

---

# 은행권 오프라인 금융서비스 접근성 제고 방안

---

2022. 6.

금 융 위 원 회

## 목 차

I. 검토배경	1
II. 은행권 지점 현황	2
1. 지점 분포 현황	2
2. 지점 축소 현황	4
3. 지점 이용 현황	5
4. 평가	6
III. 은행권 오프라인 금융접근성 제고 방안	7
1. 입출금 등 단순 업무 제공 오프라인 채널 다양화	8
2. 은행대리업 도입	10
3. 금융회사 공동지점 활성화	11
4. 오프라인 채널 관련 정보제공 확대	12
V. 향후 추진계획	13

## I. 검토배경

- 금융업의 디지털 전환으로 비대면·온라인 거래가 빠르게 증가\* 하고 있는 가운데, 은행들은 지점 수를 지속적으로 감축\*\*

\* 입출금, 이체거래 시 인터넷·모바일뱅킹에서 처리하는 비중(% , 한국은행):

(‘17) 45.4 → (‘18) 52.6 → (‘19) 58.2 → (‘20) 65.8 → (‘21.上) 70.9

\*\* (‘16)7,101 → (‘17)6,789 → (‘18)6,766 → (‘19)6,709 → (‘20)6,405 → (‘21)6,094개

- 특히 코로나19 이후 비대면 거래 일상화 등 변화가 가속화되고 있으나, 고령층 등 디지털 취약계층은 여전히 오프라인 채널 이용수요\*가 큰 상황

\* 70대 이상은 현금을 지급수단으로 이용하는 비중(68.8%) 및 금융기관 창구를 통한 인출 비중(53.8%)이 상대적으로 높음(‘19년 기준, 한국은행)

- 은행들도 기존 고객 이탈 방지 및 은행의 경쟁력 유지\* 측면에서 다양한 대안\*\*을 고민 중인 상황

\* 지점 폐쇄는 장기적으로 고객 거래 감소, 이탈 초래 가능(‘17, 美카네기멜론대 연구)

\*\* (편의점 제휴) 하나은행-CU, 신한은행-GS25 등 편의점 내 혁신점포 설치 (공동지점) 하나-우리은행은 기존에 지점을 폐쇄한 용인 수지에 공동지점 신설

- 그동안 금융당국은 은행권이 불가피하게 지점을 폐쇄하더라도 소비자 보호, 지역금융 기여 측면 등을 고려하도록 제도를 개선\*

\* 점포폐쇄 전 사전영향평가 실시 및 폐쇄일 최소 3개월 이전 총 2회 이상 고객 안내 강화(‘21.3.), 지역재투자 평가 시 점포폐쇄 감점 신설(‘21.5.) 등

- 그러나, 은행의 지점 축소가 가속화되고 있는 상황에서 보다 다각적인 노력이 필요하다는 지적이 지속적으로 제기

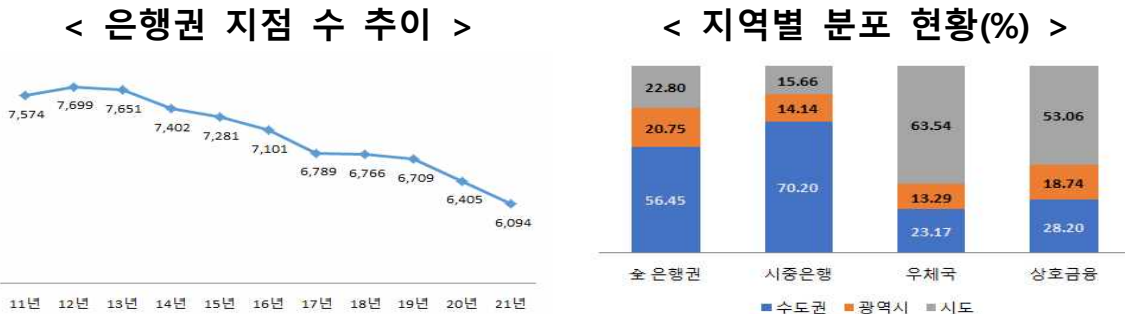
⇒ 지점 축소 등에 따른 문제점을 보완하고, 금융소비자들의 오프라인 금융서비스 접근성을 제고하며, 고령층 등 취약계층이 디지털화 과정에서 소외되지 않도록 다양한 개선방안을 마련

