

# 「그룹 포용금융」 추진 현황 리뷰

(2022.02.17, 지주 준법감시부)

## 1. 그룹 포용금융 추진 현황

가. 대상기간 : 2021년 하반기

나. 2021년 주요 추진 방향

- 금융 접근성 확대
- 금융소비자 권익 제고
- 관계형·사회적 금융 활성화
- 자활·재기 지원을 위한 금융 안정망 확충
- 금융교육 및 정보제공 체계화
- 민원 관련 실효성 제고 및 금융사기 척결

다. 회사별 중점 추진항목

구분	중점추진항목	
	'21.3분기	'21.4분기
부산은행	· 중금리·중저신용자 대출 활성화 · 점포 감소 추세에 따른 적정 조치	· 금융소비자 대상 금융교육 활성화 · 금융사기 피해 예방 강화
경남은행	· 중금리·중저신용자 대출 활성화 · 금융소외 계층 등에 대한 교육, 지원	· 금융교육 제공 등 교육시스템 체계화 · 채무조정제도 운영·개선
캐피탈	· 불필요한 비용, 불합리한 수수료 개선	· 금융접근성 확대 · 정보제공 체계화(금융소비자에게 유용한 정보제공)
투자증권	· 사회공헌, 편의제공 및 기부활동 · 금융소비자를 배려한 펀드 정책(상품) 운용	· 사회적 금융 기반 마련
저축은행	· 중금리·중저신용자 대출 활성화 · 소비자에게 유용한 정보제공 확대	· 코로나 19 관련 자활·재기 지원을 위한 금융지원

※ 상기표 이외의 자회사(자산운용, 신용정보, 시스템, 벤처투자)는 자체적인 포용금융 추진

## 2. 회사별 추진 실적

가. 지주회사

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기 4 분기	경영 지원부	7 ~ 12 월	▪ 지역사회·공익 기부 및 후원 - 20 건 / 551 백만원

나. 부산은행

중점추진항목	
3 분기	4 분기
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 중금리·중저신용자 대출 활성화</li> <li>▪ 점포 감소 추세에 따른 적정 조치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 금융소비자 대상 금융교육 활성화</li> <li>▪ 금융사기 피해 예방 강화</li> </ul>

구분	주요 내용																										
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과																								
3 분기	리테일 금융부	7 ~ 12 월	<p>○ 「중금리·중저신용자대출 ONE-TEAM 마케팅 추진」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 목적 : 중금리·중저신용자 대출 취급 활성화를 통한 포용금융 실천</li> <li>▪ 주요내용               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 영업점 중금리 중저신용자 가망고객 타겟 마케팅</li> <li>- 본부 TM 팀 중저신용자 텔레마케팅</li> </ul> </li> <li>▪ 취급실적</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="2">건수(건)</th> <th colspan="2">금액(억원)</th> </tr> <tr> <th>3 분기</th> <th>4 분기</th> <th>3 분기</th> <th>4 분기</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>은행자체상품</td> <td>6,269</td> <td>1,152</td> <td>1,078</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>정책서민금융</td> <td>1,513</td> <td>126</td> <td>1,521</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>합계</td> <td>7,782</td> <td>1,278</td> <td>2,599</td> <td>262</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 은행자체상품 : ONE중금리대출, ONE소액대출, 스피드론 등 은행 중금리상품            ※ 정책서민금융 : 새희망홀씨, 햇살론 15 등</p>	구분	건수(건)		금액(억원)		3 분기	4 분기	3 분기	4 분기	은행자체상품	6,269	1,152	1,078	117	정책서민금융	1,513	126	1,521	145	합계	7,782	1,278	2,599	262
	구분	건수(건)			금액(억원)																						
3 분기		4 분기	3 분기	4 분기																							
은행자체상품	6,269	1,152	1,078	117																							
정책서민금융	1,513	126	1,521	145																							
합계	7,782	1,278	2,599	262																							
	채널 운영부	7 ~ 12 월	<p>○ 점포감소 추세에 따른 적정 조치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2021 년 하반기 폐쇄 점포 수 총 12 개 (지점 3 개, 영업소 9 개)</li> <li>▪ 2 단계 분석 및 검토에 따른 폐쇄 결정으로 고객 불편 최소화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 단계 : 영업점 폐쇄 관련 사전영향평가 실시</li> <li>- 2 단계 : 외부 자문위원 점검 통한 객관적 시각 반영</li> </ul> </li> <li>▪ 폐쇄에 따른 다양한 대체채널 도입하여 고령층, 장애인 접근성 제고               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마케팅추진부 협업 통한 폐쇄 점포 인근 이동점포 차량 지원</li> <li>- 인근 자동화코너 대체 설치(9 개), 파출수납창구 설치</li> </ul> </li> <li>▪ 다양한 대고객 안내 통한 사전 공감대 형성               <ul style="list-style-type: none"> <li>- LMS 통지(총 2 회 / 162 천 건 발송), 안내장, 배너, 현수막 등</li> </ul> </li> </ul>																								

