

보도 일시	2023. 1. 5.(목) 16:00	배포 일시	2023. 1. 5.(목) 14:00
담당 부서	금융산업국 은행과	책임자	과 장 강영수 (02-2100-2950)
		담당자	사무관 권나림 (02-2100-2954)

## 김주현 금융위원장, 은행 탄력점포 현장방문

□ '23.1.5.(목), 김주현 금융위원장은 김광수 은행연합회장, 이재근 KB국민은행장과 함께 KB국민은행의 남대문종합금융센터(탄력점포)를 방문하여,

- 금융접근성 제고를 위해 은행권이 자체 추진하고 있는 탄력점포\*의 운영 현황과 애로사항 등을 살펴보고,

\* 은행의 일반적인 영업시간과 달리 운영되는 점포로 금일 방문한 KB남대문종합금융센터(9To6 Bank)는 현재 09:30~17:30까지 운영 중

- 정부가 추진 중인 만기연장·상환유예, 새출발기금 등 다양한 금융지원 프로그램의 집행상황에 대한 현장의 목소리를 청취하였습니다.

□ 금융업의 디지털 전환으로 공간적·시간적 제약이 없는 비대면 거래가 빠르게 증가\*하고 있는 상황에서,

\* 입출금, 이체거래 시 인터넷·모바일뱅킹에서 처리하는 비중(% , 한국은행):  
(‘17) 45.4 → (‘18) 52.6 → (‘19) 58.2 → (‘20) 65.8 → (‘21) 74.7 → (‘22.上) 77.4

- 은행들은 지점을 지속적으로 축소\*하고 있는 반면, 고령층 등 디지털 취약계층은 여전히 대면 채널에 대한 이용수요가 큰 상황입니다.

\* (‘17)6,789 → (‘18)6,766 → (‘19)6,709 → (‘20)6,405 → (‘21)6,094 → (‘22.上) 5,924개

- 이에, 은행권은 디지털 취약계층과 대출상담, 통장신설 등 다양한 대면 거래 수요에 대응하여 탄력점포, 공동점포, 우체국 업무위탁\* 등 다양한 대안을 추진하고 있습니다.

\* (탄력점포) '22말 기준 919개 / (공동점포) 용인 수지(하나-우리), 경북 영주-경기 양주(국민-신한) / 부산 금곡(국민-부산) 등 / (우체국 업무위탁) '22.11월부터 4대 시중은행 입출금 등 시행

- 김주현 금융위원장은 이러한 은행권의 금융서비스 접근성 제고 노력이 아직은 초기 단계이나 다양한 대면 수요를 충족시키는데 상당한 도움이 될 것이라고 평가하면서,
  - 앞으로도 은행권이 이러한 노력을 지속 확대해줄 것을 당부하고, 금융당국도 함께 지원해 나가겠다고 밝혔습니다.
  - 이와 함께 오늘 방문한 탄력점포 직원들에게도 감사의 인사를 전하고, 노고를 격려하였습니다.
- 오늘 현장방문에서 KB국민은행 남대문종합센터 직원들은 2개조 시차출근을 통해 영업시간을 2시간 연장하여 운영하고 있다고 하면서,
  - 연장된 영업시간에 인근 소상공인, 직장인들의 방문수요가 많아(일일 고객수의 약 20% 내외), 탄력점포 운영에 대한 고객만족도가 높다고 평가하였습니다.
  - 이재근 KB국민은행장도 2017년 첫 도입 이후 고객들의 반응이 좋아 지난해 탄력점포를 전국으로 확대하였으며, 향후에도 추가 확대를 준비할 것이라고 밝혔습니다.
- 탄력점포에 방문한 인근 직장인 고객은 일반적인 은행 영업시간에 맞춰 은행업무를 보기 힘들어 탄력점포를 자주 이용하고 있다고 하면서,
  - 고객 불편 최소화를 위해 현재 단축 운영 중인 은행 영업시간이 빠르게 정상화되기를 희망한다고 하였습니다.
  - 이에, 김광수 은행연합회장은 은행 업무 이용에 어려움을 겪는 고객들의 불편에 공감하며, 코로나19 극복과 경제활력 제고를 위해 은행 영업시간 정상화에 대한 협의를 지속해 나갈 예정이라고 답변하였으며,
  - 김주현 금융위원장은 '20년 이후 노사 간 합의로 은행 영업시간을 단축한 것은 코로나19 확산 방지 측면에서 국민과 은행이용자들이 충분히 공감할 수 있었으나,

- 최근 **코로나19 방역 상황이 정상화** 되고 있는 상황에서 은행 영업시간도 **정상적으로 복원**하는 것이 은행권에 대한 **국민들의 정서와 기대에 부합**할 것이라고 하였습니다.
- 또한, 금년에 경제가 어려워질 수 있다는 전망이 있는 만큼 국민들과 다 같이 힘을 합쳐 위기를 극복해야 하는 상황이며, 이를 위해 정부는 그간 경제활동을 왜곡시켰던 부동산 규제 등 **각종 제도를 정상화** 시켜 나가고 있다고 하였습니다.
- 이와 함께, 은행 영업시간 정상화는 **국민생활 불편 해소** 측면에서 뿐 아니라, 서비스업으로서의 은행에 대한 인식제고와 비정상의 **정상화** 차원에서도 큰 의미가 있다고 강조하였습니다.

□ 한편, 인근 남대문시장의 자영업자 고객은 코로나19 확산 이후 어려워진 상황이 회복되지 않아 **소상공인 금융지원 프로그램** 등을 알아보기 위해 방문하였으며, 금융당국과 은행권에 **적극적인 지원**을 요청하였습니다.

- 이에 대해 **이재근 KB국민은행장**은 소상공인 애로사항 해소를 위해 **적극적인 금융 지원** 뿐 아니라 “**찾아가는 KB 소호 멘토링스쿨**” 등 **경영컨설팅 프로그램**을 통해 소상공인 경쟁력을 높일 수 있도록 **비금융 지원도** 지속하겠다고 답변하였습니다.
- **김광수 은행연합회장**도 은행권은 희망플러스 대출, 소상공인 저금리 대환대출 등을 통한 **금융지원** 뿐만 아니라, 은행별 **경영컨설팅센터** 등의 **경영컨설팅**을 통해 소상공인 위기극복을 **지속적으로** 지원할 예정이라고 밝혔습니다.
- **김주현 금융위원장**은 은행권 등 금융권이 제공하는 **만기연장·상환유예, 새출발기금** 등 다양한 **금융지원 프로그램**을 현장에서 **차질 없이** 집행해줄 것을 당부하면서,
  - 앞으로도 상황을 보아가며 금융권과 함께 **소상공인·중소기업 금융지원 프로그램** 및 **금융권 자체지원 프로그램** 등을 **보완·확대**해 나가겠다고 하였습니다.

□ 금융당국과 금융권은 앞으로도 **금융소비자의 금융접근성 제고**와 함께 **소상공인·중소기업 금융지원프로그램**을 철저히 집행하고 **보완·확대**해나가는 한편, **사회 공헌 활동** 등 **사회적 책임 수행** 등에도 만전을 기해 나가도록 하겠습니다.