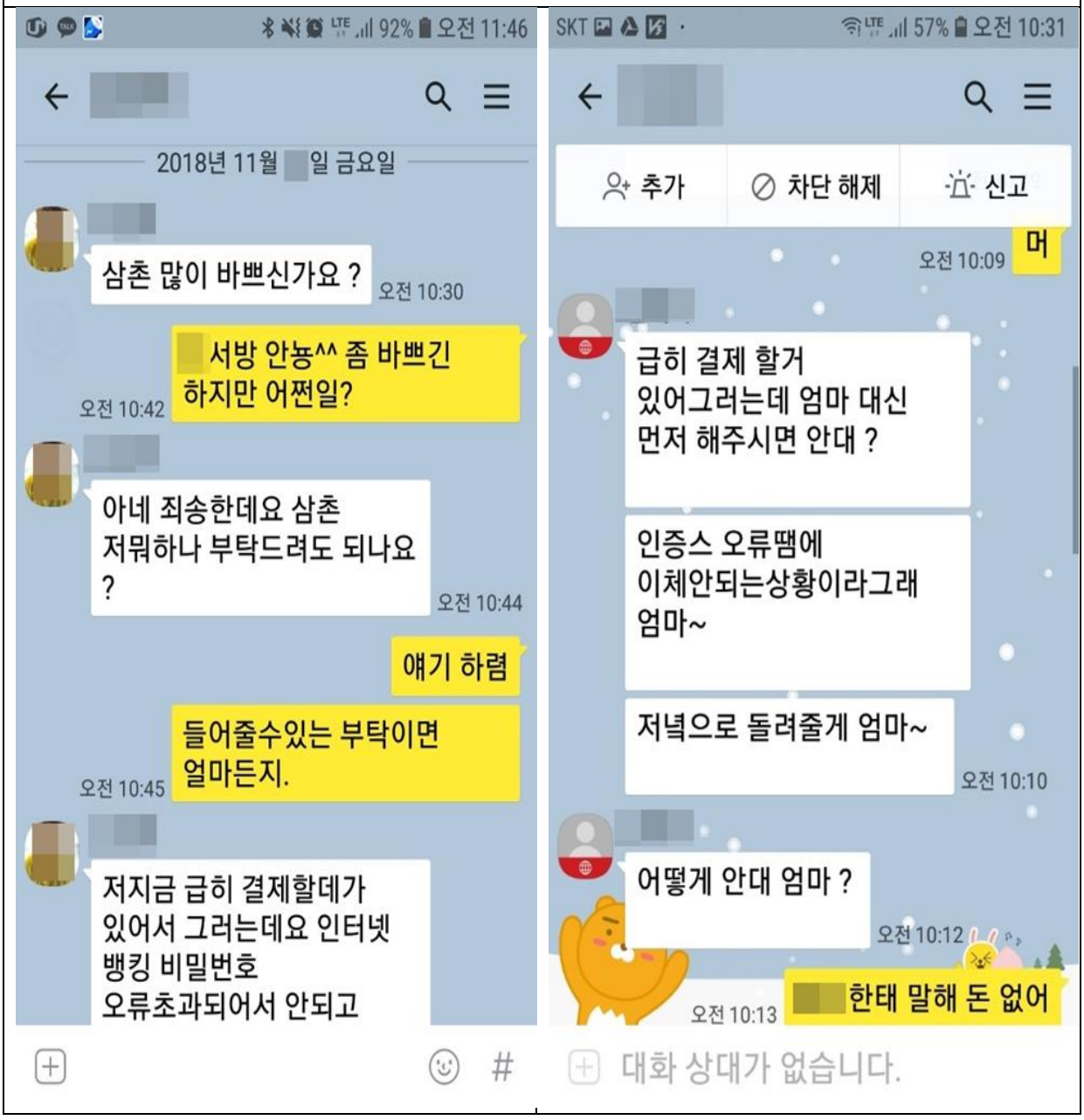
3. 메신저피싱 주요 사례

[사례 1] 프로필 변경에 대해 휴대폰 고장을 핑계로 대고 통화 회피

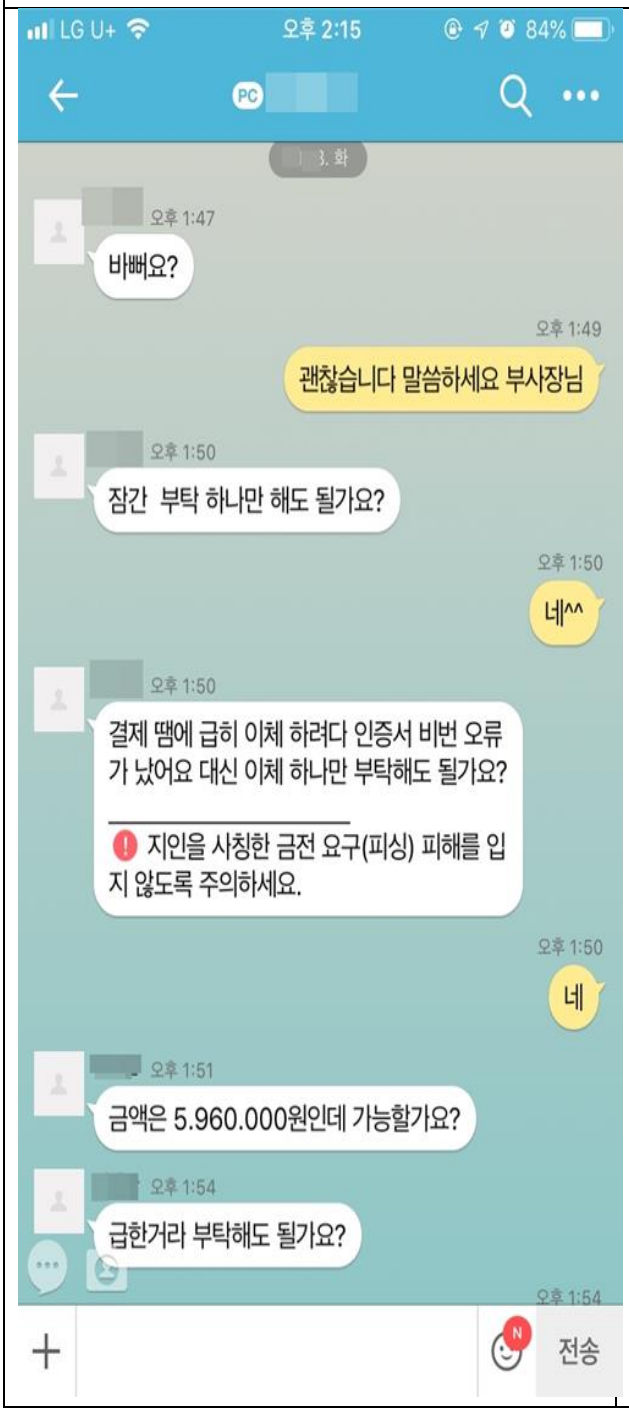


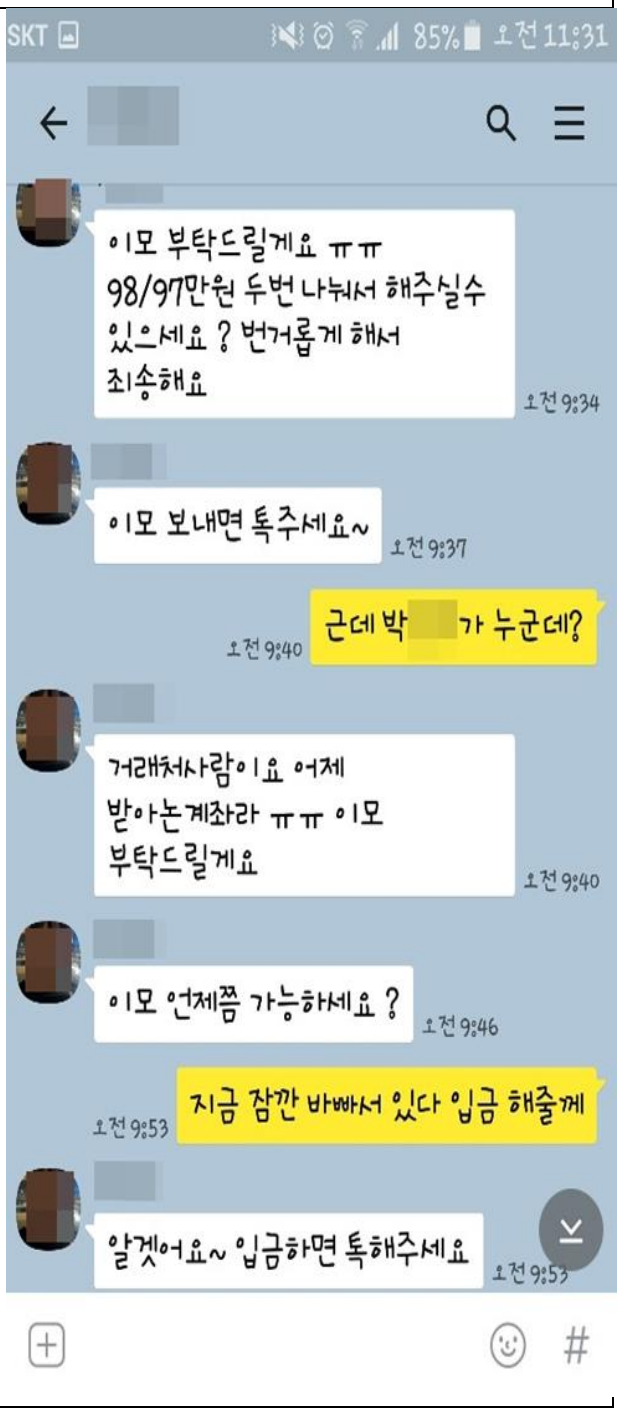


[사례 2] 부모, 이모, 삼촌 등 호칭을 특정하기 쉬운 사람에게 접근



[사례 3] 인증서 오류 등에 따른 송금불가를 핑계로 하여 주로 소액을 타인 계좌로 송금해 줄 것을 요구





자료 출처 : http://www.fss.or.kr

4. 대부업 관련 주요 민원사례 및 유의사항

1 법정 최고이자율을 초과한 이자는 지급할 의무가 없습니다

