

# 「그룹 상생(포용)금융」 실적 현황 보고서

(지주 준법감시부)

## 1. 그룹 상생(포용)금융 추진 현황

가. 대상기간 : 2024년 상반기

나. 2024년 상반기 주요 추진방향

[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 ('24년 上)	
	추진 항목	추진 실적
부산은행	▪ 교육대상별 맞춤 교육, 금융소외계층 금융 서비스 강화	▪ 디지털 취약계층 금융교육 실시 ▪ 고령자 친화적 모바일 금융앱 확대도입
경남은행	▪ 고령층 등 금융접근성 강화, 국민의 금융 역량 제고를 위한 금융교육 다양화	▪ 금융취약계층 금융교육 373건 실시 ▪ SNS 금융교육, 유관기관 연계 교육지원
캐피탈	▪ 민생침해 금융범죄 예방 ▪ 고령자등 취약계층 맞춤형 금융서비스 제공	▪ 보이스피싱 방지 알림 발송/안내문 배포 ▪ 고령자 대상 대면 업무 처리 확대
투자증권	▪ 2024년 사회공헌 테마사업- 'BNK투자증권의 따뜻한 동행' 실시	▪ 지역 소외계층 대상 후원활동 ▪ 그룹 공동모금 캠페인 동참
저축은행	▪ 금융소외계층 금융접근성 강화 ▪ 금융소비자 금융부담 완화	▪ 보이스피싱 등 금융범죄 피해예방 실효성 제고 (업무매뉴얼리뉴얼 직원 대상 교육) ▪ 자영업자 컨설팅 및 무료 사업장 업그레이드 비용 지원
자산운용	▪ 금융소비자보호 관련 금융지식 제공	▪ 금융소비자 보호 관련 임직원 인식 제고 ▪ 경제 일간지 기고로 금융지식 제공
벤처투자	▪ 부울경지역 투자 확대	▪ 지역내 벤처기업 투자 확대
신용정보	▪ 자활, 재기지원을 위한 금융안정망 확충	▪ 추석맞이 희망나눔행사, 특수채권 감면
시스템	▪ 지역내 사회복지시설 봉사 및 환경정화활동	▪ 복지시설 PC환경 점검 및 개선 ▪ 지역사회 환경정화(삼락공원, 인근산책로)

## 2. 회사별 추진 실적

### 가. 부산은행

소관 부서	추진 내용 및 성과
금융 소비자 보호부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 금융소외계층 대상 금융교육 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>-추진성과 : '24 년 1~10 월 지역 노인복지관 및 장애인복지관 등 41 회 2,511 명 금융교육 실시</li> </ul> </li> <li>▪ 부산시교육청 협약을 통한 특성화고 금융교육 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>-부산마케팅고등학교 외 2 개의 특성화고 대상으로 총 3 회, 110 명의 학생이 참여한 금융교육을 실시하였음</li> </ul> </li> <li>▪ 장금이 프로그램 추진 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진내용                   <ul style="list-style-type: none"> <li>1 차 : 국제시장                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매장 순회 캠페인 실시, 보이스피싱피해 무료보험가입</li> </ul> </li> <li>2 차 : 동래시장                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매장 순회 캠페인 실시, 보이스피싱피해 무료보험가입</li> </ul> </li> <li>3 차 : 자갈치시장                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매장 순회 캠페인 실시, 보이스피싱피해 무료보험가입</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
디지털 전략부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고령자 친화적 모바일 금융앱 등 확대도입으로 금융접근성 제고               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진내용                   <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ '23 년 상반기 「고령자 친화적 모바일 금융앱」 지침 13 가지 적용 완료 후 개선 완료</li> <li>✓ '23 년 하반기 고령자 관련 모바일뱅킹 사용량 분석 및 개선점 분석</li> <li>✓ '24년 4월 모바일뱅킹 홈화면에서 큰글씨 모드가 항상 유지 되도록 개선 완료</li> </ul> </li> <li>- 추진성과 : '24 년 큰글씨 모드 이용자수 38,061 명</li> </ul> </li> </ul>
고객 상담부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객상담부의 '모바일 원격지원 서비스' 시행으로 상담사들의 banking 원격지원 상담을 통한 고객자들의 비대면 상담 지원을 통한 금융 접근성 향상               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 이용 고객수 : '24 년 1 월 ~ 10 월말 9,969 건 건(월 996 건)</li> </ul> </li> </ul>

