

보도시점 2025. 3. 28.(금) 조간 배포 2025. 3. 27.(목) 08:00

## 소비자의 금융접근성을 제고해 나가겠습니다.

### - 은행대리업 도입 등 은행업무 위탁 활성화 방안 -

- ▲ 은행대리업 제도 도입을 통해 은행 외 대면 영업채널 확대  
→ 예·적금, 대출 등의 은행업무 관련 대면접근성, 비교가능성 등 제고
- ▲ 은행권 공동 현금자동입출금기(ATM) 및 편의점 입·출금 서비스 활성화  
→ 입금, 출금 등 일상적인 간단한 현금거래 이용편의성 향상

금융산업의 디지털 전환이 가속화되며 은행권의 대면 영업점은 지속적으로 감소하고 있습니다. 대면 영업점의 감소는 국내뿐만 아니라 전세계 공통적으로 나타나고 있는 현상으로, 디지털 시대 도래에 따른 비대면 업무 처리비중 확대 등 일부 불가피한 측면도 있습니다.

\* 은행 영업점 수 추이(개수) : ('11말) 7,623 ('15말) 7,313 ('20말) 6,454 ('23말) 5,794

그러나, 대면 영업점의 감소는 고령층 등 디지털 소외계층을 중심으로 금융거래 접근성 제한을 초래할 우려가 있습니다. 이에 정부는 ①은행대리업 제도 도입, ②은행권 공동 현금자동입출금기(ATM) 및 편의점 입·출금 서비스 활성화를 포함한 「금융접근성 제고를 위한 은행업무 위탁 활성화 방안」을 마련하였습니다.

### [ 은행대리업 제도 도입 ]

은행대리업은 은행법에 따른 은행 고유업무(예·적금, 대출, 이체 등 환거래)를 은행이 아닌 제3자가 대신 수행할 수 있도록 허용하는 제도입니다. 이를 통해 소비자는 은행 영업점이 아닌 곳에서 대면으로 은행업무를 처리할 수 있습니다. 은행대리업자는 은행의 모든 업무를 대신하는 것은 아니며, 고객 상담이나 거래 신청서 접수, 계약 체결 등 일선 현장에서 이루어지는 對고객 접점업무를 은행 대신 수행합니다. 대고객 접점업무 외 심사, 승인 등 의사결정이 필요한 업무는 은행이 직접 수행해야 합니다.

[표] 대출 취급시 은행-은행대리업자의 업무범위(예시)

업무 프로세스	주요 업무	수행 주체
상담·서류징구	여신섭외 및 상담, 신용정보 조회 동의, 신청서 접수 등	은행대리업자
대출 심사	신용평가, 담보평가, 금리·수수료율 산정 등	은행
대출 승인	대출금리 최종 판정, 여신 승인 등	
계약 체결	승인여부 및 계약내용 안내, 대출약정서 자서 등	은행대리업자

은행대리업은 은행의 고유업무를 수행하는 점 등을 고려하여 진입가능 사업자를 제한하고, 인가제로 운영할 계획입니다. 기본적으로 은행 또는 은행(복수 은행 가능)이 최대주주인 법인이 은행대리업을 영위할 수 있습니다. 이에 추가로 지역별 영업망을 보유한 우체국, 상호금융, 저축은행의 진입도 허용됩니다.

은행대리업자는 하나의 은행이 아닌 복수(複數)의 은행을 위해 대리업무를 수행할 수 있습니다. 단, 기본적으로 대면영업이 불가능한 인터넷전문은행에 대한 제3자의 대리는 금지됩니다. 또한, 은행대리업은 소비자의 대면거래 접근성 제고를 위해 도입을 추진하는 만큼, 은행대리업자는 대리업무를 대면으로만 수행할 수 있습니다.

은행대리업이 도입될 경우 소비자의 대면거래 접근성 및 비교가능성이 제고될 것으로 기대됩니다. 은행 영업점이 없는 지역에서도 은행대리업자를 방문하여 은행 예금에 가입하거나 계좌이체 등을 이용하는 것이 가능해집니다. 아울러, 은행대리업자를 통해 소비자가 예금·대출상품을 비교하고 거래할 수 있다는 점에서 은행대리업자가 일종의 ‘오프라인 비교플랫폼’으로 기능할 수 있을 것으로 예상합니다.

정부는 은행대리업 제도 도입을 위해 연내 「은행법」 개정을 추진할 계획입니다. 다만, 법률 개정까지 장기간 소요될 수 있는 만큼, 우선 은행대리업을 「금융혁신지원 특별법」에 근거한 혁신금융서비스로 지정하여 시범운영을 실시하겠습니다. 시범운영은 은행 등 여수신 취급 금융회사 중심으로 추진하되, 우체국\*도 시범운영 사업자 진입을 허용할 예정입니다.