□ **(주요 유형)** 대부계약 기한연장·갱신시 법령 개정('18.2.8.) 전 법정 최고이자율(연 27.9%)을 적용하여 이자를 수령하거나, 대부업자 편의를 위한 비용을 공제하고 대부금 지급

◦ **(최고이자율 초과)**기존 계약에 대한 기한연장·갱신시 현행 법정 최고이자율(연 24%)을 초과하는 기존 계약상 약정이자 요구

★ 기존 계약에 대해 법정 최고이자율 인하 효력이 소급되지 않는 점을 이용하여 기한연장 또는 갱신시에도 채무자에게 기존 계약상 약정이자를 지급할 것을 요구

◦ **(선이자 등 공제)**대부계약 체결시 대부업자가 선이자, 감정비용, 공증비용, 변호사 및 법무사 비용 등을 공제하고 대부금 교부

[주요 사례]

• 甲은 '17 년 4 월 A 대부업자에게 연 27.9% 금리로 대출을 받은 후 '18 년 4 월 기존 대부계약을 갱신하면서 A 대부업자에게 법령상 인하된 금리(연 24%) 적용을 요구하였으나 A 대부업자가 이를 거부

• B 대부업자는 '18 년 11 월 乙에게 연 24% 금리로 2 억원 대출을 진행하면서乙 소유 X 부동산에 저당권을 설정한 후, X 부동산 감정비용 및 법무사 비용 명목으로 2 천만원을 공제한 1 억 8 천만원을 지급

□ (유의사항) '18.2.8. 이후 대부이용자가 기존 계약의 **대출기한**을 **연장**하거나 **갱신**하는 경우에는 **연 24% 이자율 상한*이 적용**되며,

* '19.6.25. 이후 체결·갱신·연장되는 대부계약은 **연체이자율 부과수준**이 **'약정이자율+3%'**이내로 **제한**됨

◦ **선이자(선취수수료 포함) 수취시** 선이자를 공제한 **실제 교부금**을 **원본***으로 보고, **명칭이 무엇이든 대부업자가 받은 것은 이자****로 간주되는바,

