

# 은행 점포폐쇄 내실화 방안

2023. 4. 13.

금 융 위 원 회  
금 융 감 독 원  
은 행 연 합 회

- **[검토 배경]** 코로나19 장기화 및 정보통신 기술의 발달로 인하여 비대면을 통한 금융상품 가입 및 금융업무처리가 증가하는 추세

[표] 금융서비스 전달채널별 업무처리비중

구분	창구	CD/ATM	텔레뱅킹	인터넷뱅킹	전체
2018년	8.8%	30.2%	7.9%	53.2%	100.0%
2020년	6.8%	20.2%	4.9%	68.1%	100.0%
2022년	5.5%	14.2%	2.6%	77.7%	100.0%

(출처: 한은, 입출금·자금이체 거래건수 기준)

- 이에 은행은 비용 효율화 등을 이유로 점포 수를 줄이고 있으나, 점포 폐쇄에 따라 금융소비자의 불편이 가중되고 있는 상황

[표] 은행 점포수 변동 추이 (출처: 금감원 등)

연도	'12말	'17말	'18말	'19말	'20말	'21말	'22말
개수 (증감)	7,673	6,789	6,766 (△23)	6,709 (△57)	6,405 (△304)	6,094 (△311)	5,800* (△294)

\* '22년말 점포수는 '12년 점포수('10년 이후 점포 수가 가장 많았던 연도) 대비 24% 감소

- 특히, 다른 연령층에 비해 은행 점포이용률이 상대적으로 높은\* 고령층의 경우, 점포 감소가 곧 금융소외로 이어질 가능성

\* 은행 점포이용률(출처: 한은) : **53.8%** (70대 이상 평균) vs. **25.3%** (전 연령층 평균)

- **[문제점]** 점포폐쇄에 앞서 영향평가를 실시하고, 폐쇄결정시 대체수단을 마련하도록 “은행 점포폐쇄 공동절차”를 운영중이나,
- 동 공동절차 운영에도 불구하고 점포폐쇄가 지속해서 발생하고 있으며, 대체수단도 창구업무 대체율이 낮은 무인자동화기기(ATM)에 집중

☞ “은행 점포폐쇄 공동절차”를 보다 실효성 있게 운영하여 점포 폐쇄 과정에서 소비자가 겪는 불편 및 피해를 최소화할 필요

## 추진방향

## 목표

- ◆ 점포폐쇄에 따른 금융소비자의 **불편 및 피해 최소화**를 위해  
 (1) 사전영향평가가 제 기능을 할 수 있도록 **내실화**하고,  
 (2) 점포폐쇄 관련 정보의 **공개범위를 확대**하는 한편,  
 (3) 폐쇄점포 이용 소비자들을 위한 **실질적인 지원방안**도 마련

## 세부내용

## 현행

(1) 사전영향평가 **유명무실**

- ▶ **(의견수렴)** 별도 의견수렴절차 없음
- ▶ **(외부전문가)** 금융·법률 분야 1인  
\* 소비자 분야 전문가 참여 부족
- ▶ **(평가항목)** 수익성 관련 항목 비중 ↑
- ▶ **(대체수단)** 무인자동화기기(ATM) 위주



## 개선

(1) 사전영향평가 **내실화**

- ▶ **(의견수렴)** 폐쇄결정 전, 의견수렴 실시  
\* 수렴 후, 영향평가 재 실시 · 대체수단 조정
- ▶ **(외부전문가)** 1인 → 2인으로 확대  
\* 2인 중 1인은 지역인사로 선임
- ▶ **(평가항목)** 수익성 관련 항목 제외
- ▶ **(대체수단)** 대체점포 우선 마련  
\* 무인자동화기기(ATM)는 대체수단 불인정

