

## 장애인고객 지원 서비스

### 1. 영업점

- (1) 장애인 접근성 제고를 위하여 경사로 및 점자블록 설치
- (2) 휠체어 이용고객을 위한 출입구 경사로 설치
- (3) 시각장애 고객을 위하여 자동화코너 및 출입구에 점자블록 설치
- ※ 영업점 입점 건물의 환경 등 제한사항에 따라 일부 영업점 제외
- (4) 장애인 고객용 자동화기기 운영
- (5) 점자안내 및 장애인 전용 음성안내 지원을 위한 이어폰 사용 기능이 포함된 자동화기기 운영
- (6) 저시력자용 화면 선택사항으로 제공
- (7) 휠체어 접근성 규격을 준용한 외형디자인 적용
- (8) 약관 등에 시각장애인을 위한 「인쇄물 접근성 바코드」 적용
- (9) 인쇄물의 텍스트 내용을 음성으로 지원하는 「인쇄물 접근성 바코드」 적용
- (10) 시각장애 고객을 위한 보안매체 발급
- (11) 시각장애인을 위한 점자형 보안카드 및 보이스 OTP 발급
- (12) 시각장애 고객을 위한 점자서비스 제공
- (13) 약관, 안내장, 민원서류 등 점자번역
- (14) 점자카드 발급
- (15) 시각장애인 대상 점자카드(신용카드 및 체크카드) 발급 지원
- (16) 장애인 고객의 이용편의성을 위한 전담창구 운영
- (17) 영업점에 「고령·장애인 금융소비자 전담창구」 운영

### 2. 인터넷/전화

- (1) Web/App 접근성 준수
- (2) [한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1] 및 [모바일 애플리케이션 콘텐츠 접근성 지침 2.0] 표준 준수
- (3) 웹 접근성 인증(웹와치)
- (4) 시각장애 고객을 위한 스크린리더(Screen Reader) 기능 제공
- (5) 시각장애인들에게 화면의 내용과 자신이 입력한 키보드 정보나 마우스 좌표 등을 음성으로 알려주어 당행 홈페이지를 사용할 수 있도록 지원
- (6) 청각장애 고객을 위한 동영상 해설 서비스
- (7) 홈페이지에 등재된 동영상 콘텐츠에 자막 서비스 제공
- (8) 청각·언어 장애 고객을 위한 「보이는 ARS」 제공
- (9) 고객센터(1588-9999)를 통하여 음성을 들으면서 ARS메뉴 이용 가능
- (10) 수화상담, 채팅상담 및 이메일상담 서비스 제공
- (11) 수화상담 : 070-7451-9901, 9902(안드로이드폰만 가능)을 통하여 수화상담 서비스 제공(상담 시간 : 영업일 09시~18시)

(12) 채팅상담 : 홈페이지(고객센터 > 고객상담 > 상담신청 > 채팅상담)을 통하여 서비스 제공(상담시간 : 24시간 365일)

(13) 이메일상담 : 홈페이지(고객센터 > 고객상담 > 상담신청 > 이메일상담)을 통하여 서비스 제공

(14) OTP 사용자는 이체거래 시 ARS 추가인증거래 생략

(15) 청각장애 고객도 OTP사용시 불편없이 비대면거래 이용 가능

### 3. 금융상품

(1) KB 한울타리 신탁

(2) 부모 사후에도 장애인 자녀가 자립하여 살아갈 수 있도록 부모가 남긴 재산을 국민은행이 관리하고 지급하는 상품

(3) 장애인자립자금대출

(4) 거주지 구청장으로부터 용자추천을 받은 성년등록장애인 대상 가계안정자금대출 지원

(5) 장애인 고객에 대한 대출금리 우대

(6) 대상상품 : FOR YOU 장기대출, KB 분할상환 모기지론, 한국주택금융공사 아낌e-보금자리론, 한국주택금융공사 U-보금자리론, 정책서민금융 이용자 특례보증 전세자금대출, 국민주택기금 만기대환 주택전세자금대출, KB 주택전세자금대출(은행재원 협약보증), 징검다리전세자금보증 주택전세자금대출, KB 플러스 전세자금대출, KB전세금안심대출, 버팀목 전세자금대출, 내집마련디딤돌대출, 주거안정주택구입자금대출 등

(7) 금리우대 대상상품 및 적용금리, 우대조건 등 세부사항은 영업점 창구직원 또는 스마트상담부 ☎1588-9999로 문의하시거나, KB국민은행 홈페이지(www.kbstar.com)를참조하시기 바랍니다.

(8) KB행복지킴이통장

(9) 장애인연금, 장애(아동)수당이 (가)압류되지 않고, 본래의 지원 목적대로 기본적인 생계비로 사용할 수 있도록 하는 압류방지 전용 입출금이 자유로운 예금

(10) 비과세종합저축

(11) 장애인복지법 제32조의 규정에 의하여 등록한 장애인 고객의 경우 비과세종합저축 가입 가능

### 4. 수수료 우대

(1) 자동화기기 및 전자금융 이용수수료

(2) 당행 자동화기기 이용 영업시간외 출금 및 당·타행 계좌송금 수수료

(3) 인터넷뱅킹, 스타뱅킹, 폰뱅킹을 통한 당·타행 계좌송금 수수료

(4) 입출금내역통지서비스(SMS/FAX) 수수료

(5) 주의사항 : 장애인증명서, 장애인등록증 등을 제출하여 사전에 등록된 경우에 한함

(6) 폰뱅킹 타행이체 수수료 면제

(7) 시각장애인으로 점자형 보안카드/보이스 OTP 이용고객 또는 보안카드 예외적용 대상고객인 경우

- (8) 시각장애인을 위한 보이스 OTP 발급 수수료 면제
- (9) 청각장애인을 위한 OTP 발급 수수료 면제