## II. 은행권 지점 현황

### 1. 지점 분포 현황

□ '21년말 기준 은행권 전체 지점 수는 6,094개

- 이 중 56.5%가 수도권(서울·경기·인천)에 위치하고 있으며, **시중은행**의 경우 **70.2%**가 수도권에 집중되어 있음
- 시·도 지역에 위치한 지점 비중이 높은 우체국(63.5%), 상호금융(53.1%) 등 **비은행예금취급기관**과 대비되는 모습



□ 인구 10만 명 당 지점 수는 11.9개이며, 인구 대비 지점 밀집도는 **수도권**이 가장 높게 나타남(수도권 13.3개 > 광역시 13.1개 > 시·도 8.8개)

- 비은행예금취급기관을 포함할 경우 37.6개이며, **시·도 지역 밀집도**가 가장 높게 나타남  
(수도권 27.9개 < 광역시 37.4개 < 시·도 53.8개)

□ 1km<sup>2</sup>당 지점 수는 0.06개이며, 면적 대비 지점 밀집도는 **수도권**이 가장 높게 나타남(수도권 0.21개 > 광역시 0.13개 > 시·도 0.01개)

- 비은행예금취급기관을 포함할 경우 0.19개로 증가하며, 은행이 없는 기초행정구역 내에 비은행예금취급기관의 지점만 있는 경우도 다수

\* (예) 강원도 ○○군 ○○면(약 100km<sup>2</sup>내 우체국 1개), 경기도 ○○시 ○○구 ○○동(약 10km<sup>2</sup>내 농협 1개) 등

## < 해외 주요국과의 은행 지점 분포 비교 >

◇ 각 국의 상업은행 지점 수 비교시 **국내은행뿐 아니라 상대적으로 디지털 금융인프라가 잘 구축되어 있는 OECD 가입국** 등의 지점 수도 **지속적으로 감소하는 추세**

□ **(인구 10만명 당 지점 수)** '20년 기준 우리나라의 인구 10만명 당 지점 수는 14.4개\*로 英(14.5개), 스웨덴(13.8개) 등과 유사한 수준

\* IMF의 Financial Access Survey(2021) 기준으로 조사시점, 기준 등에 따라 국내 통계(금융결제원)와 일부 차이 발생 가능

○ 다수의 소규모 은행이 지역금융을 담당하고 있는 美(29.7개), 日(33.9개) 보다는 낮게 나타나나,

- 우체국, 상호금융 등 비은행예금취급기관을 포함한 지점 수는 36.4개로 美(33개), 日(35개)보다 오히려 높게 나타남

### < 각 국의 인구 10만명 당 상업은행 지점 수(단위: 개) >

	'15	'16	'17	'18	'19	'20
고소득 국가	21.0	20.2	19.3	20.1	19.7	18.5
한국	16.8	16.2	15.4	15.3	15.1	14.4
미국	32.7	32.1	31.2	30.1	30.5	29.7
일본	34.1	34.1	34.0	34.0	33.9	33.9
영국	20.9	20.0	18.6	17.4	16.2	14.5
싱가포르	9.0	8.7	8.2	8.1	7.8	7.0
스웨덴	19.3	17.5	16.2	14.9	16.4	13.8
중소득 국가	10.7	11.0	10.8	11.4	11.2	13.4
저소득 국가	3.0	2.9	2.8	2.8	3.1	-
OECD 가입국	22.1	21.6	20.7	20.3	19.9	18.3
전세계 평균	11.7	12.4	11.9	11.5	11.5	-

※ 출처: IMF FAS(Financial Access Survey), World bank, 영국 통계청(ONS)

□ **(1km<sup>2</sup> 당 지점 수)** '20년 우리나라의 1km<sup>2</sup>당 은행 지점 수는 0.07개로 美(0.008개)보다 높으나, 日(0.1개)보다는 낮게 나타남

○ 비은행예금취급기관 포함 시에는 韓 0.17개, 美 0.009개, 日 0.11개로 우리나라가 다소 높게 나타남

## 2. 지점 축소 현황

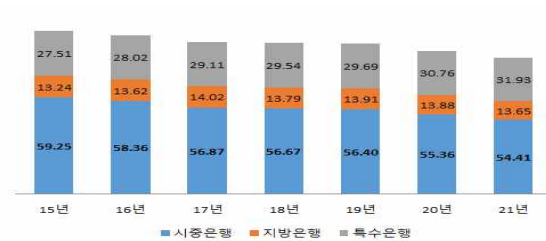
□ 은행권 지점은 '12년까지 증가 추세였으나, '13년 이후 지속 감소