(2) 정보 공개 **제한적**

- ▶ **(폐쇄안내)** 기본정보 위주
- ▶ **(경영공시)** 연1회, 폐쇄·신설 점포수
- ▶ **(비교공시)** 없음

(2) 정보 공개 범위·내용 **확대**

- ▶ **(폐쇄안내)** 영향평가 주요내용 등 추가
- ▶ **(경영공시)** 연4회, 사유·대체수단 추가
- ▶ **(비교공시)** 은행별 신설 · 폐쇄현황  
\* 은행연합회 비교공시

(3) 소비자 지원·보상방안 **부족**

- ▶ **(사후평가)** 사후 의견수렴절차 없음
- ▶ **(지원방안)** 별도 지원·보상 부족
- ▶ **(금융교육)** 주민 대상 교육 부족

(3) 소비자 지원·보상방안 **마련**

- ▶ **(사후평가)** 점포폐쇄후, 사후평가 실시
- ▶ **(지원방안)** 실질적인 지원 확대  
\* 일정기간 우대금리 적용 및 수수료 감면
- ▶ **(금융교육)** 디지털 금융교육 확대  
\* 모바일·인터넷뱅킹, 키오스크 사용법 교육 등

## (1) 사전영향평가 내실화

### ① 점포폐쇄 결정 이전, 은행 이용고객 대상 “사전의견수렴 실시”

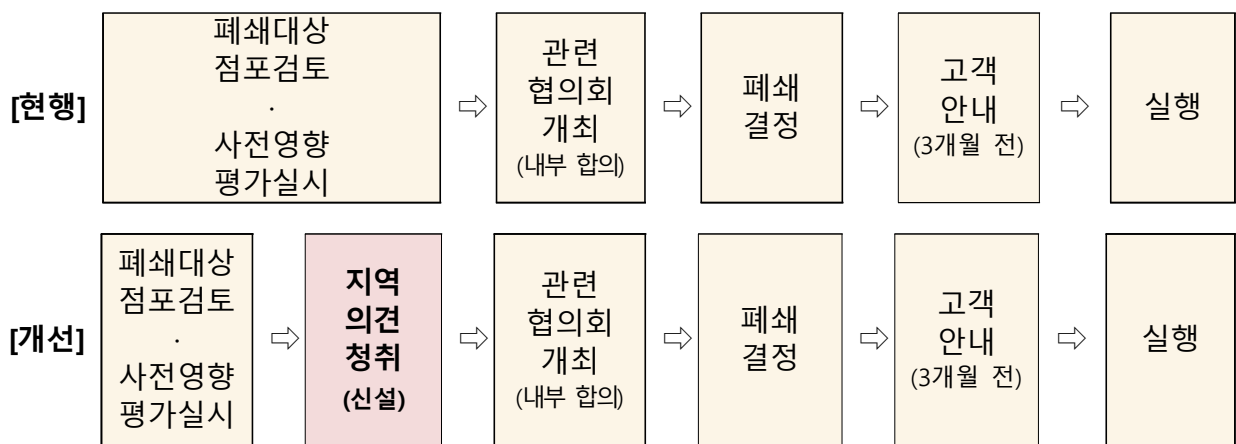
- **[현행]** 폐쇄점포 이용 소비자의 의견을 수렴하는 절차가 부재하여 사전영향평가 과정에서 소비자에 미치는 영향이 과소평가될 우려

\* 미국·캐나다·영국·호주 등 해외에서는 지역주민이 요청하는 경우 은행 점포폐쇄에 대한 의견수렴을 진행하거나 지역사회와 협의하는 절차 등을 거치고 있음

- **[개선]** 점포폐쇄를 결정하기 전에 이용고객들의 의견을 수렴할 수 있는 절차를 마련하고, 수렴 결과를 반영하여 폐쇄여부 등\* 재검토

\* 청취 결과를 반영하여 ①대체수단 조정, ②영향평가 재실시, ③점포폐쇄여부 재검토

[표] 은행 점포폐쇄 절차 개선안



### ② 사전영향평가지, “외부전문가 참여 비중 및 역할 확대”

- **[현행]** 영향평가에 외부전문가를 1인 이상 참여토록 하고 있으나, 금융·법률 분야의 비중이 높고, 일부는 사후심사로 역할이 제한적
- **[개선]** 외부전문가를 2인 이상 선임하여 영향평가에 직접 참여토록 하고, 2인 중 1인은 지역 의견을 반영할 수 있는 지역인사로 선임

