

「그룹 포용금융」 실적 현황 보고서

(2023.10.25, 지주 준법감시부)

1. 그룹 포용금융 추진 현황

가. 대상기간 : 2023년 상반기

나. 2023년 주요 추진 방향

[고령층 등 금융소외 계층의 금융접근성 강화] [국민의 금융역량 제고를 위한 교육 강화]
-이동점포 활성화, 금융앱 확대도입, 민생침해범죄 -대상별 맞춤 금융교육, 콘텐츠 개발, 홍보강화
적결

다. 회사별 중점 추진항목

구분	중점 추진 항목 및 추진 실적 ('23년 상)	
	추진 항목	추진 실적
부산은행	▪ 교육대상별 맞춤 교육, 금융소외계층 금융 서비스 강화	▪ 점포폐쇄 지역 대체 채널 설치 ▪ 고령층 은행 이용 업무 편의성 강화
경남은행	▪ 고령층 등 금융접근성 강화, 국민의 금융 역량 제고를 위한 금융교육 다양화	▪ 금융취약계층 금융교육 286건 실시 ▪ SNS 금융교육, 유관기관 연계 교육지원
캐피탈	▪ 민생침해 금융범죄 예방 ▪ 취약계층 맞춤형 금융서비스 제공	▪ 보이스피싱 방지 무료 어플 설치 지원 ▪ 고령자 대상 대면 업무 처리 확대
투자증권	▪ 2023년 사회공헌 테마사업- 'BNK투자증권의 따뜻한 동행' 실시	▪ 지역 소외계층 대상 후원활동 ▪ 그룹 공동모금 캠페인 동참
저축은행	▪ 국민의 금융 역량 제고를 위한 금융교육 ▪ 금융소외계층 금융접근성 강화	▪ 1사1교 금융교육(청소년 금융교육 실시) ▪ 대면처리 가능 업무 확대
자산운용	▪ 금융소비자보호 관련 임직원 교육 실시	▪ 금융소비자 보호 관련 임직원 인식 제고 ▪ 신상품 출시 전 고객 보호방안 마련
벤처투자	▪ 부울경지역 투자 확대	▪ 지역내 벤처기업 투자 확대
신용정보	▪ 재기지원에 위한 금융 안정망 확충	▪ 희망 나눔 행사 실시
시스템	▪ 환경정화 활동 및 헌혈증 기부	▪ 평일 점심시간 상시 환경정화 활동 실시 ▪ 임직원의 자발적 헌혈 참여 및 헌혈증 기부

2. 회사별 추진 실적

가. 지주회사

소관 부서	추진 내용 및 성과
경영 지원부	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 공익기부 및 후원 <ul style="list-style-type: none"> - 6 건 / 47 백만원

나. 부산은행

소관 부서	추진 내용 및 성과								
금융 소비자 보호부	<ul style="list-style-type: none"> 교육대상별 맞춤형 금융 교육 강화 및 교육 대상 확대 <ul style="list-style-type: none"> -추진성과 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1사1교</th> <th>취약계층</th> <th>시니어</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>교육 실적</td> <td>131 회 / 4,003 명</td> <td>30 회 / 482 명</td> <td>9 회 / 302 명</td> </tr> </tbody> </table> 	구분	1사1교	취약계층	시니어	교육 실적	131 회 / 4,003 명	30 회 / 482 명	9 회 / 302 명
구분	1사1교	취약계층	시니어						
교육 실적	131 회 / 4,003 명	30 회 / 482 명	9 회 / 302 명						
채널 운영부	<ul style="list-style-type: none"> 점포 폐쇄 지역 일정기간 이동점포 차량 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 대연3동(영) 폐쇄한 지역에 월 3회 정기적 지원 中 금융소외지역 대고객 금융접근성 제고 외부 자문 의견 및 현장 의견 수렴을 통한 대체채널 설치 세븐일레븐 편의점 자동화기기 콜라보 								
마케팅 추진부	<ul style="list-style-type: none"> 시니어서포터즈 영업점 배치하여 고령층 은행 이용 고객에 업무 편의성 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 고령층 이용이 많은 20개 지점에 시니어 서포터즈 배치, 시니어 고객 응대 - 시니어 고객 응대시 비대면 유도하여 비대면 업무 경험 제공 월 3회 점포폐쇄 영업점 인근 이동점포 방문하여 은행업무 및 금융상담 지원 월 1회 노인복지관 방문 / 금융서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 추진성과: 신규 카드발급 15건, 제신고 68건, 입출금 760건 등 								

