



금융회사 업무위탁 제도개선 및 은행대리업 도입 방향 검토

2023. 6. 7.

금 융 위 원 회
금 융 감 독 원

※ 본 자료는 개선 방향에 대해 논의한 것으로, 추후 논의
과정에서 구체적인 내용은 변경될 수 있습니다.

□ 외부자원을 활용한 은행업무 효율화 및 소비자편익 제고를 위해 2가지 방안을 검토 진행 중

① 본질적 업무에 대해서도 외부자원(outsourcing)을 활용하거나 금융·비금융분야간 협업이 가능하도록 업무위탁 제도 개선

② 지점 축소 등에 대응하여 디지털 소외계층의 은행서비스 접근성을 높이기 위한 채널로서 은행대리업 도입

➡ 구체적인 제도개선 방안은 추가적인 논의 후 '23년 3분기 중 확정·발표할 예정

1. 금융회사 업무위탁 제도개선 검토

< 현황 및 문제점 >

□ 금융투자업자의 업무위탁에는 자본시장법이 적용되는 반면, 금투업자를 제외한 타 업권은 개별법이 위탁범위를 정하고 있지 않아 금융위 고시(업무위탁규정 등)를 적용

□ 은행 등의 경우, 자본시장법이 적용되는 금투업권*과 달리 본질적 업무의 외부위탁이 금지되어 금융혁신 제약

* 자본시장법은 본질적 업무와 비본질적 업무 모두 업무위탁을 허용하되, 본질적 업무는 해당 업무를 수행할 수 있는 인허가를 받은 수탁자에게만 위탁 허용

○ 위탁이 제한되는 본질적 업무의 범위가 광범위하게 규정되어 있어 IT기업과의 협업 등 다양한 비즈니스 모델 확대에 한계

※ 은행의 본질적 업무(위탁 불가) : 예·적금, 유가증권 등의 계좌 개설·해지/ 입금·지급 업무, 자금 대출·어음 할인 업무, 내·외국환 업무, 채무보증·어음인수 업무

☞ 권역별 본질적 업무의 범위 (참고1)

< 검토방향 >

① 은행 등 금융회사가 다른 금융회사, 핀테크 등과 협업할 수 있도록 위탁 가능한 업무의 범위를 확대

❶ (본질적 업무위탁 허용) 금융회사가 디지털화, 신기술 도입 등에 원활히 대응할 수 있도록 위탁범위를 확대하되 허용범위는 추가논의

- (1안) 본질적 업무에 대한 위탁을 포괄적으로 허용하되 내부통제 업무*는 위탁 불가 (→ 현행 자본시장법 체계와 동일)

* 위탁이 불가능한 내부통제 업무: 준법감시인·위험관리책임자·내부감사 업무

- (2안) 본질적 업무를 단위 업무별로 핵심·비핵심요소로 분류하고, 비핵심요소만 위탁 허용*

* 수신기능을 가진 은행·저축은행 등은 단순 중개기능을 하는 증권사(자본시장법 적용)와 달리 업무위탁 규제를 보다 엄격히 적용해야 한다는 견해

※ 본질적 업무 중 핵심요소와 비핵심요소의 구분 기준은 추가논의 필요
(핵심요소 예시: 대출업무 중 금리·한도산정·대출승인, 예·적금업무 중 자금보관)

❷ (수탁자) 인가제 형해화 방지 등을 위해 본질적 업무를 위탁하는 경우, 수탁자를 관련 인허가를 받은 자로 제한

❸ (본질적 업무범위 조정) IT업체와의 협업 증가 등 경영환경 변화를 반영하여 본질적 업무의 범위를 합리적 조정*(→ 비본질적 업무로 전환)

* 예: 예금고객에게 제공되는 예금계좌 유지·해지·변경 등에 관한 LMS 및 이메일 발송업무 등은 비본질적 업무로 분류

< 위탁가능 범위 확대 >

현행	본질적 업무	非본질적 업무
	위탁 불가	위탁 가능



개선	본질적 업무		非본질적 업무
	(1안) 내부통제 업무	(1안) 그 외 본질적 업무	
	(2안) 핵심업무	(2안) 비핵심업무	
	위탁 제한	위탁 가능	
수탁자	-	인허가를 받은 자	인허가 없이 수탁 가능