\* 우체국은 전국에 영업점(24년말 기준 2,500여개)이 있고, 그간 은행의 입금·지급 업무를 위탁받아 수행한 경험을 보유한 점 등을 감안

## [ 은행권 공동 현금자동입출금기(ATM) 및 편의점 입·출금 서비스 활성화 ]

예금, 대출 등의 은행업무 외에도 현금의 입·출금 등 일상적으로 이루어지는 현금거래 수요는 상존하나, 일부 지역의 경우 현금자동입출금기(ATM) 등이 없어 소비자가 불편을 겪는 경우가 있습니다. 이처럼 간단한 현금거래 관련 이용편의성 제고를 위하여 은행권 공동 현금자동입출금기(ATM) 및 편의점 입·출금 서비스 활성화 등을 추진해 나가겠습니다.

먼저, 은행권 공동 현금자동입출금기(ATM)의 경우, 관련 운영경비를 사회 공헌 활동 비용으로 인정하는 등의 유인을 제공하여 보다 많은 은행(현재 4개 은행 참여)의 참여를 유도하겠습니다. 아울러, 공동 현금자동입출금기(ATM) 설치 장소의 경우 현재는 지역 전통시장으로 한정되어 있으나, 지역거점인 관공서나 주민편의시설(행정복지센터, 문화센터, 노인복지관 등) 또는 지역 대형 마트 등까지 확대해 나가겠습니다. 공동 현금자동입출금기(ATM) 외에도 은행 고객이 상호금융 등 지역 금융기관 현금자동입출금기(ATM)를 통한 거래가 가능토록 업무제휴 확대도 추진할 계획입니다.

현재 편의점 등에서 실물카드나 현금을 통한 소액출금(캐시백, '17.10월~) 및 거스름돈 입금 서비스('20.9월~)를 실시하고 있습니다. 다만, 물품 구매 없는 출금 불가, 이용수단 제한 등 이용상 불편으로 활성화되지 못하고 있는 상황입니다. 향후 무결제 출금을 허용하고 입·출금 한도를 상향하는 한편, 실물 카드가 아닌 모바일현금카드\*와 연계하여 언제든 간편하게 현금거래가 가능하도록 개선해 나가겠습니다.

\* 한국은행, 금융결제원 및 은행권 중심으로 기존 플라스틱 현금카드 서비스를 모바일로 확장하여 은행서비스(ATM 입출금 등) 등 제공중('20.6월~)

### < 소액출금·거스름돈 입금 서비스 개요 >

구 분	참여금융사 및 가맹점	한도	수수료*
<b>소액출금</b> ( '17.10월~ )	① 참여사 : 16개 은행, 농협중앙회 ② 가맹점 : 이마트24, CU	1회 10만원, 1일 10만원	○ (700~800원)
<b>거스름돈 입금</b> ( '20.9월~ )	① 참여사 : 15개 은행, 농·수협중앙회 ② 가맹점 : 현대백화점, 이마트24	1회 5만원, 1일 10만원	×

\* 소액출금 수수료: 해당 편의점과 제휴를 맺지 않은 은행의 공용 ATM(1,100~1,300원) 보다 낮은 수준  
거스름돈 입금 서비스 가맹점이 거스름돈을 고객의 계좌에 이체하는 방식으로, 최초 시행시부터 수수료 없음

## [별첨] 금융접근성 제고를 위한 은행업무 위탁 활성화 방안

담당 부서  <총괄>	금융위원회	책임자	과 장	이진수 (02-2100-2950)
	은행과	담당자	사무관	김경호 (02-2100-2953)
			사무관	박준상 (02-2100-2952)
	금융위원회	책임자	과 장	김수호 (02-2100-2630)
	금융소비자과	담당자	사무관	홍연제 (02-2100-2631)
	금융감독원	책임자	국 장	김형원 (02-3145-8020)
	은행감독국	담당자	팀 장	최동우 (02-3145-8022)
	한국은행	책임자	팀 장	고경철 (02-750-6764)
	전자금융팀	담당자	과 장	이정인 (02-750-6613)
	은행연합회	책임자	부 장	심영민 (02-3705-5247)
	전략기획부	담당자	팀 장	이열강 (02-3705-5068)
	은행연합회	책임자	부 장	고태호 (02-3705-5704)
	수신자금부	담당자	팀 장	최진웅 (02-3705-5237)
	금융결제원	책임자	실 장	윤일진 (02-531-3401)
	전자결제사업실	담당자	팀 장	손치부 (02-531-3490)

