

보도	2023.9.19.(화) 조간	배포	2023.9.18.(월)		
담당부서	금 용 감 독 원 여신금융감독국	책임자	국 장	이종오	(02-3145-7550)
		담당자	팀 장	남영민	(02-3145-7440)
	여 신 금 용 협 회 카드본부	책임자	본부장	김민기	(02-2011-0711)
		담당자	부 장	김효석	(02-2011-0743)

## 카드사의 점자카드 발급 관행을 개선하여 시각장애인의 권익을 증진하겠습니다.

### - 주요 내용 -

- ① 앞으로 모든 카드상품을 점자카드로 발급받을 수 있습니다.
- ② 점자카드 발급시 상품 안내장이 점자로 제공됩니다.
- ③ 점자카드 발급을 위한 시각장애인 확인 절차가 개선됩니다.
- ④ 콜센터를 통한 점자카드 신청 절차가 간소화됩니다.

## I. 추진 배경

- ☐ 현재 대부분의 카드사가 점자카드 발급 가능 상품을 제한적으로 운영\*하고 콜센터를 통한 신청 절차도 복잡하여 시각장애인이 원하는 상품을 발급받는데 어려움이 있습니다.

\* 점자카드 발급상품 : 카드사별로 2~8개

- 또한 일부 카드사는 점자카드를 발급하는 경우에도 상품 안내장을 점자로 제공하지 않거나, 장애인 여부 확인을 위해 증빙서류 제출을 요구함에 따라 시각장애인이 불편을 겪고 있습니다.
- ☐ 이에 금융감독원은 시각장애인의 권익증진 및 카드사용 편의성 제고를 위해 여신협회·카드업권과 개선방안을 마련하였습니다.

## II. 개선 방안

### 1 점자카드를 모든 카드상품으로 확대 발급

- (현 행) 대부분의 카드사가 점자카드 발급이 가능한 카드 상품을 2~8개 정도로 제한하여 운영하고 있습니다.
- 이로 인해 시각장애인이 원하는 카드상품이 있어도 점자카드로 발급받지 못하는 경우가 있습니다.

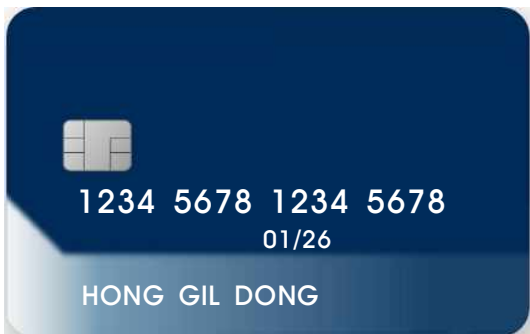

<참고 : 8개 전업카드사의 최근 5년간 점자카드 발급 현황>

(단위 : 장)

'18년 중	'19년 중	'20년 중	'21년 중	'22년 중
4,145	4,697	3,304	3,798	1,867

- (개 선) 점자카드로 발급받을 수 있는 상품을 모든 카드상품으로 확대하여 시각장애인의 선택권을 강화하겠습니다.
- 다만, 하이패스 카드, 금속·나무 재질 카드 등 점자 압인이 곤란한 카드상품은 점자카드 발급이 제한(각 카드사 자율결정)될 수 있으며,
  - 점자카드의 경우 압인 등 별도의 절차를 거쳐 제작되는 만큼 일반 카드보다 발급·배송기간이 다소 길어질 수 있습니다.  
(예시 : 일반카드 2~3일, 시각장애인 카드 10일 내외)

#### < 일반카드와 점자카드 비교 >

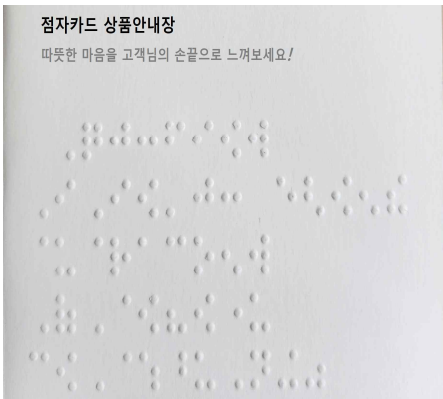
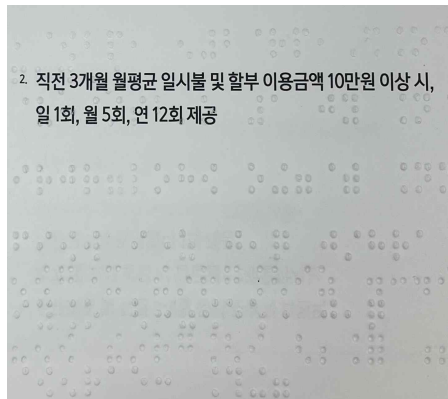
일반카드	점자카드
	

## 2

## 점자카드 발급시 상품 안내장을 점자로 제공

- **(현 행)** 일부 카드사의 경우 점자카드를 발급하면서 부가서비스 이용조건이 명시된 상품 안내장을 점자로 제공하지 않고 있어
- 시각장애인이 부가서비스 이용조건 등을 확인하기 위해서는 카드사 콜센터에 연락하거나, 홈페이지에 접속해야 하는 등 불편을 겪고 있습니다.
- **(개 선)** 시각장애인이 카드 상품의 부가서비스 내용을 명확하게 확인할 수 있도록 점자카드 발급시 상품 안내장도 점자로 제공하여 시각장애인의 카드 이용 편의성을 제고하겠습니다.

## &lt;점자 상품 안내장 예시&gt;

점자 상품 안내장 표지	부가서비스 이용조건 점자표기
	

## 3

## 점자카드 발급시 시각장애인 확인 절차 개선

- **(현 행)** 일부 카드사가 점자카드 발급시 시각장애인 여부 확인을 위해 장애인증명서 사본 등 증빙서류를 팩스·이메일로 송부할 것을 요청하여 시각장애인의 불편이 가중되고 있습니다.
- **(개 선)** 시각장애인이 카드사에 장애인증명서 사본 등을 제출하지 않아도 점자카드를 발급받을 수 있도록 개선하겠습니다.

- (현 행) 시각장애인이 카드사 콜센터를 통해 점자카드를 신청할 때 연결 단계가 복잡하거나 대기시간이 길어 불편을 겪고 있습니다.
  - (개 선) 콜센터로 전화 연결이 되면 첫 번째 단계에서 점자카드 발급 상담 메뉴로 바로 이동되거나, 전용 전화번호를 신설하여 시각장애인의 점자카드 신청 편의성을 제고하겠습니다.
    - 아울러, 시각장애인이 점자카드 발급을 위한 전용 전화번호 등을 쉽게 인지할 수 있도록 카드사 홈페이지 초기화면에서 전용 전화번호 등을 음성으로 안내\*하겠습니다.
- \* 예시) 시각장애인이 스크린 리더 프로그램이 설치된 PC를 통해 카드사 홈페이지에 접속시 점자카드 발급 전용 전화번호 등을 안내

## II. 향후 계획

- 카드업계는 점자카드 제작업체 선정, 전산시스템 개발, 임직원 교육 등을 거쳐 '24.1월부터 순차적으로 점자카드와 점자 상품 안내장을 제공\*하고 콜센터 이용 절차를 간소화할 계획입니다.
  - \* 소매금융 철수로 신규 카드발급을 중단한 씨티은행을 제외한 18개 카드사
- 점자카드 발급에 따른 증빙자료 제출 생략은 대안을 모색하는 등 업계와 논의를 통해 연내 개선할 계획입니다.