### ③ 사전영향평가시, “소비자 관련 평가항목의 비중 확대”

- **[현행]** 사전영향평가 항목 중 소비자의 불편·피해 최소화와 관련된 항목의 비중이 낮고, 은행의 수익성·성장 관련 항목의 비중이 큼
- **[개선]** 은행의 수익성과 연관된 항목을 사전영향평가 항목에서 제외하고, 금융소비자 불편 최소화\*와 관련된 항목의 비중을 확대

\* 고객수, 고령층비율, 대체거래수단, 대체점포 수, 대체점포 지정여부 등

### ④ 점포폐쇄시, 창구 대체율이 높은 “대체점포를 우선적으로 마련”

- **[현행]** 은행은 점포폐쇄시 주로 무인자동화기기(ATM)를 대체수단으로 마련하고 있으나, ATM은 창구업무를 대체하기에는 역부족
  - **[개선]** 금융소비자가 기존 점포폐쇄 이후에도 큰 불편없이 금융서비스를 지속적으로 받을 수 있도록 적절한 대체수단을 마련
- ① 내점고객수, 고령층비율 등을 감안하여 금융소비자의 불편이 큰 경우, 소규모점포나 공동점포를 대체수단으로 우선적으로 마련
  - ② 그 이외에는 우체국·지역조합 등과의 창구제휴, 이동점포 또는 고기능무인자동화기기(STM\*)를 대체수단으로 활용 가능

\* STM(Smart Teller Machine): 영상통화, 신분증스캔 등 본인인증을 거쳐 예적금 신규가입, 카드발급, 인터넷·모바일뱅킹 가입 등 창구 업무의 80% 이상 수행 가능

- ③ 다만, STM의 경우 소비자의 불편이 낮은 경우 등 예외적인 상황에서만 적용가능하며 안내직원을 두거나 사용법 교육을 실시

※ 무인자동화기기(ATM)는 현금 입·출금 등 아주 기본적인 업무는 가능하나, 예·적금 신규가입 등 은행의 창구거래를 온전히 대체할 수 없으므로 보조수단으로는 활용할 수 있으나, 점포폐쇄에 따른 대체수단으로는 “불인정”

## (2) 정보공개 범위 · 내용 확대

### ① 점포폐쇄시 이용고객에게 안내하는 “정보의 범위 확대”

- **[현행]** 점포폐쇄가 결정되면, 폐쇄일 3개월 전부터 2회 이상 이용 고객에게 폐쇄일자 및 사유, 대체수단 등 기본정보를 제공중\*

\* 문자, 전화, 우편, 이메일 등을 통해 점포 이용고객을 대상으로 개별통지

- **[개선]** 점포가 폐쇄된 구체적인 사유와 점포폐쇄 이후에도 도움을 받을 수 있는 연락처 등을 같이 제공\*하여 소비자의 알권리를 강화

\* 폐쇄일자 등 기본정보 이외에 사전영향평가 주요 내용, 대체점포 외 추가적으로 이용가능한 대체수단, 점포폐쇄 이후 문의가능한 은행 담당자 연락처 등을 제공

### ② 점포폐쇄 관련 “경영공시 주기 단축 및 공시내용 확대”

- **[현행]** 현재 은행은 경영공시를 통해 지점, 출장소 등 전체 점포수와 신설·폐쇄되는 점포수를 지역에 따라 구분하여 연 1회 공시중
- **[개선]** 경영공시 주기를 분기별 1회(연 4회)로 단축하고, 분기중 폐쇄되는 점포의 경우 폐쇄일자, 폐쇄사유 및 대체수단을 추가로 공시