다. 경남은행

소관 부서	추진 내용 및 성과
금융 소비자 보호부	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1사 1교 및 금융 취약계층 금융교육 실시 286 건 -추진내용 : 금융교육 업무매뉴얼 제정, 청년취약계층(자립준비, 특수학교 학생) 등 대상별 맞춤형 금융 교육 강화(유관기관 연계한 맞춤형 금융 교육 강화) ▪ 금융교육 안내팸말 제작 및 125 개 영업점 비치 -창구 내점고객 대상 전기통신 금융사기 예방 금융교육 팸말 제작 및 영업점 비치 ▪ SNS 를 통한 금융교육 활성화 (15 건) 및 교육자료 주기적 제작/ 등재 -행통 피싱편 5 건, 연금 네비게이터 4 건, I see 경제 5 건, 석전동 1 타 강사 1 건 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 민생침해 금융범죄 척결 -전고객 대상 보이스피싱 주의 안내 문자 발송 -신속대응 시스템 구축하여 본점과 영업점간 정보망 구축 -신종 사기수법 보고, 전과 기능 신설
채널 운영부	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 화상상담 업무 가능 디지털 데스크 설치 확대 -무인점(2 개점/4 대) 추가설치 ('23년 상반기 기준 총 4 개점 8 대 운영) -컨시어지 안내직원 배치하여 디지털 취약계층 지원 ▪ 채널공백지역 금융편의 제공을 위한 이동점포 운영 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 유희 자가점포 활용 세븐일레븐 편의점 콜라보 점포 운영 - 디지털데스크 2 대설치, 자동화기기 4 대 설치, 고객 휴식공간 제공
디지털 전략부	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고령친화적 금융액, 시니어 banking 구축 - 고령자 친화적 앱 지침(3 개부문 13 개지침) 반영한 모바일 banking 내 시니어 banking 구축 ('23.2.20 시행) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 보이스피싱 대응 ATM 무통장입금 및 수취한도 변경 -무통장 입금한도 : 변경전 1회, 1일 100만원/ 변경후 1회50만원, 1일 100만원 ▪ ATM 이중입금 방지 프로세스 추가 ▪ 은행연합회 인터넷 / 모바일 착오송금 개선 ▪ 오픈뱅킹 서비스 이용고객의 보이스피싱 방지

라. BNK캐피탈

소관 부서	추진 내용 및 성과
소매 지원부	<ul style="list-style-type: none"> 보이스피싱 피해 발생시 피해지원 보험 가입 지원 피싱 목적 악성앱 탐지 및 설치방지 앱 무료설치 지원
소비자 보호부	<ul style="list-style-type: none"> 만 65 세 이상 디지털 환경 취약계층 대표번호로 부채증명서 발급 수수료 면제

마. BNK투자증권

소관 부서	추진 내용 및 성과												
시너지 추진부	<ul style="list-style-type: none"> 2023 년 사회공헌 테마 'BNK 투자증권의 따뜻한 동행 실시' 												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>추진내용</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· 부산/마산/울산 소외계층, 저소득층 아동 학용품, 놀이동산 이용권 후원</td> <td>19 백만원</td> </tr> <tr> <td>· 고객과 함께하는 튀르키예 성금모금</td> <td>16 백만원</td> </tr> <tr> <td>· 지역내 전통시장 활성화를 위한 임직원 참여 캠페인</td> <td>108 백만원</td> </tr> <tr> <td>· 환절기 취약계층 어르신 대상 무료급식소 운영</td> <td>3 백만원</td> </tr> <tr> <td>· 어려운 환경의 청소년 야구 유망선수에 대한 장학금 기부</td> <td>0.5 백만원</td> </tr> </tbody> </table>	추진내용	비고	· 부산/마산/울산 소외계층, 저소득층 아동 학용품, 놀이동산 이용권 후원	19 백만원	· 고객과 함께하는 튀르키예 성금모금	16 백만원	· 지역내 전통시장 활성화를 위한 임직원 참여 캠페인	108 백만원	· 환절기 취약계층 어르신 대상 무료급식소 운영	3 백만원	· 어려운 환경의 청소년 야구 유망선수에 대한 장학금 기부	0.5 백만원
	추진내용	비고											
	· 부산/마산/울산 소외계층, 저소득층 아동 학용품, 놀이동산 이용권 후원	19 백만원											
	· 고객과 함께하는 튀르키예 성금모금	16 백만원											
	· 지역내 전통시장 활성화를 위한 임직원 참여 캠페인	108 백만원											
	· 환절기 취약계층 어르신 대상 무료급식소 운영	3 백만원											
· 어려운 환경의 청소년 야구 유망선수에 대한 장학금 기부	0.5 백만원												

바. BNK저축은행

소관 부서	추진 내용 및 성과
경영 기획부	<ul style="list-style-type: none"> 국민의 금융 역량 제고를 위한 교육 강화 -1사1교 금융교육 (청소년 금융교육 강화)
준법 감시부, IT 지원부	<ul style="list-style-type: none"> 기존 비대면 신청만 가능한 업무를 대면 가능토록 개선하여 금융 취약계층 접근성 확대 금융의 사회 안전망 기능 및 소비자 경각심 제고 -소비자피해 발생초기 블로그 등 매체를 활용한 소비자경보 신속 발령

사. BNK자산운용

소관 부서	추진 내용 및 성과
컴플라이언스팀	<ul style="list-style-type: none"> ETF 신규 출시 전 제안서 및 집합 투자계약 등 사전 검토를 통한 금융 소비자 보호 강화 금융소비자보호 관련 임직원 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> -금융소비자 보호에 관한 법률, 민원 예방 및 대응 임직원 교육

아. BNK벤처투자

소관 부서	추진 내용 및 성과
부울경벤처투자센터	<ul style="list-style-type: none"> 부울경지역 벤처기업 투자 확대 (3 개기업 총 65 억원 신규투자)

자. BNK신용정보

소관 부서	추진 내용 및 성과
경영기획부	<ul style="list-style-type: none"> 설맞이 행복한 희망 나눔 행사 실시 <ul style="list-style-type: none"> -저소득층 생필품 및 식료품 꾸러미 전달

차. BNK시스템

소관 부서	추진 내용 및 성과
경영지원부	<ul style="list-style-type: none"> 환경정화 활동을 통한 사회 공헌 플로킹(환경정화+위킹) 활동(24 회, 누적 참여 인원 91 명)