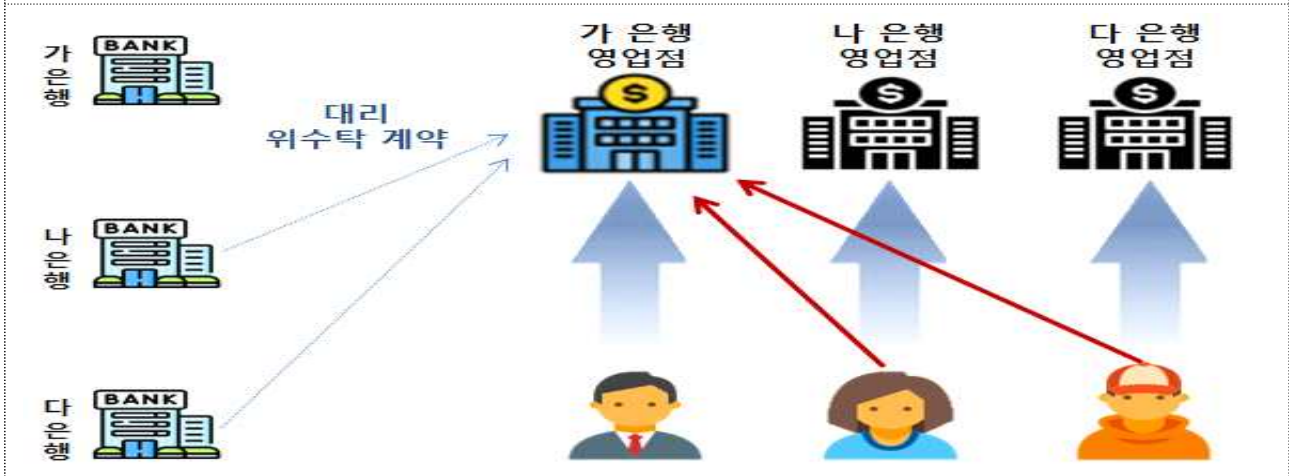


① 금융소비자의 대면거래 접근성 향상

**<시나리오1>** 농촌에 사는 70대 노인 A씨는 스마트 폰 사용에 익숙하지 않아 은행 업무를 보기 위해서는 은행 영업점에 직접 방문해야 합니다. 그러나 거주지 인근에는 은행 영업점이 없어 버스를 타고 20분 정도 이동하여 가야했습니다. 은행대리업 도입 이후 A씨는 은행업무를 처리하기 위해 이제 집에서 도보로 10분 거리에 있는 우체국을 방문합니다. 가까운 우체국에서 은행 업무를 처리할 수 있게 되어 큰 만족감을 느끼고 있습니다.



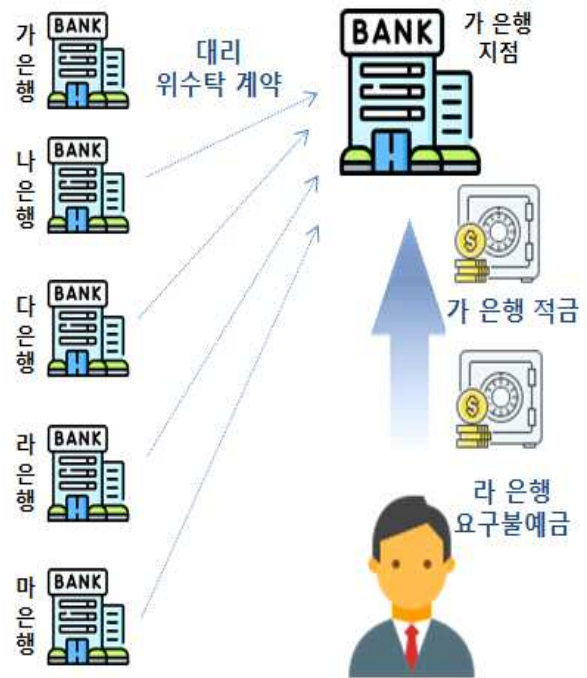
**<시나리오2>** 수도권에 거주하는 B씨, C씨는 얼마 전 거주지 인근 주거래 은행 영업점이 폐쇄되어 은행거래에 불편을 겪고 있었습니다. 은행대리업 도입으로 종전 주거래 은행이 집근처 ○○은행 영업점과 은행대리업 계약을 체결하여 다시 편리하게 주거래 은행 서비스를 이용할 수 있게 되었습니다.





## ② 다양한 금융서비스 비교가능성 제고 및 경쟁 촉진

**<시나리오3>** 수도권에 거주하는 직장인 C씨는 다양한 예·적금 상품을 비교하여 가입하고 싶었습니다. 그러나, 거주지 인근에 예금 가입이 가능한 금융기관은 ○○은행 영업점이 유일했습니다. 은행 대리업 도입 이후 ○○은행 영업점은 △△은행 등과 은행대리업 계약을 체결하였고, C씨는 ○○은행 영업점에서 여러 은행 예금상품과 금리 등을 비교해보고 금리조건이 우수한 △△은행 적금 상품과 모바일 앱 이용편리성 등 부가서비스가 만족스러운 ○○은행 요구불예금상품에 동시에 가입하였습니다.



## ③ 지역 경제 활성화에 기여

**<시나리오4>** ○○섬에서 작은 카페를 운영하는 B씨는 최근 카페 확장을 위해 대출 상담이 필요했습니다. 그러나, 은행 영업점을 가려면 배를 타고 육지로 가야 하는데, 이를 위해 카페를 비우는 것이 부담스러워 오랜 기간 실행에 옮기지 못하고 있었습니다. 은행대리업 도입 이후 5개 은행이 공동 출자하여 섬에 은행대리점을 신설하였습니다. B씨는 5개 은행의 대출상품을 비교하여 상담을 받을 수 있었고, 이를 통해 B씨는 최적의 조건으로 사업 자금을 확보하여 카페를 확장할 수 있었습니다.