② 업무위탁 허용범위가 확대되는 만큼, 증가하는 제3자 리스크에 대한 관리·감독 강화

- 기본적으로 위탁자인 금융회사를 통해 수탁자를 간접적 통제하는 체계*를 유지하되, 금융회사의 관리·책임 강화*

* (현행) 금융회사가 업무위탁 리스크 관리를 위한 내부통제기준을 마련·운영하고, 위수탁 계약서를 통해 수탁자를 관리하도록 규정

** 예: ① 업무위탁 관련 내부통제 및 수탁자 관리에 대한 **이사회 등 책임 명확화**

② 내부통제기준 마련·준수의무 및 수탁자 관리방안이 포함된 위수탁계약서 체결 의무 위반시 **제재근거 마련**

- 소수 위탁자로 업무위탁이 집중·과점화되는 경우 리스크*가 매우 커질 수 있어 보완방안 검토 필요

* 특정 외주기업에 대한 의존도가 높아진 상태에서 해당사 장애 발생시 **다수 금융회사 서비스가 차질**을 겪거나(Concentration risk), 외주기업의 **과점적 지위**로 타사 전환이 어려워질(Vendor Lock-in) 우려

- 제3자 리스크가 특정 수탁자에게 집중될 경우, 금융회사(위탁자)가 해당 리스크를 내부통제에 반영토록 하고, 금융당국이 직접 해당 수탁자를 검사·감독하는 방안도 검토 가능

③ 상위법상 위임근거를 마련하여 제재·감독의 실효성 확보

- 현재 업무위탁규정의 상위법상 근거가 없어 제재 등이 곤란* → 상위법에 위임근거 마련 필요

* 리스크 관리를 위한 의무사항(예: 내부통제기준 마련·준수, 위탁업무 관련 금융당국 보고)의 사실상 구속력이 없음

- 다만, 별도법 제정보다는 **유연한 제도운영**을 위해 기존 법률(개별 업권법 등)에 위임근거, 제재근거 등 **최소한의 사항만 규정**하고 하위 규정에서 탄력적으로 운영하는 것이 바람직

※ (해외사례) 美·EU·英·싱가폴 등은 금융회사 아웃소싱에 대한 법령상 규제 無

→ FRB, FDIC, EBA, FCA, MAS 등 공적기관이 금융회사 아웃소싱 관련 지침 또는 가이드라인을 제공하는 방식으로 **유연하게 제도 운영**

2. 은행대리업 도입 검토

< 현황 및 문제점 >

- 현재 은행이 아닌 제3자가 은행업무*를 대리하여 수행할 수 있는 은행법상 근거 부재

* (은행법§27②) ❶예·적금의 수입 또는 유가증권, 그밖의 채무증서의 발행, ❷자금의 대출 또는 어음의 할인, ❸내국환·외국환

- 현행 은행법은 '대리점'을 규정하고 있으나, 정의, 진입규제 등 세부 내용이 없어 허용된다고 보기 어려움

- 디지털 전환 등에 따른 지점 축소로 고령층 등 디지털 취약계층의 금융접근성 위축 → 은행이 저비용으로 오프라인 채널을 확대할 수 있는 방안 필요

- 일본의 경우 지점 감소*에 따른 영업 공백 지역에 저비용 오프라인 채널을 확대하기 위해 은행대리업 제도를 도입('02년)

* 일본 대형은행들은 '95년 이후 15년 동안 점포수를 35% 가량 감축

※ 유초은행(우편저축은행)은 약 3천여개의 우체국을 대리점으로 활용 중이며, 다이와 증권그룹은 자회사인 인터넷전문은행의 업무를 증권 지점에서 대리수행

- 한편, 소비자편익 증진 및 은행권 경쟁촉진을 위해 핀테크 업체의 온라인 환경에서의 은행업무 대리수행에 대한 요구도 증가

* 은행앱(App)을 거치지 않고 핀테크 앱을 통해 계좌개설, 입출금·예금 등 은행 서비스와 기존에 핀테크가 제공하는 서비스를 결합한 One-stop 서비스 제공