○ '18년 이후 다소 완화되었던 감소세는 '20년 이후 코로나19 확산으로 비대면 거래가 확대되면서 가속화되는 모습

< 은행권 지점 감소 수 추이(개) >



< 업권별 지점 수 및 비중(%) >



□ 지점이 많은 시중은행의 지점 축소가 가장 크게 나타나며, 은행권 전체 지점 중 시중은행의 지점 수 비중도 매년 감소

○ 다만, 최근에는 지방·특수은행 지점 축소도 크게 증가하는 등 쏠은행권으로 지점 축소가 확대되는 추세

< 업권별 전년대비 지점 수 감소 추이(개) >

	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21
시중은행	-68	-231	-108	-170	-283	-27	-50	-238	-230
지방은행	15	-2	-4	3	-15	-19	0	-44	-57
특수은행	5	-16	-9	-13	-14	23	-7	-22	-24
합 계	-48	-249	-121	-180	-312	-23	-57	-304	-311

□ 지역별로는 시중은행 지점이 다수 분포 중인 대도시권(수도권·광역시)의 감소가 크게 나타나, 은행들이 수도권 내 중복 지점 등을 위주로 지점을 축소하고 있는 것을 알 수 있음

< 지역별 지점 수 추이(개) >

	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21
대도시권	5,645	5,475 (△170)	5,202 (△273)	5,189 (△13)	5,136 (△53)	4,885 (△251)	4,641 (△244)
非대도시권	1,636	1,626 (△10)	1,587 (△39)	1,577 (△10)	1,573 (△4)	1,520 (△53)	1,453 (△67)
합 계	7,281	7,101 (△180)	6,789 (△312)	6,766 (△23)	6,709 (△57)	6,405 (△304)	6,094 (△311)

### 3. 지점 이용 현황

- 입·출금, 이체 및 잔액 조회 등 **단순 업무**는 디지털화에 따라 대부분 **비대면 금융거래**로 **대체\***되고 있는 상황

\* 2021년 상반기중 국내은행 인터넷뱅킹서비스 이용현황(한은, '21.10월)에 따르면 입·출금, 이체의 창구업무 비중은 6.1%, 조회의 창구업무 비중은 4.8%

- 복잡한 금융거래, 재무설계 및 실물 동반(수표·어음 등) 거래 등을 위해서는 여전히 **은행 지점**이 선호\*되고 있어 은행들은 지점 수는 축소하되, 자산관리 등 **지점별 특화** 노력을 강화 중

\* 美Fed는 2016년 금융소비자조사(SCF)를 실증 분석하여 복잡한 금융거래, 재무설계가 필요한 고령층, 고액 자산가, 자영업자 등의 지점 선호를 통계적으로 확인('18.8월)

< 입·출금, 이체 거래 채널별 비중(%) >



< 잔액조회 서비스 채널별 비중(%) >



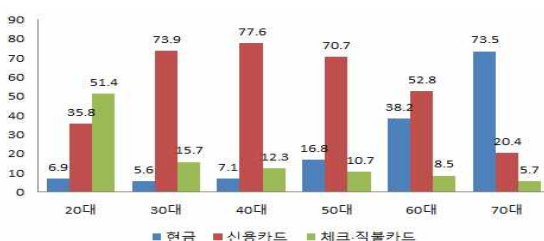
- 반면, **고령층**에서는 여전히 **현금**에 대한 수요가 높고, 입·출금 등 **단순 업무**에 대해서도 **대면서비스**를 선호\*하는 것으로 나타남

\* 70대 이상 금융기관 창구를 통한 인출 비중 53.8% vs. 전체 연령 25.3% (한은 2019년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사결과, '20.3월)