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
4분기	금융 소비자 보호부	10 ~ 12월	<p>○ 금융소비자 대상 금융교육 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 「(사)시니어금융교육협의회 비대면 온라인교육」 지원 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「도전! 시니어 온라인 금융 골든벨」 시행</li> </ul> </li> <li>▪ 교육부 주관 「2021 년 교육기부 진로체험 인증기관*」 으로 선정 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육기부 진로체험기간 인증제 : 교육부 등이 지역사회에서 양질의 진로체험 프로그램을 제공하고 있는 다양한 체험처를 발굴하고 진로체험의 관리 체계 구축을 위한 인증</li> </ul> </li> <li>▪ 교육부 「2021 년 진로탐색활동협력 분야」 표창장 수상 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융교육 어플리케이션 「BNK 부산은행 금융클래스」 개발 운영한 실적으로, 담당직원 교육부장관 표창장 수상</li> </ul> </li> <li>▪ 교육교육 전용 앱 활용한 원격교육 지속 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원거리 지역학생, 거동불편 시니어, 장애인 등 금융취약계층이 언제 어디서든 교육받을 수 있는 온라인 금융교육 서비스 제공</li> <li>- 부산은행 금융소비자보호부 內 방송실에서 화상회의 시스템 ZOOM 을 이용한 원거리 학생 등 단체 교육 실시</li> </ul> </li> </ul> <hr/> <p>○ 금융사기 피해 예방 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보이스피싱 사례 중심 「대고객 맞춤문자」 안내 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최신 사례 분석후 주요 피해사례 반영한 맞춤형 문자발송하여 사전 피해 방지 강화(고객 유형별, 연령별 구분)</li> </ul> </li> <li>▪ 「사례로 알아보는 민원 사전 예방교육」 영상방송 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실제 민원사례 바탕으로 재발방지/사전예방 목적 교육 영상 제작</li> <li>- 영상방송, 모바일(유튜브), BNK e-campus 등 통해 실시</li> </ul> </li> <li>▪ 고령층 대상 「보이스피싱 예방 홍보 간지」 제작 및 배포 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융취약계층(고령층) 대상 보이스피싱 예방 홍보 강화</li> <li>- 보이스피싱 예방활동을 통한 고객재산보호로 당행 이미지 제고</li> </ul> </li> <li>▪ 영업점 직원 보이스피싱 대응능력 강화를 위한 「보이스피싱 대응가이드」 책받침 제작 및 배포 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장에서 유용한 핵심사항 제공(FAQ 제공)</li> <li>- 보이스피싱 유형 / 상황별 대응 절차 / Q&amp;A / 주요용어 등</li> </ul> </li> <li>▪ 「유형별로 알아보는 보이스피싱 피해사례 및 대응가이드」 영상교육실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「대면편취형 보이스피싱」 피해사례 및 예방을 위한 사항</li> <li>- 직원교육용 영상 외 내점 고객용 영상 별도 제작하여 객장 송출</li> </ul> </li> </ul>

## 다. 경남은행

중점추진항목	
3 분기	4 분기
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 중금리·중저신용자 대출 활성화</li> <li>▪ 금융소외 계층 등에 대한 교육, 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 금융교육 제공 등 교육시스템 체계화</li> <li>▪ 채무조정제도 운영·개선</li> </ul>