< 검토사항 >

- 단순·규격화된 은행업무 수행 등을 은행 이외의 제3자가 수행할 수 있도록 은행대리업 도입(은행법 개정 추진)

※ [정의] 은행업무를 은행 이외의 자가 은행을 위해서 대리하는 것

- 은행대리업자는 은행(본인)을 위하는 점을 표시하고 업무를 수행하고, 그 업무의 결과 및 책임은 본인인 은행이 부담

○ 은행의 **본질적 업무를 대리**하므로 **인가제로 운영*** (은행업과 동일)

* 단, 이미 관련 업무 수행 권한이 있는 기관(예: 다른 은행 및 우체국 - 예·적금 취급 가능)이 해당 권한에 한해 대리업을 수행할 경우, 신고를 통해 영위 가능

○ **복수 은행의 업무를 대리할 수 있도록 1사 전속주의 적용 배제**

* 과잉·불공정 경쟁 방지 등을 위해 **1은행 전속주의**를 적용하자는 의견이 있으나, **소비자 접근성 제고** 등을 위해 **복수은행 업무를 대리할 수 있도록** 하는 것이 바람직

※ [유사 입법례] 보험업법상 보험대리점(GA)도 다수 보험회사의 보험상품 취급 가능

□ 다만, 은행업무 대리에 따른 **리스크*** 등을 감안하여 **영업채널 허용 범위에 대한 추가검토** 필요

* [참고] 은행대리업 허용에 따라 **발생 가능한 리스크 예시**

- 1사 전속주의 완화에 따른 **과잉·불공정 경쟁 발생** 우려
- 계약체결시 **금전편취 위험**, 은행상품과 타업상품의 끼워팔기 등 **불공정거래 발생** 가능성
- **심사부실 및 보안위험** 등 은행 고유업무에 부실 발생 우려, **자금세탁 방지 시스템에 문제발생** 우려 등

❶ 오프라인 채널 확대 차원에서 은행권 공동대리점* 등 금융회사 또는 금융회사의 자회사의 은행대리업 허용 검토

* [예상 사업모델] 은행권이 공동 출자하여 도서·산간지역의 점포폐쇄에 공동 대응

❷ 우체국을 통한 은행업무 대리 허용(현재 업무위탁을 통해 예·적금 입금/지급만 가능 → 예·적금 계좌개설/해지, 대출, 환업무도 허용) 검토

* 우체국에 대한 금융당국의 검사·감독 관련 과기부(우체국) 협의 필요

❸ 핀테크 업체 등에 대해 현재 허용되고 있는 예금·대출 중개*에 추가하여 은행업 대리까지 허용할 필요성이 있는지 검토

* (예금중개) '22.11월부터 혁신금융서비스를 통해 예금상품 중개서비스 시범운영 중
→ '24년 정식 제도화 예정 (금융소비자보호 감독규정 등 개정)
(대출중개) 금소법상 既허용