- 다만, 최근 고령층의 **모바일뱅킹** 이용비율이 **증가\***하는 추세로 비대면 금융거래 **활용**을 위한 노력도 확대하는 것으로 보임

\* 70대 이상 모바일뱅킹서비스 이용비율은 '18년 6.3%에서 '19년 8.9%로 증가

< 연령대별 지급수단 선호율(%) >



< 모바일뱅킹서비스 이용비율(%) >



## 4. 평가

- 국내은행 지점 수는 **지속 감소**하는 추세이며, 비대면·온라인 거래가 증가함에 따라 전 세계적으로도 지점이 축소되는 모습
  - 국내은행 지점 수는 OECD 평균 대비 약간 낮으나, 우체국·상호금융 등 다양한 **비은행예금취급기관**을 포함 시에는 **높은 수준**으로 나타남
  - 특히, 비은행예금취급기관은 시중은행 등과 달리 시·도 지역에 넓게 분포하여 시·도 지역의 금융접근성을 보완하는 모습
- 최근 은행권 지점 축소 현황을 보면, 시·도 지역보다는 주로 기존에 지점 수가 많았던 대도시권 내 **중복 지점** 등을 폐쇄
  - 다만, 대다수 은행이 점포 폐쇄 시 대체수단으로 ATM·STM을 설치·운영하고 있으며, 타 금융기관 창구업무 제휴 등 **적극적인 대체수단 활용**은 **미미**
- 수익성이 높지 않음에도 지점 내 업무 비중\*이 높았던 입·출금 등 단순 업무가 빠르게 비대면·온라인 채널로 대체
  - \* 폐쇄 대상 지점 조사결과 입·출금, 통장정리, 공과금 납부 등 단순 업무의 대면업무 비중이 65~90% 수준
  - 반면, **고령층** 등 디지털 취약계층에서는 여전히 단순 업무에 대해서도 대면서비스를 선호하는 등 비대면·온라인 대체에 어려움을 겪고 있는 상황

⇒ 입·출금 등 단순 업무에 대해서는 은행 지점 외 대안이 될 수 있는 오프라인 채널을 다양하게 확보하고, 고령층의 디지털 금융접근성을 제고하는 방안을 추진할 필요



### Ⅲ. 은행권 오프라인 금융접근성 제고 방안

#### << 추진방향 >>

#### 추진 목표

#### 금융소비자의 온/오프라인 금융 선택권 보장 및 고령층 등 취약계층 포용

#### 주요 추진 과제

##### 1 입·출금 등 단순 업무 제공 **오프라인 채널 다양화**

- 우체국에 대한 업무위탁 확대
- 편의점·백화점을 활용한 입·출금 활성화

##### 2 은행법 개정을 통한 **은행대리업 도입**

- 예금, 대출, 환전 등 은행업무를 은행 이외 제3자가 제공 (은행법 개정 추진)

##### 3 은행 간 **공동지점 활성화**

- 지자체 등과 협의를 통해 장소 지원
- 전산설비 등 공동 사용 지원

##### 4 고령층 등의 **디지털 금융접근성 제고**

- 금융대동여지도 제공 채널 확대 등 서비스 고도화
- 모바일앱, 자동화점포 UX 개선 등 추진

## ① 우체국 업무위탁 확대

□ **(현황 및 문제점)** 현재 4개 은행(씨티, 기업, 산업, 전북)이 점포망 보완을 위해 입·출금, 잔액조회 등의 업무를 우체국에 위탁\*

\* 금융기관 업무위탁규정상 ATM, 他은행, 우체국에 입출금업무 위탁 허용

○ 우체국은 수신 등 금융업에 대한 전문성을 보유하고 있으며, 지점망이 시·도 지역까지 넓게 분포되어 있음

※ (영국사례) 우체국 직원이 입·출금 서비스를 제공하고 협력은행 직원이 교대 근무하며 상담을 제공하는 '뱅크허브' 서비스를 2개 지역에서 시범운영하여 성공적인 반응을 얻었다는 평가

○ 다만, 그간 주요 시중은행과 우체국 간에는 위탁 지역의 범위 등에 대한 이견\*으로 인해 업무위탁 확대에 한계

\* (우체국) 전국 단위 제휴 vs. (은행권) 점포 폐쇄 지역 등에 한정하여 제휴

□ **(개선)** 4대 주요 시중은행\*의 업무를 전국 우체국 창구 및 ATM에서 수행('우체국 금융허브 서비스')

\* 기존 4개 은행에 더해 국민, 신한, 우리, 하나은행까지 8개 은행의 업무위탁

○ “우정사업본부-은행권-금융결제원” 간 MOU 체결(22.6.16.) 및 전용 전산망 구축, 테스트를 거쳐 '22년 중 서비스 개시

- 업무의 신속·안정적인 수행을 위해 금융결제원에서 전산망 중계서비스를 제공할 계획

○ 참여 은행에 인센티브 제공을 위해 지역재투자평가\*(연1회) 시 우체국 창구제휴 가점 등을 신설('22년도 평가매뉴얼 개정)