## 나. 경남은행

소관 부서	추진 내용 및 성과
금융 소비자 보호부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1사1교 및 금융취약계층 등 금융교육 310 건 실시 (2024 년 상반기 경남지역 금융교육 중 당행 실시 건수가 53%에 해-경남 금융교육 지역협의회 회의자료 중)</li> <li>▪ 주요 사례               <ul style="list-style-type: none"> <li>-부곡초등학교 학포분교(금융감독원 공동), 경남꿈키움중학교(대안학교) 무빙뱅크 체험형 금융교육 지원</li> <li>-외국인 유학생의 즐거운 금융생활 이벤트(무빙뱅크 금융교육) 실시</li> <li>-자립준비청년 대상 독서자조모임, 멘토링(발대식, 멘토양성연수 개최), 방학별(겨울방학) 금융교육 지원</li> <li>-부산소년원 2,3 월 임시퇴원생, 정신재활시설 회원, 구직단념청년, 외국인(경남대, 울산대) 금융교육 지원</li> <li>-창원시 아동청소년과 요청 홀로서기 맞춤형 금융교육 지원</li> <li>-보이스피싱 예방(시니어, 실버아카데미) 금융교육 지원</li> <li>-금융교육 영상 니니언니 객장 IPTV 송출을 통한 상시 금융교육 지원</li> <li>-기획재정부 산하 경남지역경제교육센터 공동 꿈희망 진로특강 지원</li> <li>-울산삼동초등학교 꿈토끼 체험형 금융교육 지원</li> <li>-경남도민일보 후원인 대상, 은퇴자, 시니어(PB) 대상 재무설계 금융교육 지원</li> <li>-구직희망대학생 대상 화룡정점 체험형 금융교육 지원</li> <li>-자유학기제 금융교육 2 개교 지원</li> </ul> </li> <li>▪ SNS 금융교육 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- '니니언니 1 편, I SEE 경제 32 편, 1 분 잡스(피싱) 1 편' 등 금융교육 영상 제작 및 SNS 등재</li> </ul> </li> </ul>
채널 운영부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 채널공백지역 금융편의 제공을 위한 이동점포 운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>-매월 운영중(1~6 월,13 회 운영)</li> </ul> </li> <li>▪ 우체국 창구 및 ATM 업무 제휴(전국 약 2,500 여개)               <ul style="list-style-type: none"> <li>-점포 폐쇄에 따른 채널공백지역 고객 불편 해소위해 우체국 금융 창구 입출금업무, ATM 업무 제휴(시행일: 2024. 4 월)</li> </ul> </li> <li>▪ 점포재조정 및 내점고객 등 감안하여 설치               <ul style="list-style-type: none"> <li>-울산지역 달동영업소, 창원지역 메트로영업소, 동부지역 대청영업소</li> </ul> </li> </ul>

<p>디지털 전략부</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 생애 최초 계좌개설 고객의 금융 접근성 향상 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비대면실명확인 필수 방식 중 하나인 기존 계좌를 통한 확인은 생애 최초 계좌개설 고객은 거래가 불가하여, 영상통화를 통한 계좌개설 지원하여 금융소외계층의 금융 접근성 향상</li> <li>- 시행일 : 24.01.12</li> </ul> </li> <li>▪ 시니어 banking 고도화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 큰글씨 신설하여 고령자 친화적 모바일뱅킹 제공, 글자 및 화면을 고령자에게 맞는 쉬운 UI/UX 제공</li> <li>- 메인화면에서 큰글씨(시니어 메인화면) 상호 전환, 앱 접근성을 준수한 쉬운 설명 및 도움말 지원</li> <li>- 주요 서비스(이체, 조회) 간편 프로세스 제공</li> <li>- 시행일 : 24.01.29</li> </ul> </li> </ul>
<p>고객 기획부</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 울산 조선업 재직자 희망공제/채움공제 출시 <ul style="list-style-type: none"> <li>-울산 조선업 재직자 가입 전용 상품</li> <li>-지자체 협약을 통한 취약 산업 종사자 지원</li> </ul> </li> <li>▪ 청년 도약계좌/주택드림 <ul style="list-style-type: none"> <li>-청년 자산형성 지원을 위한 청약 상품</li> </ul> </li> </ul>