※ **예금성상품 중개업 도입** 등을 통해 소비자 편의 및 은행권 경쟁촉진 등 **목적은 일정부분 달성 가능**

구분	본질적 요소
<p>1. 「은행법」에 따른 은행의 업무</p> <p>* 위탁자가 은행업감독규정 제102조에 따른 인터넷전문은행인 경우, 금융위원회가 업무의 성격상 불가피한 것으로 인정하는 경우 이외에는 가목 또는 나목의 각 단서 업무를 전자금융거래법 제2조제1호에 따른 전자금융거래의 방법으로만 위탁가능</p>	<p>가. 예금·적금의 수입 또는 유가증권, 그 밖의 채무증서의 발행과 그에 따른 계좌의 개설·해지 및 입금·지급 업무. 다만, 다음의 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 예금잔액 증명서의 발급, 잔액 조회 등 해당 입금·지급 업무에 따라 금융이용자에게 부가적으로 제공되는 업무</p> <p>(2) 현금자동지급기(ATM)를 통한 입금·지급, 계좌이체 등에 관한 업무</p> <p>(3) 원거리 고객 편의 등을 위해 「은행법」에 따른 은행(지방은행은 제외한다) 및 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서에 위탁하는 입금·지급 업무. 다만, 이 경우 위탁자는 업무위수탁 계약서에 일일 입출금 한도 등 업무건전성 유지를 위한 보완장치를 명시하여야 한다.</p> <p>(4) 그 밖에 (1), (2), (3)과 유사한 업무로서 금융위원회가 정하는 업무</p>
	<p>나. 자금의 대출 또는 어음의 할인 업무. 다만, 대출잔액증명 발급, 금융기관에 의한 원리금 수납 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 대출 및 어음의 할인의 심사 및 승인</p> <p>(2) 대출 및 어음의 할인계약의 체결 및 해지</p> <p>(3) 대출 및 어음의 할인의 실행</p>
	<p>다. 내국환·외국환</p> <p>(1) 환거래 관련 심사 및 승인</p> <p>(2) 환거래계약의 체결 및 해지</p>
	<p>라. 채무의 보증 또는 어음의 인수</p> <p>(1) 채무보증 또는 어음인수의 심사 및 승인</p> <p>(2) 채무보증 및 어음인수를 위한 계약의 체결 및 해지</p>
<p>2. 「보험업법」에 따른 보험회사의 업무</p>	<p>가. 보험의 인수 여부에 대한 심사 및 결정. 다만, 보험업법 시행령 제10조제2항에 따른 보험계약 심사를 위한 조사업무는 제외한다.</p>
	<p>나. 보험계약의 체결. 다만, 보험업법 제83조제1항제1호부터 제3호까지에 해당하는 자에 의한 보험계약의 모집은 제외한다.</p>
	<p>다. 보험계약의 변경, 해지 및 부활처리, 다만, 다음의 각 행위는 제외한다.</p> <p>(1) 해지 및 부활처리를 위한 신청접수, 전산 입력 등 절차적 행위</p> <p>(2) 보험업법 제115조제1항제3호에 따라 보험계약의 유지·해지·변경 또는 부활 등을 관리하는 자회사에 해당업무를 위탁하는 행위</p> <p>(3) 별도의 심사를 요하지 않는 부활처리 행위</p>
	<p>라. 보험금 지급 여부에 대한 심사 및 결정. 다만, 다음의 각</p>

구분	본질적 요소
	<p>행위는 제외한다.</p> <p>(1) 보험업법 시행령 제10조제2항에 따른 보험사고 조사 및 손해사정 업무</p> <p>(2) 보험업법 제185조에 따라 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자에 대하여 보험금 산정·지급 관련 구체적 기준 및 적정성 점검방안을 수립하여 위탁하는 보험금 지급여부 심사·결정 업무. 다만, 이 경우 보험회사는 업무위수탁 보고서 보험금 산정기준 적정성 점검방안을 포함한 관리계획을 함께 제출하여야 한다.</p>
	<p>마. 재보험(재공제 포함) 출·수재</p> <p>(1) 재보험 계약 체결</p> <p>(2) 재보험 정산업무 중 입·송금 업무</p>
	<p>바. 대출의 심사 및 승인, 대출계약의 체결 및 해지, 대출의 실행 업무. 다만, 대출잔액증명 발급, 금융기관에 의한 원리금 수납 업무는 제외한다.</p>
	<p>사. 채무보증 업무</p> <ul style="list-style-type: none"> - 채무보증의 심사 및 승인 - 채무보증 계약의 체결 및 해지
3. 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융업자의 업무	<p>가. 공통</p> <p>(1) 대출 또는 어음의 할인 업무. 다만, 대출잔액증명 발급, 금융기관에 의한 원리금 수납 업무는 제외한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대출 및 어음 할인의 심사 및 승인 - 대출 및 어음 할인계약의 체결 및 해지 - 대출 및 어음 할인의 실행 <p>(2) 지급보증업무</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지급보증의 심사 및 승인 - 지급보증 계약의 체결 및 해지
	<p>나. 신용카드업</p> <p>(1) 회원자격심사 및 발급승인. 단, 신용위험을 수반하지 않는 단순업무(모집, 기재사항 확인 등)는 제외한다.</p> <p>(2) 이용한도 부여 및 변경</p> <p>(3) 신용카드 이용 관련 대금결제</p> <p>(4) 거래의 승인. 단, 전산장애, 해외거래 승인 등 기술적으로 불가피한 경우는 제외한다.</p>
	<p>다. 시설대여업</p> <p>(1) 시설대여 및 연불판매의 심사 및 승인</p> <p>(2) 시설대여 및 연불판매 계약(변경계약 포함) 체결 및 해지</p>
	<p>라. 할부금융업</p> <p>(1) 할부금융 심사 및 승인</p> <p>(2) 할부금융이용자 및 매도인과의 할부금융 계약의 체결 및 해지</p>
	<p>마. 신기술사업금융업</p> <p>(1) 투자 및 융자대상에 대한 심사 및 승인</p> <p>(2) 투자 및 융자 계약의 체결 및 해지</p>

