우체국 업무위탁 MOU
'22.6.16.(목)

모 두 발 언

2022. 6. 16. (목)

금융위원회 부위원장

김 소 영

※ 본 원고는 실제 발언내용과 다를 수 있습니다.

[인사말씀]

안녕하십니까.
금융위원회 부위원장 김소영입니다.

오늘 행사는 **우정사업본부, 4대 시중은행**과 **금융결제원**이
우체국에 대한 업무위탁을 확대하기 위하여
업무협약식(MOU)을 체결하는 자리입니다.
이렇게 뜻깊은 자리에서 만나 뵙게 되어 기쁩니다.

무엇보다 오늘 MOU 체결이 성사될 수 있도록
많은 노력을 해주신 **손승현** 우정사업본부장님께
깊은 감사의 말씀을 드립니다.

업무위탁 확대를 위해 적극적으로 동참해주신
이재근(국민), **진옥동**(신한), **이원덕**(우리), **박성호**(하나)행장님께도
감사드립니다.

안정적인 서비스가 가능하도록 전산망 개선 등에 힘써주신
김학수 금융결제원장님,

이 자리를 준비해주신 **이호형** 은행연합회 전무님과
직원 여러분들께도 감사의 말씀을 드립니다.

[최근 금융환경의 변화]

최근 경제와 산업 전반의
디지털 전환(digital transformation)이 가속화되고 있으며,
금융업은 그 중심에 위치해 있습니다.

은행이 고객에게 **서비스를 제공**하는 방식도
빠르게 변화하고 있습니다.

오랜 기간 동안 **오프라인 지점망**이
은행의 가장 중요한 채널이었으나,
인터넷·모바일뱅킹의 비중이 빠르게 확대되는 가운데,
메타버스 등 새로운 채널에 대한 관심도 높아지고 있습니다.

이러한 변화는
코로나19 확산에 따른 **비대면 거래**의 일상화,
디지털화에 익숙한 **MZ세대의 부상** 등과 맞물려
더욱 **가속화** 되고 있습니다.

국내뿐 아니라 전 세계적으로도 **은행권 지점 수**는
빠르게 감소하고 있는 상황입니다.

그러나 **오프라인 금융서비스**는 세 가지 측면에서
앞으로도 **중요한 역할**을 수행할 것으로 보입니다.

첫째, 복잡한 금융거래, 자산관리 서비스 등을 위해서는
고객과의 긴밀한 소통 및 **관계 형성**이 필요하며
대면 채널이 보다 효율적입니다.

둘째, **고령층**을 포함한 **디지털 취약계층**은
일상적인 금융거래를 위해
대면 채널을 선호하고 있습니다.

셋째, **현금**은 여전히 **중요한 지급수단**이며,
디지털 거래가 가능한 소비자들도
예산 관리와 지출 통제 등 다양한 목적*으로
현금을 사용하고 있습니다.

* 영국 PRA 조사 결과, 현금을 선호하는 가장 큰 이유(57%)가 예산 관리 및 지출 통제(Budgeting/Control)로 나타남('19.7월)

첫 번째와 관련해서
은행들은 **자산관리 등 지점별 특화 노력을**
강화하고 있는 것으로 알고 있습니다.

두 번째, 세 번째와 관련해서는
취약계층 배려 및 **소비자의 다양한 욕구 충족** 등을 감안하여
정부와 업계가 함께 노력해 나가야 한다고 생각합니다.

[오프라인 금융접근성 제고방안]

오늘 발표하는 「**오프라인 금융접근성 제고방안**」에는
은행 지점 외에도 대안이 될 수 있는
오프라인 채널을 다양하게 확보하고자 노력하였습니다.

특히 **우체국**의 경우,
시·도 지역까지 **지점망**이 고르게 분포해 있고
직원들도 **금융업 전문성**을 갖추고 있어 기대가 큽니다.

오늘 업무협약을 체결하는 4대 은행을 포함한
총 8개 은행 고객들은
전국 2,482개 금융취급 우체국 지점에서
입출금, 조회 및 ATM 서비스를
편리하게 이용할 수 있습니다.

우체국뿐만 아니라,
편의점, 백화점 등 유통업체를 통해
물품을 구매하면서 **거스름돈을 입금**하거나
출금(캐시백)하는 서비스도 활성화할 계획입니다.

여기서 한발 더 나아가,
일정 자격을 갖춘 기관들이
은행업무의 일부를 수행할 수 있도록 하는
은행대리업 제도 도입도 추진할 것입니다.

이렇게 되면, **단순한 은행업무**의 경우에는
반드시 **은행 지점**을 찾지 않더라도
가까운 **우체국, 편의점** 또는 **은행대리기관**에 가서
간편하게 업무를 처리할 수 있는 여건이 조성될 것입니다.

이와 함께, **은행 지점·ATM 위치**와 **이용정보**를
핸드폰으로 쉽게 찾을 수 있도록
"금융대동여지도 앱" 서비스를
좀 더 이용하기 편리하게 개선*해 나갈 계획입니다.

* ①회원가입이 필요없는 단독 앱 출시, ②뱅킹앱·지도앱 등 서비스 제공채널 확대, ③캐시백, 거스름돈 입금 서비스 기관 및 우체국 제휴현황 등 추가 제공

[마무리 말씀]

우리나라뿐 아니라
해외 여러 나라에서도
오프라인 금융서비스의 질을 유지하고
현금 접근성을 보장하려는 노력을 기울이고 있습니다.

금융 선진국으로 알려진 **영국**의 경우에도
우체국 제휴, 캐시백 서비스 활성화 등
우리나라와 유사한 정책을 추진* 중인 것으로 알고 있습니다.

* '21년 「Access to cash: Consultation」을 배포하여 현금접근성 보장 관련 이해관계자 의견을 수렴하고, 시범사업(Community Access to Cash Pilots)을 운영

오프라인 금융서비스 질 유지는
고령층 등 취약계층만을 위한 것이 아닙니다.

소비자가 본인이 처한 상황과 선호에 맞추어
오프라인 또는 온라인 거래를
'선택할 수 있는 권한'을 가질 수 있도록 하는 것입니다.

오늘 업무협약 체결과 대책 발표가
의미 있는 출발점이 되기를 바랍니다.

감사합니다.