\* 지역에서 예금을 수취하는 금융회사가 지역경제 성장을 지원하도록 유도하기 위해 자금공급, 인프라 등 지역재투자 현황 평가

## ② 편의점 등 입출금 서비스 제공

- (현황 및 문제점) 편의점 등을 통해 ①물품 구매를 동반한 소액 출금서비스\*('캐시백') 및 ②거스름돈 입금 서비스를 운영 중

\* 영국은 금융서비스법 개정('21.4.)을 통해 물품구매 없는 캐시백까지 허용

- '17년 금융기관 업무위탁규정 개정\* 등으로 입·출금 업무 위탁이 제한되면서, 서비스 제공·홍보 및 가맹점 확대 등에 한계

\* 업무위탁규정상 예금지급 등이 위탁 불가능한 본질적 업무로 규정되면서 ATM, 他은행, 우체국에 입출금업무 위탁만 예외로 규정

- 거스름돈 입금 서비스는 5만원권 사용 확대 추세에도 불구하고 1회 한도가 낮은 상황(1회 1만원)

### < 캐시백·거스름돈 입금 서비스 개요 >

구 분	참여금융사 및 가맹점	한도	수수료*
캐시백(출금) (‘17년~)	① 참여사 : 16개 은행, 농협중앙회 ② 가맹점 : 이마트24, CU	1회 10만원, 1일 10만원	○ (700~800원)
거스름돈 입금 (‘20년~)	① 참여사 : 15개 은행, 농·수협중앙회 ② 가맹점 : 미니스톱, 현백, 이마트24	1회 1만원, 1일 10만원	x

\* 캐시백 수수료: VAN사 공용 ATM(1,100~1,300원) 보다 낮은 수준  
거스름돈 입금 서비스 가맹점이 거스름돈을 고객의 계좌에 이체하는 방식으로, 최초 시행시부터 수수료 없음

- (개선) 캐시백 서비스를 업무위탁규정상 허용\*('22.3Q 중 금융위 상정) 하고 거스름돈 입금 서비스 관련 약관을 변경(금감원 보고)

\* 업무위탁규정상 예외적으로 위탁이 가능한 업무(별표2): ATM을 통한 입금, 지급, 이체 등과 유사한 업무로서 금융위가 정하는 업무

- 캐시백서비스는 탈세 등 악용가능성을 고려하여 현행 한도를 유지하되 가맹점 확대 및 홍보 활성화 등을 추진하고,

- 거스름돈 입금서비스는 5만원권 사용 확대 추세 등을 고려하여 1회 5만원\* 한도로 상향(1일 10만원은 유지)

\* (예) 5만원권을 내고 300원 물품 구매 시 49,700원 입금 가능

- 향후 서비스 성과, 부작용 등을 보아가며, 한도 상향, 서비스 확대 및 이체\* 등 신규 서비스 제공 여부 등 검토

\* '20년 기준 ATM 거래의 56.3% 차지(현금인출 33.3%, 잔액조회 등 10%)

- **(현황 및 문제점)** 은행법상 은행이 아닌 제3자의 기관이 은행 업무\*를 수행할 수 있는 근거가 부재하여, 은행이 저비용으로 오프라인 채널을 확대하는 것이 어려운 상황

\* (은행법§27) ①예금·적금의 수입 또는 유가증권, 그 밖의 채무증서의 발행, ②자금의 대출 또는 어음의 할인, ③내국환·외국환

- 일본의 경우 지점 수 감소\*에 따른 영업 공백 지역에 저비용 오프라인 채널을 확대하기 위해 은행대리업 제도를 도입('02년)

\* 일본 대형은행들은 '95년 이후 15년 동안 점포수를 35% 가량 감축

※ 유초은행(우편저축은행)은 약 3천여개의 우체국을 대리점으로 활용 중이며, 다이와증권그룹은 자회사인 인터넷전문은행의 업무를 증권 지점에서 대리수행

- **(개선)** 단순·규격화된 은행업무 수행 등을 은행 이외의 제3자가 수행할 수 있도록 **은행대리업 도입**(은행법 개정 추진)

- 은행의 본질적인 업무를 대리·중개하므로 은행업과 동일하게 **인가제**로 운영하고, 대리업자의 전문성 등에 따라 인가 시 개별 심사를 통해 **업무범위 및 서비스 유형을 제한**