구분	본질적 요소
	<p>(3) 이익환수(주식상장 및 지분매각)</p> <p>(4) 신기술사업투자조합의 설립 및 자금의 관리</p>
<p>4. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행의 업무</p>	<p>가. 예금·적금(신용계·신용부금을 포함한다)의 수입 및 그에 따른 계좌의 개설·해지와 입금·지급 업무. 다만, 다음의 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 예금잔액 증명서의 발급, 잔액조회 등 해당 입금·지급 업무에 따라 금융이용자에게 부가적으로 제공되는 업무</p> <p>(2) 현금자동지급기(ATM)를 통한 입금·지급, 계좌이체 등에 관한 업무</p> <p>(3) 원거리 고객 편의 등을 위해 「은행법」에 따른 은행(지방은행은 제외한다) 및 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서에 위탁하는 입금·지급 업무, 다만, 이 경우 위탁자는 업무위수탁 계약서에 일일 입출금 한도 등 업무건전성 유지를 위한 보완장치를 명시하여야 한다.</p> <p>(4) 그 밖에 (1), (2), (3)과 유사한 업무로서 금융위원회가 정하는 업무</p> <p>나. 자금의 대출 또는 어음의 할인. 다만, 대출잔액증명 발급, 금융기관에 의한 원리금 수납 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 대출 및 어음할인의 심사 및 승인</p> <p>(2) 대출 및 어음할인 계약의 체결 및 해지</p> <p>(3) 대출 및 어음할인의 실행</p> <p>다. 내국환·외국환</p> <p>(1) 환거래 관련 심사 및 승인</p> <p>(2) 환거래계약의 체결 및 해지</p>
<p>5. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합의 업무</p>	<p>가. 예탁금·적금의 수납 및 그에 따른 계좌의 개설·해지와 입금·지급 업무. 다만, 다음의 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 예금잔액 증명서의 발급, 잔액조회 등 해당 입금·지급 업무에 따라 금융이용자에게 부가적으로 제공되는 업무</p> <p>(2) 현금자동지급기(ATM)를 통한 입금·지급, 계좌이체 등에 관한 업무</p> <p>(3) 원거리 고객 편의 등을 위해 「은행법」에 따른 은행(지방은행은 제외한다) 및 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서에 위탁하는 입금·지급 업무. 다만, 이 경우 위탁자는 업무위수탁 계약서에 일일 입출금 한도 등 업무건전성 유지를 위한 보완장치를 명시하여야 한다.</p> <p>(4) 그 밖에 (1), (2), (3)과 유사한 업무로서 금융위원회가 정하는 업무</p> <p>나. 자금의 대출 및 어음의 할인. 다만, 대출잔액증명 발급, 금융기관에 의한 원리금 수납 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 대출 및 어음할인의 심사 및 승인</p> <p>(2) 대출 및 어음할인 계약의 체결 및 해지</p> <p>(3) 대출 및 어음할인의 실행</p>