#### 다. BNK캐피탈

소관 부서	추진 내용 및 성과
<p>소매금융 본부, 오토금융 본부</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고령자 등 요청시 지정인(보호자)대상 대출실행전 해피콜 실시</li> <li>▪ 자동차 대출/할부/리스/ 사기 위험성 안내 알림톡 발송 <ul style="list-style-type: none"> <li>-자동차 금융 신용조회 고객 대상 발송</li> </ul> </li> </ul>
<p>소비자 보호부</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보이스피싱 피해시 대응요령 안내문 책받침 배포 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사 임직원 및 본점 내방고객 대상 500 부 배부</li> </ul> </li> <li>▪ 보이스피싱 피해자 대상 피해구제 제도 시행(중도상환수수료 감면) <ul style="list-style-type: none"> <li>-74 명 대상 67 백만원 감면 적용</li> </ul> </li> <li>▪ 만 65 세 이상 고령자 대상 금리인하요구권 서면 신청 서비스 제공</li> </ul>
<p>소매채널 운영팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 악성앱 탐지 방어앱(페이크파인더) 설치 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>-당사 앱을 통한 대출신청 고객 대상 32 천건 설치 지원</li> </ul> </li> </ul>

## 라. BNK투자증권

소관 부서	추진 내용 및 성과	
시너지 기획부	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024년 사회공헌 테마 'BNK 투자증권의 따뜻한 동행 실시'</li> </ul>	
	추진내용	비고
	· 부산/울산 소년소녀가정 등 279 세대 온열매트 전달	15 백만원
	· 전통시장 이용 캠페인 - 매월 급여일 10 만원 일괄 공제하여 전통시장 상품권 전달	147 명 참여
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 부산형 사회연대기금 참여                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역일자리창출, 청년 창업지원, 부산형 중소기업 발굴 및 육성 목적의 사회연대기금 출연 참여 (지주 및 계열사 동참)</li> <li>- 참가 희망직원 월급여의 0.2%모금</li> <li>- 2024년 6월 기준 59명 참여</li> </ul> </li> </ul>	-

## 마. BNK저축은행

소관 부서	추진 내용 및 성과	
경영 기획부	<ul style="list-style-type: none"> <li>저축은행 중앙회 자영업자 컨설팅 프로그램 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자영업자(300여명)에 대한 전문컨설팅 및 사업장시설 업그레이드 지원</li> </ul> </li> </ul>	
경영 지원부	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 취약계층 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 어르신 점심 급식소(기운차림 식당) 쌀 50포대 지원</li> </ul> </li> </ul>	
준법 감시부,	<ul style="list-style-type: none"> <li>보이스피싱 등 금융범죄 피해예방 및 사후구제 실효성 제고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- '전기통신금융사기피해방지 및 피해금환급' 업무매뉴얼 상세 리뉴얼</li> <li>- 영업점 직원대상 금융사기 피해자에 대한 업무처리 및 피해환급금 업무처리절차 교육 실시</li> </ul> </li> </ul>	

## 바. BNK자산운용

소관 부서	추진 내용 및 성과
컴플라이언스팀, 주식운용 본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 금융소비자 금융지식 제공               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 한국경제신문 월 1 회 신문기고를 통한 구독자 대상 금융지식 제공</li> </ul> </li> <li>▪ 임직원 대상 금융소비자보호 관련 교육 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융소비자보호에 관한 법률 개요, 주요내용, 적용대상 교육 실시 및 금융소비자보호 의식 제고</li> </ul> </li> </ul>

## 사. BNK벤처투자

소관 부서	추진 내용 및 성과
부울경 벤처투자 센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 부울경지역 벤처기업 투자 확대 (5 개기업 총 70 억원 신규투자)</li> </ul>

## 아. BNK신용정보

소관 부서	추진 내용 및 성과
경영 기획부, 부산채권부, 경남영업부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 자활, 재기지원을 위한 금융안정망 확충               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정환경 불우한 성실 채무상환자 50 인 생필품, 식료품 꾸러미 지급 (추석 맞이 희망 나눔 행사 추진)</li> </ul> </li> <li>▪ 포용금융 실천 프로모션 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특수채권 특별감면 한시적 실시</li> </ul> </li> </ul>

자. BNK시스템

소관 부서	추진 내용 및 성과
경영 지원부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 지역내 환경정화 활동 및 사회복지시설 대상 PC 정비 봉사활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 모라종합사회복지관 등 복지시설 PC 환경 점검 및 개선 활동</li> <li>- 근무지 인근 및 삼락생태공원 일대 환경정화</li> <li>- 보육시설 원아 대상 송편빚기 체험활동 지원</li> </ul> </li> </ul>