[표] 분기 중 영업점 세부현황

지역		영업점명	지점/ 출장소	폐쇄일자	폐쇄사유	대체수단
시도	시군구					
(예시) 서울시	(예시) 종로구	(예시) 00점	(예시) 지점	(예시) 23.5.14	(예시) 내점고객 감소	(예시) 공동점포

### ③ 은행 점포 신설·폐쇄 현황에 대한 “비교공시 신설”

- **[현행]** 은행연합회는 소비자포털 홈페이지를 통해 은행별 예금·대출 금리·수수료, 민원건수, 소비자보호 실태평가결과 등을 비교공시중
- **[개선]** 은행연합회 홈페이지에 은행간 점포 신설·폐쇄현황 정보를 비교공시하고, 은행별 점포폐쇄 사유 등 세부현황을 추가로 공시

### (3) 소비자 지원 · 보상방안 마련

#### ① 점포폐쇄 이후, 소비자에 미치는 영향에 대한 “사후평가 실시”

- **[현행]** 점포폐쇄 이후, 대면점포 감소로 인한 소비자의 불편·피해가 해소되지 않고 지속됨에도 불구하고 점검 또는 평가절차가 부재
- **[개선]** 소비자보호 전담부서가 주관하는 사후평가 절차를 마련하여 고객이 계속해서 불편을 겪는지 확인하고 적절한 대응방안\* 마련

\* 대체점포 재지정, 대체수단 상향조정 등 기존에 마련한 대체수단을 조정·변경

#### ② 폐쇄점포 이용고객을 대상으로 “실질적인 지원방안 마련”

- **[현행]** 점포폐쇄로 인해 이용가능한 서비스의 범위가 축소되고, 시간·비용이 증가하고 있으나, 이에 대한 현실적인 보상·지원이 부재
- **[개선]** 은행 자체적으로 폐쇄점포 이용고객을 대상으로 향후 발생할 불편·피해를 보상할 수 있는 직접적인 지원방안\*을 마련하여 제공

\* (예)폐쇄점포 고객 대상, 예금·대출상품에 일정기간 우대금리 적용 또는 수수료 면제

#### ③ 키오스크·인터넷뱅킹 사용에 어려움을 겪는 “소비자 대상 교육 강화”

- **[현행]** 일부 소비자의 경우, 대면창구를 통한 은행업무 처리에서 인터넷·모바일뱅킹으로의 전환이 쉽지 않아 여전히 대면점포 이용을 선호
- **[개선]** 점포폐쇄 지역의 고객을 대상으로 모바일·인터넷뱅킹 및 키오스크 사용법을 주기적으로 교육하고 교육 신청 방법도 안내

- ① 은행 홈페이지 및 어플리케이션 내부에 별도의 고령자 모드\*를 마련하고, 고령자 모드를 활용하여 인터넷·모바일뱅킹 실습교육 진행

\* 글자크기를 확대하고, 이체·송금 등 간단한 메뉴로 홈페이지·모바일 화면을 구성

- ② 대체수단으로 고기능무인화기기(STM)를 활용하는 경우, 일정기간 지원인력이 상주하여 기기사용에 대한 지원 및 교육을 실시

- 「은행 점포폐쇄 내실화 방안」 발표('23.4.13일) 이후, ❶은행 점포폐쇄 관련 공동절차(은행연), ❷은행업감독업무시행세칙(금감원) 개정 진행

❶ [공동절차] '23.5.1일부터 공동절차를 시행하되, '23.5.1일 이전 점포 폐쇄가 결정되거나 점포가 폐쇄되는 경우에도 내실화 방안 적용

- 다만, 이미 점포폐쇄여부가 결정되었다는 점에서 대체점포 마련, 사후평가 실시 등 폐쇄결정 이후 적용되는 사항에 한하여 적용

❷ [시행세칙] '23년 2/4분기부터 점포폐쇄 경영공시 관련 개선사항\*이 적용될 수 있도록 은행업감독업무시행세칙 개정 추진

\* 분기별 1회 공시, 폐쇄·신설 점포수, 폐쇄일자, 폐쇄사유 및 대체수단 공시