* **다만, 담보권 설정비용(법무사 비용 제외) 및 신용정보 조회비용**은 공제하고 지급하더라도 **공제하기 전 금액**을 **원금**으로 봄(대부업법 제 8 조 및 동법 시행령 제 5 조)

** 사례금, 할인금, 수수료, 공제금, 연체이자, 체당금, 감정비용, 공증비용, 변호사 및 법무사 비용 등 **명칭을 불문**하며 **대부업자가 수취**한 것은 **이자로 간주됨**

◦ 대부이용자는 **실제 교부금**을 **기준**으로 **법정 최고이자율 초과여부**를 **면밀히 검토**하여 대부업자의 **불법적인 이자요구를 거부할** 수 있음

2 부당한 중도상환수수료 요구는 거부할 수 있습니다

□ (주요 유형) **중도상환수수료 약정이 없는** 대부계약에 대해 **법정 최고이자율을 초과**하는 중도상환수수료를 요구하거나, **기한이익 상실**로 **만기 전 상환**하는 경우 **대부약정에 없는 중도상환수수료 징구**

◦ (최고이자율 초과)대부이용자가 **연 24% 금리**로 **대출** 받은 후 **만기 전 상환**을 하자 대부업자는 **법정 최고이자율을 초과**하는 중도상환수수료 요구

◦ (근거없는 수수료 청구)**이자지급 연체** 등 사유로 대부이용자가 **기한이익을 상실**하자 대부업자측는 **즉시상환을 요구**하면서 **약정에 없는 중도상환수수료 지급요청**

[주요 사례]

- 甲은 '18 년 3 월 A 대부업자에게 3 천만원(2 년만기, 연이율 24%)을 대출받은 후 6 개월만에 대출금을 전액상환하자 A 대부업자는 甲에게 약정에 없는 추가적인 중도상환수수료(연이율 5%)를 요구

- 乙이 B 대부업자로부터 대출받은 채무와 관련하여 지속적으로 이자지급을 연체하자 B 대부업자는 乙에게 기한이익 상실을 통보하고 즉시상환을 요구하면서 乙에게 만기 이전 대출금이 상환됨을 이유로 약정에 없는 중도상환수수료를 요구

□ (유의사항) **중도상환수수료**는 **간주이자**에 **포함**되고 대부업자가 **법정 최고이자율을 초과***하는 중도상환수수료 수취시 **형사처벌 대상**이 됨

*대부업자가 중도상환수수료를 수취하는 경우, **실제 대출 사용기간**을 **기준**으로 **중도상환수수료를 이자율로 환산**한 후 **약정이자 및 다른 간주이자 등과 합산**하여 **이자율 위반 여부 판단**

◦ 또한 대부업자가 **약정에 없는 중도상환수수료**를 **수취**하는 것은 **법률상 원인 없이 타인의 재산을 보유**하는 **부당이득**에 해당될 수 있는바,

◦ **대부이용자는** 대부업자가 **부당하게 중도상환수수료를 요구**하는 경우 **거부**할 수 있으며 **금감원에 신고**(☎1332)하면 **도움**을 받을 수 있음

3 장기 미상환 채무는 소멸시효 완성 여부를 꼼꼼히 확인하여야 합니다

* 상사채권(금전채권 포함)은 통상 5년의 소멸시효기간 적용

□ (주요 유형) **장기미상환 채무**에 대해 대부업자가 **일부 변제, 법원 지급명령 등 소멸시효 부활 등 관련조치**를 취한 후 대부이용자에게 **채권추심 진행**

◦ (일부 변제·각서 작성)대부이용자에게 **채무 일부를 변제**받거나 **변제이행각서를 작성**하는 방식으로 **소멸시효 완성**을 **포기시킴**

◦ (법원 지급명령)대부업자가 **소멸시효 완성채권**에 대해 **법원 지급명령**을 받은 후 대부이용자에게 **채권 추심**

[주요 사례]

• 甲은 A 대부업자로부터 500 만원을 대출받은 후 장기간 경과하여 소멸시효가 완성되었으나, A 대부업자는 甲에게 채무 일부를 변제하면 원금을 감면해 주겠다고 회유하였고, 甲은 소멸시효 완성사실을 모르고 A 대부업자에게 채무 일부를 변제하여 소멸시효 완성효과를 포기하게 됨

