

금융위 부위원장, 은행권의 사회공헌 활성화 및 점포폐쇄 내실화에 대해 논의

- 금융위원회 부위원장, 제5차 실무작업반 개최
- 은행권의 사회공헌 현황을 공유하고 사회공헌 활성화 방안을 논의
- 점포폐쇄 내실화방안이 금융현장에서 실천될 수 있도록 적극 협조 당부

김소영 금융위원회 부위원장은 4.12일(수) 민간전문가 등과 함께, 「은행권 경영·영업 관행·제도 개선 TF 제5차 실무작업반」을 개최하여 은행권의 사회공헌 활성화 및 점포폐쇄 내실화에 대해 논의하였다.

■ **일시·장소** : 2023.4.12.(수) 16:30, 정부서울청사 19층 대회의실

■ **참 석 자**

- (금융위) 부위원장(주재), 금융산업국장, 금융소비자정책과장, 은행과장
- (금감원) 부원장보, 은행감독국장, 은행검사1국장, 금융소비자보호총괄국장
- (한국은행) 금융안정국
- (민간전문가) 이항용 한양대 교수, 권남훈 건국대 교수,
안수현 한국외대 교수, 조재박 KPMG 본부장
윤민섭 금융소비자보호재단 연구위원
- (금융권) 은행연합회, 시중은행
- (연구기관) 금융연구원, 보스턴컨설팅그룹(BCG)

- **논의 안건** : ❶ 국내은행 사회공헌 현황
 ❷ 은행 점포폐쇄 내실화 방안

본격적인 논의에 앞서, 참석자들은 국내은행의 사회공헌 현황을 공유하였다. 국내은행의 사회공헌 현황과 관련하여, 전체 사회공헌 지출액은 '19년까지 증가하다가 이후로 대략 1조원 내외 수준을 유지하고 있으며, 세부 분야별로는 '22년 기준으로 서민금융 지출(41.4%)과 지역사회·공익 분야(39.9%)가 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 은행별로는 농협은행(1,685억원) 등 5대 시중은행이 전체 은행권의 69%(7,812억원)를 차지하고 있었다. 또한, 사회공헌 활동 공시에 대해서는 은행연합회가 전체 은행의 사회공헌실적을 취합하여 관련 내용을 공시하고, 개별 은행별로 자체적인 사회공헌 보고서를 발간하는 사례도 있음을 확인할 수 있었다. 한편, 글로벌 금융회사들은 ESG 차원에서 우선순위를 설정하는 등 중장기적인 방향성을 가지고 사회공헌을 확대하는 추세인 것으로 파악되었다.

참석자들은 세부 분야의 적정성, 인식의 전환 필요성, 사회공헌활동 공시 정비 등에 대해 의견을 나누었다.

우선, 세부 분야의 적정성과 관련하여 사회공헌활동은 은행의 지속성이 아닌 사회의 지속성을 위한 활동인 만큼 은행의 영리행위와 관련된 사항은 사회공헌활동으로 보기 어렵다는 지적이 있었다. 아울러, 글로벌 은행처럼 은행의 업무와 관련된 사회공헌활동을 늘릴 필요가 있다면서, 중저신용자 대출 등 취약계층 지원이나 고령화에 따른 간병인 케어와 같은 헬스케어 등은 사회공헌활동이자 은행의 미래 먹거리가 될 수 있다는 견해를 밝히기도 하였다.

또한, 국내은행과 달리 글로벌 은행들이 사회공헌활동을 의무나 관행으로 여기기보다는 기회의 영역으로 인식하고 수익과 연계하고자 하는 노력을 지속하고 있는 점을 감안하여, 국내은행 역시 사회공헌활동을 미래에 대한 투자로 여기는 인식의 전환이 필요하다고 하면서, 고령자 및 사회초년생 교육이 중장기적 관점에서 미래 고객 확보에 기여할 수 있다는 의견도 제시되었다.

아울러, 국민적 요구 등을 고려할 때, 사회공헌활동에 대한 공시 활성화 등 투명성 제고가 필요하다고 하였다. 특히, 현행 사회공헌활동 공시가 충분하지 않은 부분이 있는 만큼 이에 대한 정비가 필요하다면서, 개별 은행은 사회공헌활동의 목표와 방향 설정 등 경영전략을 수립·추진하고 은행연합회는 사회적으로 수긍될 수 있도록 공시 제도를 정비하는 등 역할의 분담이 필요하다는 의견이 있었다. 한편, 글로벌적으로 ESG 공시 중 ‘S’에 대해서는 아직 구체화된 기준이 없는 만큼 이를 규격화하기 어렵다는 의견도 있었다.

이에 대해, 은행권에서는 사회공헌활동을 고객과의 상생으로 인식하고 금융 본연의 기능과의 연계성을 강화해나가는 한편, 고령층, 다문화가정 등 취약계층 지원에도 소홀함이 없도록 적극 노력해나가겠다고 밝혔다.