< (예시) 은행대리업자의 업무범위 >

- (우체국 등 비은행예금취급기관) 규격화된 예·적금 및 입출금 통장개설 등 대리수행
- (저축은행·보험사 등) 단순·규격화된 여신 중개 및 비대면 여신 상품 안내 등 (여신심사 업무는 은행에서 수행)
- (여행·항공사) 소액 외국환 매매신청·매매대금 수납·전달 등 대리·중개

- 다만, 금융소비자 피해 및 서비스 품질 저하 등이 발생하지 않도록 은행업 수행에 필요한 인력·자본금 등 **최소한의 요건**을 갖추도록 규정하고,

- 은행에게는 대리업자에 대한 관리·감독 및 고객에 대한 손해배상 의무, 대리업자에게는 건전성 확보 및 소비자 보호 의무를 부과

⇒ 금융업법 개정 TF 등을 통해 업권, 학계의 의견 수렴을 통해 구체화하고 은행법 개정안 마련(~'22년중)

□ **(현황 및 문제점)** 은행 간 공동지점을 통해 지점 운영 비용을 절감할 수 있으나, 지점 내 경쟁과열 우려 및 지역선정 어려움 등으로 활성화되지 못하고 있는 상황

○ 다만, 최근 지점 수 감소에 따라 다양한 대체 방안들이 논의되면서 공동지점제 운영을 위한 논의\*도 활발해지고 있음

\* 공동지점 운영 검토를 위해 6개 은행(신한, 국민, 우리, 하나, 기업, 농협)의 관련 수요 및 지역선정을 협의하는 TF 운영 중(은행연, '21.10월~)

\* (하나-우리) 용인시 수지구 신봉동에 최초 공동지점 신설('22.4월)

□ **(개선)** 장소 제공 및 전산 설비 공동사용 등을 통해 공동지점 운영에 따른 비용 절감이 보다 효과적이도록 **인센티브 제공**

○ **(장소제공)** 은행 공동지점 유치를 희망하는 지자체 및 정책 금융기관, 우체국 등과 은행 간 협의를 통해 유인·무인서비스 제공 장소 지원

- 은행 간 자율적인 공동지점 논의·장소선정 등도 지속 지원\*

\* 은행연 공동지점 TF 상시 운영을 통해 은행 간 자율적인 논의 창구 운영

○ **(전산제공)** 공동지점에 참여하는 은행들이 공동으로 전산설비 및 인력을 사용할 수 있도록 전산지원

\* (예시) 지정된 컴퓨터를 통해 여러 은행의 서버 접속이 가능하도록 전산 구축

- 필요한 전산지원 역할 등을 파악하기 위해 공동지점 TF를 통해 은행권 의견수렴 등을 추진(금결원·은행연)

○ **(제도상 인센티브)** 지역재투자 평가 시 공동지점 참여기관 모두의 점포 수 실적으로 인정('22년도 평가매뉴얼 개정)

□ (현황 및 문제점) 고령층 등 디지털 취약계층은 지점 폐쇄에 따라 여러 오프라인 대체 채널을 마련하더라도 관련 정보를 빠르고 정확하게 파악하기 어려울 가능성

- 이와 함께 디지털 전환에 맞춰 모바일뱅킹, 무인점포(화상창구, STM) 등 디지털 대체수단 활용에 대한 지원도 필요

□ (개선) 고령층 등 디지털 취약계층의 디지털 금융접근성 제고

- ① 지점·ATM 위치 정보를 제공하는 금융대동여지도(‘금융MAP’) 모바일 앱 서비스 고도화(~’22.4Q)

- 고령층 등을 위해 회원가입이 필요 없는 단독앱 개발(4월 既출시)
- 은행 뱅킹앱 및 지도앱(카카오, 네이버, T맵) 으로 서비스 확대
- 캐시백, 거스름돈 입금 서비스 기관, 우체국 창구제휴 현황 및 정책서민금융기관(서금원, 신·기보 등) 지점정보 등 추가 제공
- 방문예약 서비스, 지점별 특판상품, 이벤트 정보 등 추가 제공

- ② 모바일앱 UX 개선 및 무인점포 지원요원 순환배치 등 추진

- 모바일뱅킹을 이용하는 고령층이 증가하는 추세를 고려하여, 고령자 모드 신설 등 고령자 친화적 모바일 앱\* 개발(~’23.上)