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기	리테일 금융부	7 ~ 9 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 코로나 피해 중저신용 소상공인 지원을 통한 새희망홀씨 특별한도 지원(41 건, 8 억원)</li> <li>▪ 중저신용 소상공인 유동선 지원을 위한 특례 보증대출 시행(151 건, 25 억원)</li> </ul>
	금융 소비자 보호부	7 ~ 9 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보호종료아동 금융교육 및 일자리 지원사업 업무협약 체결에 따른 보호종료아동 특화 금융교육 계획 수립</li> <li>▪ MBC 경남 시사토크 불독 아지트 출연을 통한 금융소외계층 금융교육 3 회 지원 및 방송출연료 기부</li> </ul>
4 분기	리테일 금융부	10 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 코로나 피해 소상공인 연체이자 감면제도 시행 - 연체이자 약 7 백만원 감면</li> </ul>
	금융 소비자 보호부	10 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 금융교육의 체계적 관리를 위한 금융교육 전용 게시판 정비 - 피교육자 항목 추가(보호종료아동, 1 사 1 교 외 청소년, 기타) - 금융교육 지원 영업점 인센티브 적용 전산 개발 등</li> </ul>

라. BNK캐피탈

중점추진항목	
3분기	4분기
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 불필요한 비용, 불합리한 수수료 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 금융접근성 확대</li> <li>▪ 정보제공 체계화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융소비자에게 유용한 정보제공</li> </ul> </li> </ul>

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3분기 4분기	소비자 보호부	8 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족위원회 운영 제도개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융거래확인서 발급수수료 폐지(3,315 건, 8 월~12 월)</li> <li>- 불명 가수금 영업외 수익 처리기간 변경(1 년 → 3 개월)</li> <li>- ARS 서비스 요금부과 방식 개선(통신료 당사부담분 확대)</li> </ul> </li> </ul>
		7 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 법정 최고금리 인하 소급 적용(13,839 건, 손실이자 11 억원)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최고금리 20%초과하는 기존계약에 대한 소급적용</li> </ul> </li> </ul>
		10 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홈페이지 및 모바일 앱 內 게시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 내부통제기준 및 금융소비자 보호기준 등 안내</li> </ul> </li> </ul>
	신차 금융부	7 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 개인, 소상공인 화물차 구매자금 지원(615 건 338 억원)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성공드림 Car 생계형 차량 금융 지원(903 건 162 억원)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 자영업자 업무용차량 친환경 렌터카 지원 (360 건, 121 억원)</li> </ul>
	소매 금융본부	7 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 악성앱 탐지 앱(피싱아이즈,페이크파인더) 설치지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용대출 취급 고객 대상, 악성앱 탐지 시 고객 담당직원에게 알림톡 발송 → 즉각 응대, 사전 예방</li> <li>- 대상자수 : 1,350 건, 횟수 : 261 건, 금액 : 73 억원</li> </ul> </li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보이스피싱 보험 가입 지원(KB/DB 손해보험)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사 신용대출 신규 이용 고객 대상</li> <li>- 보이스피싱 피해고객에게 1 천만원 한도 내 피해액 보상</li> <li>- 대상자수 : 18,638 명, 횟수 : 2 건, 금액 = 17 백만원</li> </ul> </li> </ul>
		여신 관리부	7 ~ 12 월
	산업 금융부	7 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 우수 중소기업 설비투자 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 건수 30 건 / 여신금액 37 억원</li> </ul> </li> </ul>

마. BNK투자증권

중점추진항목	
3 분기	4 분기
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사회공헌, 편의제공 및 기부활동</li> <li>▪ 금융소비자를 배려한 펀드정책 운용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사회적 금융기반 마련</li> </ul>

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기	시너지 추진부	7 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 지역사회와 함께 하는 후원활동(14 백만원)</li> <li>- 박재혁의사 순국 100 주기 추모·선양사업 후원 등</li> <li>- 부산일보와 함께하는 사랑의 신문나누기 후원</li> </ul>
	영업 추진부	7 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 비대면계좌 온라인 주식매매수수료 평생 할인 이벤트 실시</li> <li>- 혜택 계좌수 : 1,532 좌, 혜택 금액 : 8,819 천원</li> <li>▪ 비대면계좌 신용공여 이자율 할인 이벤트 실시</li> <li>- 혜택 계좌수 : 106 좌, 혜택 금액 : 114,977 천원</li> </ul>
4 분기	시너지 추진부	10 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 부울경 지역내 소외계층 대상 후원활동(15 백만원)</li> <li>▪ 연말맞이 지역경제 활성화 캠페인 참여(3 백만원)</li> <li>▪ 희망 2022 나눔캠페인 성금모금 참여(11 백만원)</li> </ul>