김소영 부위원장은 은행권이 국민으로부터 요구받는 사회적 책임을 다하기 위해 수익의 일부를 다시 사회에 환원하는 사회공헌활동을 하는 것은 국민의 경제적 어려움을 덜어주면서 은행의 중장기적인 성장기반을 확고히 다져나갈 수 있다는 측면에서 국민과 은행간 “상생의 선순환 구조”를 만들어나가는 과정이며, ESG 중 ‘S(Social)’에 부합하는 것으로 지속가능한 경제환경 조성을 위해 반드시 필요한 활동이라고 하면서, 앞으로도 은행권이 사회공헌활동에 더욱 박차를 가할 필요가 있다고 강조하였다.

또한, 김 부위원장은 오늘 논의된 바와 같이 국내 은행 사회공헌 현황에 대해 여러 개선할 점이 있다고 밝혔다. 구체적으로는 ❶ 휴면예금, 장애인고용 부담금, 영리행위 관련 사항 등 사회공헌을 제대로 측정하지 않거나 사회공헌 취지와 맞지 않는 항목들을 포함하는 것은 바람직하지 못한 측면이 있으며, ❷ 차별성 없고 특별한 방향성이 없는 유사한 사회공헌활동이 많은 바, 글로벌 금융회사처럼 방향성과 목표를 설정하고 중장기플랜을 세워서 체계적으로 대응할 필요가 있다고 하였다. ❸ 개별은행 및 은행연합회의 공시가 지나치게 정량적인 수치에만 의존하고 있는데, 정량적 항목 외에도 금융소비자 교육, 대체점포 운영, 상생금융상품 출시 등 다양한 정성적 항목까지 함께 공시할 필요가 있다고 하면서, ❹ 비교공시, 정기적인 사회공헌활동 실적 점검 등을 통해 사회공헌 활동 확산을 유도해야 한다고 강조하였다. 아울러, 향후

금융당국은 민간전문가 및 은행권과 함께 관련 개선방안을 검토해나갈 것이라고 밝혔다.

한편, 그간 금융당국과 은행연합회 등이 지속적인 논의를 거쳐 마련한 “점포폐쇄 내실화 방안”에 대해 논의하였다. 구체적으로 동 방안에는 앞으로 은행이 점포를 폐쇄하기 이전에 점포 이용고객의 의견수렴을 거치고, 점포 폐쇄시에도 유사한 금융서비스가 제공될 수 있도록 대체점포를 우선적으로 마련한다는 등의 내용이 포함되어 있다.

이에, 참석자들은 금융의 온라인화가 진행되는 과정에서 금융소외계층에 대한 배려가 필요하다는 점을 강조하면서, 우체국 업무위탁 확대, 공동점포 활성화, 은행대리업 도입 등 점포 운영 다변화에 대한 고민이 필요하다고 밝혔다.

또한, 점포 폐쇄현황에 대한 공시·비교공시를 통해 은행에 대한 평판이 형성될 수 있도록 하거나, 대체점포 운영여부를 은행의 사회공헌 활동으로 인정하여 은행 스스로 점포폐쇄에 따른 피해를 최소화할 수 있도록 유도할 필요가 있다는 의견이 있었다. 점포폐쇄 지역주민의 의견청취가 중요한 만큼 의견청취의 구체적인 방식에 대한 고민도 필요하다는 의견도 제시되었다.

고령화 시대에 발맞추어 폐쇄되는 점포를 ‘디지털 교육센터’ 또는 ‘자산 관리·상담 센터’로 운영하는 방안과 대학생 서포터즈 등을 활용하여 점포 폐쇄 전, 은행 방문 고객을 대상으로 인터넷·모바일뱅킹 교육을 실시하는 방안도 언급되었다.

이에 은행은 금융소비자가 불편을 겪지 않도록 점포폐쇄 지역에 디지털 라운지를 운영하거나 화상통화를 활용한 상담데스크를 제공하는 등 다양한 노력을 실시하였으나, 소비자의 기준에서는 여전히 부족한 점이 많을 수 있다며, 앞으로도 더욱 노력하겠다고 밝혔다.

김소영 부위원장은 금융의 디지털화가 가속화되면서 은행은 비용효율화 측면에서 점포수를 줄이고 있으나, 점포폐쇄에 따라 금융소비자의 불편이 가중되고 있는 상황으로, 점포 이용률이 상대적으로 높은 고령층에게는 점포 폐쇄가 곧 금융소외로 이어질 수 있다고 밝히면서,

금융업의 본질은 ‘신뢰’에 있으므로 단기적인 이윤추구보다 장기적인 안목을 갖고 소비자 이익 증진에 최선을 다해야만 국민들의 신뢰를 얻을 수 있다는 사실을 강조하면서, 금번에 마련한 은행 점포폐쇄 내실화 방안이 향후 금융현장에서 제대로 실천될 수 있도록 은행권에서 적극 협조해줄 것을 당부하였다.

다음 제6차 실무작업반(4.19일 잠정)에서는 은행권 성과보수체계와 관련된 Claw-back, Say-on-pay 제도 등에 대해 논의해나갈 예정이다.

※ (별첨) 국내은행 사회공헌 현황

담당 부서	금융위원회 은행과	책임자	과 장	강영수 (02-2100-2950)
		담당자	서기관	서 준 (02-2100-2951)
	금융감독원 은행검사1국	책임자	국 장	박충현 (02-3145-7050)
		담당자	팀 장	황준하 (02-3145-7065)