\* 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침」(’22.2월, 은행연 자율규제) 既마련

- 최근 확대 중인 무인점포 설치 시에도 고령자 등 디지털 취약계층의 이용에 어려움이 없도록 일정기간 지원요원을 배치

## IV. 향후 계획

내 용	소관기관	시 기
<b>1. 입출금 등 단순 업무 제공 오프라인 채널 다양화</b>		
1-1 우체국에서 4대 은행 입출금 등 서비스 개시	우본, 은행권, 금결원, 금감원	'22.4Q
1-2 편의점 등 입출금 서비스 제공 허용	금융위, 금감원	'22.3Q
<b>2. 은행대리업 도입</b>		
2-1 은행법 개정안 마련	금융위	'22.4Q
<b>3. 금융회사 공동지점 활성화</b>		
3-1 공동지점 논의를 위한 협의체 운영	은행연	'22.3Q
3-2 공동지점 전산지원 방안 마련	금결원	'22.4Q
3-3 지역재투자 평가 매뉴얼 개정	금융위, 금감원	'22.6월
<b>4. 고령층 등의 디지털 금융접근성 제고</b>		
4-1 금융대동여지도 서비스 고도화	금결원	'22.4Q
4-2 고령자 친화적 모바일앱 개발 등	은행권	'22.4Q



## 참고 1

## 영국의 현금접근성 보장 추진 노력

◇ 영국은 소비자들의 현금접근성(Access to cash) 보장을 위해 다양한 노력을 하고 있으며, 관련 의견수렴 등을 위해 「**Access to cash: Consultation**」를 배포하여 의견 수렴('21.7~9, 英 재무부) 등을 진행

□ (추진배경) 디지털 전환으로 인해 금융서비스 분야에서도 혁신이 이뤄지며 지급 결제 분야가 빠르게 변화

○ 그러나, 여전히 많은 인구가 현금을 지불수단으로 의존하고 있어, 현금접근성 보장을 위한 각종 정책 및 법제화 추진노력

□ (무료ATM) ATM네트워크 운영사\*(LINK사)가 소외지역에 무료 ATM을 설치하는 사업 진행 중

\* ATM 네트워크의 운영, 관리, 수수료 결정 등의 업무를 수행하는 비영리회사

○ 1km 내 현금 접근이 가능하도록 하며, 소외지역 ATM 운영 금융회사에는 추가 수수료 수취가 가능하도록 인센티브 부여

□ (우체국 제휴) 28개 은행과의 업무제휴를 통해 우체국 내에서 입출금 등 업무처리 가능\*('17년~, 'Banking Framework')

\* 우체국을 통해 차질 없이 금융거래를 할 수 있도록 정부예산을 지원하여 질적 개선을 제고('21.3월까지 시설현대화 예산 약 3.7억 파운드 투입)

○ 9개 은행은 2개 지방 우체국\*에 입점하여 '뱅크허브'를 시범 운영, 각 은행 직원이 요일별로 하루씩 상주

\* 로치포드점포(HSBC, 나트웨스트, 로이드, 바클레이스, 산탄데르), 캄부스랑 점포(스코틀랜드, RBS, 버진머니, TSB, 산탄데르)

□ (캐시백 서비스) 편의점 등에서 물품구매 시 현금인출이 가능하며, 최근 법 개정을 통해 물품 구매 없는 현금 인출 허용

\* 영국은 금융서비스법 개정('21.4.)을 통해 물품 구매 없는 캐시백 서비스를 허용하고, 파일럿 마을을 선정하여 시범서비스 운영



- (정의) 은행을 위해 은행의 본업인 ❶예금·적금 수입, ❷대출·어음 할인, ❸외환 거래를 내용으로 하는 계약의 체결 대리 또는 중개
- (진입규제) 결제시스템 및 금융소비자 보호를 위해 일정 자격을 갖춘 경우 은행대리업 허가(허가제)
  - 은행대리업을 수행하기 위해 필요하다고 인정되는 재산적 기초를 가진 자\*
  - \* 자본금: 개인 삼백만엔, 법인 5백만엔
  - 인적 구성 등에 비추어 은행대리업을 공정하면서 효율적으로 수행할 수 있는 능력을 가진 동시에 충분한 사회적 신용을 가진 자
  - 다른 업무를 겸영하여 은행대리업을 적정하게 운영하는데 지장을 미칠 우려가 없는 자\*
  - \* '02년 은행대리업 도입 시 전업의무를 부과하였으나 '05년 법개정으로 전업의무를 폐지하고 겸영업무에 대한 개별승인제로 변경
- (은행대리업자 의무) 건전성 및 금융소비자 보호를 위해 각종 의무 및 금지행위 등 명시\*
  - \* ① 고객에 대해 소속은행 상호, 대리행위 명시 및 계약 관련 정보제공
  - ② 허위정보 고지, 오인행위, 끼워 팔기, 소속은행 고객과의 차별 등 금지
  - ③ 재산의 구분관리
- (소속은행 의무) 은행대리업자에 대한 업무지도, 건전한 운영 확보 및 은행대리업자가 고객에게 끼친 손해배상 책임
- (감독) 금융당국은 은행대리업의 건전하고 적절한 운영을 위해 보고요구, 검사, 업무개선명령 및 허가의 취소·정지 명령 가능
- (예외) 은행 및 그 밖의 금융업을 하는자(신용금고 등)은 허가 없이 은행대리업 운영 가능