바. BNK저축은행

중점추진항목	
3 분기	4 분기
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 중금리 · 중저신용자 대출 활성화</li> <li>▪ 소비자에게 유용한 정보제공 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 코로나 19 관련 자활 · 재기 지원을 위한 금융 지원</li> </ul>

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기	경영 기획부	9 ~ 12 월	▪ 부산신용보증재단 협약 중금리 · 중저신용자 대출 - 11 건 / 165 백만원
		7 ~ 12 월	▪ 코로나 19 관련 원리금상환유예, 금리인하 및 대출연장 - 34 건 / 854 백만원
	경영 지원부	8 월	▪ '시니어금융 서포터즈' 사업진행으로 노인일자리 창출
		9 월	▪ 2021 년 한가위맞이 행복나눔 쌀 후원(5kg 120 포)
준법 감시부	7 월	▪ 홈페이지 개선 - 금소법 주요내용 게시, 유익한 금융정보 제공	
4 분기	경영 지원부	11 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 산학협력 협약 체결 - '지역산업 발전과 금융 전문인력 양성', 인제대학교</li> <li>▪ 2022 년 근대 5 중 국가대표 선발 격려금 전달(1.5 백만원)</li> <li>▪ 연말BNK 지역경제활성화캠페인(13 백만원)</li> <li>▪ 지역사회 소외계층대상 / 청소년행복나눔약기 후원(2 백만원)</li> <li>▪ 2022 희망나눔 캠페인 성금 후원(3 백만원)</li> <li>▪ 부산경제정의실천시민연합 후원(1 백만원)</li> </ul>
	준법 감시부	12 월	▪ 보이스피싱 예방 대고객 안내문자 발송

사. BNK자산운용(자체추진)

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기	컴플라	8 ~ 9 월	▪ 금융소비자보호 내부통제기준을 제정하여 금융소비자보호를 위한 근거규정 마련
4 분기	이언스팀	10 월	▪ 일반투자자 보호가 강화된 사모펀드 제도개편에 따른 임직원 내부 교육 실시

아. BNK신용정보(자체추진)

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기	부산/경남 채권 관리부	7 ~ 12 월	▪ 취약계층 채무자 채무감면(부산은행) - 건수 : 1,540 건, 금액 : 17 억원
4 분기			▪ 취약계층 채무자 채무감면(경남은행) - 건수 : 378 건, 금액 : 9 억원
	경영 기획부	9 월	▪ 희망 2021 나눔캠페인 성금 지급(2 백만원)
		12 월	▪ 연말 불우이웃돕기(11 백만원)
		12 월	▪ 사랑의 열매(1 백만원)

자. BNK시스템(자체추진)

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기	경영 지원부	7 ~ 11 월	▪ 헌혈참여 및 헌혈증 기부(18 명참석, 헌혈증 34 개 기부)
4 분기			▪ 플로킹(환경정화+위킹) 활동(40 회, 누적 참여인원 136 명)
		12 월	▪ 지역 복지시설 현물기부(1.4 백만원) ▪ 희망나눔 캠페인 기부금 성금(1 백만원) ▪ 지역 복지시설 4 곳 현물기부(1 백만원)



차. BNK벤처투자(자체추진)

구분	주요 내용		
	소관 부서	추진 기간	추진내용 및 성과
3 분기 4 분기	부울경 벤처투자 센터	8 ~ 12 월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 펀드 결성금액 350 억원, 지역투자 약정규모 105 억원</li> <li>▪ 펀드 결성금액 250 억원, 지역투자 약정규모 250 억원</li> <li>▪ 창업,벤처기업 활성화 - 협약기관명 : 부산중기청, 부산은행, BNK 벤처투자</li> </ul>