• 乙은 B 저축은행에서 1,300 만원을 대출받은 후 상환을 지체하고 있던 중 C 대부업자가 동 채권을 양수하였으나, 기한이 경과하여 소멸시효가 완성되었음에도 C 대부업자는 법원의 지급명령 결정을 받아 乙에게 채권추심 진행

□ (유의사항) **소멸시효가 부활**된 경우 **소멸시효 완성 효과를 주장할 수 없으므로**, 장기미상환 채무 변제시 **소멸시효 완성여부를 확인할 필요**

◦ **소멸시효 완성채권**에 대해 **채무일부 변제** 또는 **변제이행각서 등 작성시** 채무자가 **소멸시효 완성효과를 포기**한 것으로 볼 수 있는바,

- 대부업자가 **채무 일부 변제시 원금을 감면**하여 주겠다고 **회유**하는 경우 **소멸시효를 부활**시키려는 **의도**가 있으므로, 대부업자에게 **시효중단 조치 내역**을 **요구**하여 **시효완성 여부**를 **확인**하여야 하며,

◦ **법원**으로부터 **지급명령**을 받은 경우에는 대부이용자는 **법원**에 **적극적으로 소멸시효 완성효과를 주장***하여 **채권추심**을 **거부**할 수 있음

* ①지급명령 확정 전→이의신청, ②지급명령 확정 후 강제집행시→청구이의의 소 및 강제집행정지신청

4 장기연체 시 과도한 빚으로 고통받을 수 있습니다

□ (주요 유형) 대부이용자가 **채권을 양수한 대부업자**에게 **채무상환**을 **장기간 연체**하거나, 대부업자의 **고의적 채권추심 지연**으로 **과도한 채무를 부담**

◦ (양도사실 미인지)대부이용자는 **대부채권 매각사실**을 **미인지**하고 채권을 양수한 대부업자에게 **채무변제를 거부**하여 **원리금 상환 장기지체**

◦ (채권추심 지연)대부업자가 **높은 이자를 얻을 목적**으로 장기간 채권추심을 진행하지 않다가 **소멸시효 완성 직전 채권추심 진행**

[주요 사례]

- A 대부업자는 '13 년 甲에게 500 만원을 대출해준 후 甲이 원리금 상환을 지체하자 '14 년 B 대부업자에게 甲에 대한 채권을 매각한 후 甲에게 관련사실을 통지하였으며, B 대부업자는 甲에게 채무변제를 요구하였으나 甲이 계속해서 채무를 변제하지 않자 '18 년 B 대부업자는 甲에 대한 원리금 채권 1,100 만원을 법원에 지급명령 신청

- C 대부업자와 200 만원 대부계약을 체결한 乙은 원리금 상환을 지체하고 있음에도 C 대부업자가 채권추심을 진행하지 않자 채무존재를 잊고 있었으나, C 대부업자가 소멸시효 완성직전 乙에게 원리금 채권 400 만원을 변제하도록 요구

□ (유의사항) **대부채권**도 일반채권과 동일하게 **매각이 가능**하며, **장기연체시 원금을 초과**하는 **이자를 상환**할 수도 있으니 **유의**할 필요

◦ 대부이용자는 **채권매각통지서 수령시** 정확한 내용을 확인하고 **양수인**에게 **신속히 채무를 상환**하여야 하며,

◦ 대부업자가 **장기간 채권추심을 진행하지 않는다고 하여 채무가 소멸되는 것이 아닌바, 채무를 성실하게 상환**할 수 있도록 노력과 주의를 기울여야 함

5 불법채권추심행위는 증거자료 확보가 중요합니다

□ **(주요 유형)** 제 3 자에게 채무내용 고지 또는 대위변제를 요구하거나 대부이용자에게 반복적으로 접촉하여 폭행·협박 등을 통해 채권 추심

◦ **(제 3 자 채무고지)**대부이용자의 직장이나 거주지에서 채권추심을 진행하면서 채무자 외 제 3 자에게 대부이용자의 채무내역을 고지

◦ **(대위변제 요구)**대부이용자가 연락이 닿지 않거나 변제여력이 없는 경우 대부이용자의 가족 및 지인에게 대위변제 요구

◦ **(사생활 평온 저해)**정당한 사유 없이 반복적으로 전화 또는 방문하거나 폭언·협박하여 공포심을 유발하는 등 평온을 심하게 해침

[주요 사례]