< 일본 은행의 은행대리업 운영 사례 >

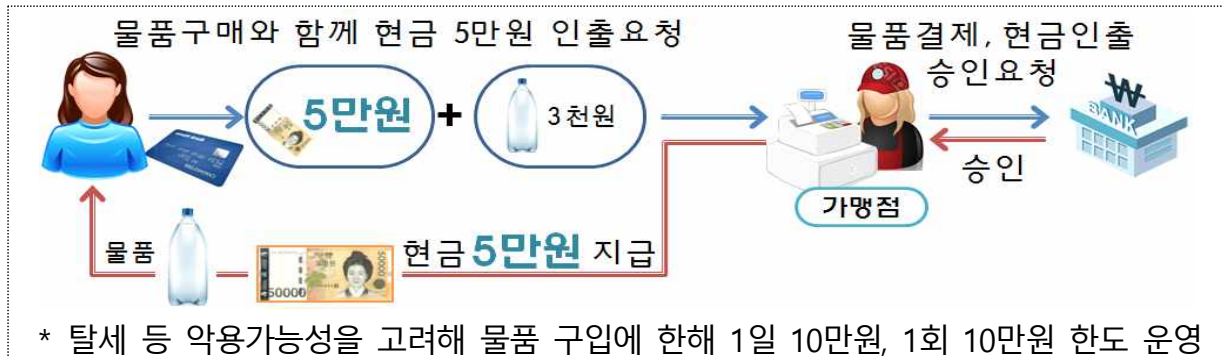
- ❶ 유초은행(우편저축은행)은 3,000여개의 우체국을 대리점으로 활용 중
- ❷ 다이와증권그룹은 인터넷전문은행(다이와넥스트은행)을 설립하고 증권 지점에서 은행대리업무 수행

## 참고 3

## 캐시백 · 거스름돈 입금 서비스 개요

- **(캐시백)** 소비자가 현금카드 가맹점에서 물품의 구매와 함께 현금인출을 요청하면, 물품 구매대금은 결제되고 현금요청액은 소비자 예금계좌에서 인출되어 지급되는 서비스('17.10월 도입)

### < 캐시백(출금) 서비스 프로세스 예시 >



- 사고예방 등을 위해 인출한도(10만원)를 제한하고, 출금 수수료는 제휴업자 간 결정(700~800원)

- ☑ **이용한도** : 1일 10만원, 1회 10만원(계좌 기준)
- ☑ **이용시간** : 캐시백 서비스 사업자의 영업시간內
- ☑ **이용방법** : 물품 결제거래 + 현금인출시 비밀번호(숫자 4자리) 입력
- ☑ **수수료** : 시장자율 (이마트24 : 700원, CU : 800원)  
\* (참고) 타행 ATM : 800~1,000원, 공용 ATM : 1,100~1,300원
- ☑ **이용제한** : 가맹점 보유현금이 소진되면, 현금인출 요청 거절 가능

- **(거스름돈 입금)** 편의점 등 현금카드 가맹점에서 고객이 현금·상품권으로 물품을 구매하고 남은 거스름돈을 고객 계좌에 입금 ('20.8월 도입)

- ☑ **이용한도** : 1회 1만원, 1일 10만원 → 1회 5만원, 1일 10만원(상향예정)
- ☑ **이용시간** : 거스름돈 입금 사업자의 영업시간內
- ☑ **이용방법** : (고객) 현금·상품권으로 물품구매(거스름돈 발생) + 현금카드 제시  
→ (가맹점) 은행에 가맹점 계좌에서 출금하여 고객계좌에 입금 요청  
→ (은행) 당일 출금·입금 처리
- ☑ **수수료** : 없음