구분	본질적 요소
	<p>다. 내국환</p> <p>(1) 환거래 관련 심사 및 승인</p> <p>(2) 환거래계약의 체결 및 해지</p> <p>라. 공제 및 재공제. 다만, 신용협동조합법 제97조제1항에 따라 금융위원회의 인가를 받은 공제규정에서 위탁을 허용하고 있는 업무는 제외한다.</p> <p>(1) 공제의 인수 여부에 대한 심사 및 결정</p> <p>(2) 공제계약의 체결</p> <p>(3) 공제계약의 해지 및 부활처리. 다만, 다음의 각 행위는 제외한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 해지 및 부활처리를 위한 신청접수, 전산 입력 등 절차적 행위 - 별도의 심사를 요하지 않는 부활처리 행위 <p>(4) 공제금 지급 여부에 대한 심사 및 결정. 다만, 신용협동조합법 제97조제1항에 따라 금융위원회의 인가를 받은 공제규정에 따라 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자에 대하여 공제금 산정·지급 관련 구체적 기준 및 적정성 점검방안을 수립하여 위탁하는 공제금 지급여부 심사·결정 업무는 제외한다. 이 경우 신탁중앙회는 업무위탁 보고서 공제금 산정기준 적정성 점검방안을 포함한 관리계획을 함께 제출하여야 한다.</p> <p>(5) 재공제</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재공제 계약 체결 - 재공제 정산업무 중 입·송금 업무 <p>마. 가목 내지 라목에도 불구하고, 농업협동조합법 제57조제1항제7호, 제106조제7호, 제111조제6호, 제161조의11제2항제4호, 수산업협동조합법 제60조제1항제8호, 제107조제1항6호, 제112조제1항6호, 제141조의9제1항4호 산림조합법 제46조제1항제9호, 신탁법 제39조제1항제1호라목·제5호에 따라 각 조합 간, 조합-은행간, 조합-중앙회 간에 이루어지는 업무위수탁의 경우에는 다음의 업무만을 본질적 요소로 한다.</p> <p>(1) 가목 중 예탁금·적금 계좌의 개설</p> <p>(2) 나목 중 대출 및 어음할인 계약의 체결 및 실행</p> <p>(3) 다목 중 환거래계약의 체결</p> <p>(4) 라목의 업무</p>

- ☐ (정의) 은행을 위해 은행의 본업인 ❶예금·적금 수입, ❷대출·어음할인, ❸환거래를 내용으로 하는 계약의 체결 대리 또는 중개
- ☐ (진입규제) 결제시스템 및 금융소비자 보호를 위해 일정 자격을 갖춘 경우 은행대리업 허가(허가제)
 - 은행대리업을 수행하기 위한 재산적 기초를 가진 자*
 - * 자본금: 개인 3백만엔, 법인 5백만엔
 - 인적 구성 등에 비추어 은행대리업을 공정하면서 효율적으로 수행할 수 있는 능력을 가진 동시에 충분한 사회적 신용을 가진 자
 - 다른 업무를 겸영하여 은행대리업을 적정하게 운영하는데 지장을 미칠 우려가 없는 자*
 - * '02년 은행대리업 도입 시 전업의무를 부과하였으나 '05년 법개정으로 전업의무를 폐지하고 겸영업무에 대한 개별승인제로 변경
- ☐ (은행대리업자 의무) 건전성 및 금융소비자 보호를 위해 각종 의무 및 금지행위 등 명시*
 - * ① 고객에 대해 소속은행 상호, 대리행위 명시 및 계약 관련 정보제공
 - ② 허위정보 고지, 오인행위, 끼워 팔기, 소속은행 고객과의 차별 등 금지
 - ③ 재산의 구분관리
- ☐ (소속은행 의무) 은행대리업자에 대한 업무지도, 건전한 운영 확보 및 은행대리업자가 고객에게 끼친 손해배상 책임
- ☐ (감독) 금융당국은 은행대리업의 건전하고 적절한 운영을 위해 보고 요구, 검사, 업무개선명령 및 허가의 취소·정지 명령 가능
- ☐ (예외) 은행 및 그 밖의 금융업을 하는자(신용금고 등)은 허가 없이 은행대리업 운영 가능

< 일본 은행의 은행대리업 운영 사례 >

- ❶ 유초은행(우편저축은행)은 3,000여개의 우체국을 대리점으로 활용 중
- ❷ 다이와증권그룹은 인터넷전문은행(다이와넥스트은행)을 설립하고 증권 지점에서 은행대리업무 수행