- A 대부업자는 甲이 지속적으로 이자지급을 연체하자 채권추심을 위해 甲의 거주지를 방문하였으나 甲이 부재하자 甲의 아내와 자녀에게 甲의 채무내역 및 연체사실을 고지
- B 대부업자는 乙과 연락이 되지 않자 乙의 남편 丙에게 문자로 乙의 채무내역 및 상환계좌번호를 송부하면서 대위변제를 요구
- C 대부업자는 丁에게 200 만원을 대출한 후 丁이 생활고로 이자상환을 연체하자 C 대부업자는 丁에게 하루 10 통이 넘는 전화추심을 진행하면서 욕설·협박을 하여 丁이 공포심을 느끼게 함

□ (유의사항) 불법채권추심 관련 **입증자료가 없어 피해구제가 곤란**한 사례가 **다수 발생**하고 있는바, **객관적 증거자료를 확보**할 필요

◦ 대부업자가 발송한 **우편물, 문자메시지, 전화 발송 목록 등 추심행위 당시 정황을 확인**할 수 있는 증거자료는 **피해구제에 도움**이 되며,

◦ 특히 대부업자와의 **대화 또는 통화내역을 녹음***하는 등 증거자료를 확보하는 경우 사후분쟁 해결에 **결정적 증거**가 될 수 있음

* **대화에 참여중인 사람**이 그 대화를 **녹음**하는 경우 **통신비밀보호법에 위반되지 않음**
(대법원 2014.5.16. 선고 2013 도 16404)

자료 출처 : http://www.fss.or.kr

5. KEB하나은행, 금융소외계층을 위한 특화서비스 시범 실시

- 청력 감소 고령층 손님과의 소통 강화 위한 문자통역 태블릿 PC 설치
- 사회문제 해결을 고민하는 사회혁신기업과 협력하여 금융 서비스 개선

KEB 하나은행은 디지털 금융에 익숙하지 않은 고령층 손님에 대한 존중과 배려를 실천하고, 이들이 원활한 금융 업무를 볼 수 있도록 소통을 강화하기 위한 특화서비스를 시범 운영.

이를 위해 우선적으로 용인시 기흥구 소재 실버타운 내에 입점해 있는 '삼성노블카운티 PB 센터'를 테스트 점포로 선정, 문자통역 태블릿 PC 를 설치하고 약 3 개월간의 시범서비스를 시작. 시범서비스가 끝나면 손님들의 반응 및 개선사항 등을 반영해 고령층 손님이 많은 주요 지역 거점 점포로 서비스를 확대할 예정.

창구 방문 손님의 대부분이 고령층으로 구성되어 있는 삼성노블카운티 PB 센터에 설치된 문자통역 태블릿 PC 는 청력 감퇴로 원활한 의사소통에 어려움이 있는 고령 손님들을 위해 은행 직원의 목소리를 실시간으로 문자로 변환시켜 주는 서비스를 제공.

특히, 이번 서비스는 KEB 하나은행이 스타트업과의 상생 혁신을 위한 생산적 금융을 실천하기 위해 운영하고 있는 스타트업 발굴·협업·육성 프로그램 '1Q Agile Lab'의 8 기에 선정된 소셜 벤처기업 '소보로'가 개발한 태블릿 PC 를 통해 실시간으로 제공.

이를 통해 최근 빠른 속도로 진행되고 있는 디지털금융에서 소외될 수 있는 고령층 손님의 애로사항을 해결함과 동시에 스타트업과의 협업을 통해 지속적인 동반성장이 가능한 혁신적 비즈니스모델을 구축할 수 있을 것으로 기대.

KEB 하나은행 관계자는 "앞으로도 핀테크와 금융혁신 과정에서 소외될 수 있는 고령층이나 장애인의 서비스 접근성을 높이는 방안을 꾸준히 마련해 금융소외계층을 위한 포용적 금융을 확대해 나갈 것"이라고 밝혔음.