

## 은행, 대체점포\* 없이 점포폐쇄 안 된다.

\* 공동점포, 소규모점포, 이동점포, 창구제휴 등

- 금융당국, 은행 점포폐쇄 내실화방안 마련 -

- 점포폐쇄 결정 전, 이용고객의 의견을 공식적으로 수렴하는 절차 마련
- 점포폐쇄 시, 고객이 대면창구와 유사한 서비스를 지속해서 받을 수 있도록 공동점포, 창구제휴 등 적절한 대체점포를 제공
- 점포폐쇄 후, 사후평가를 진행하고, 관련 정보 제공을 확대

은행은 앞으로 점포를 폐쇄하기 이전에 점포 이용고객을 대상으로 의견 수렴을 거쳐 폐쇄여부를 신중하게 결정하고, 불가피하게 점포폐쇄를 결정한 때에는 점포폐쇄 이전과 유사한 금융서비스를 소비자에게 제공할 수 있도록 공동점포·소규모점포·이동점포·창구제휴 등 대체점포를 우선적으로 마련하여야 한다.

김소영 금융위원회 부위원장(이하 ‘김 부위원장’)은 4월 12일 열린 ‘제5차 은행권 경영·영업 관행·제도 개선 실무작업반 회의’에서 이 같은 내용의 “은행 점포폐쇄 내실화 방안(이하 ‘내실화 방안’)”을 논의하여 확정하였다.

김 부위원장은 “금융의 디지털화가 가속화되면서 은행은 비용효율화 측면에서 점포수를 줄이고 있으나, 점포폐쇄에 따라 금융소비자의 불편이 가중되고 있는 상황으로, 점포이용률이 상대적으로 높은 고령층에게는 점포폐쇄가 곧 금융소외로 이어질 수 있어 금융소비자가 겪는 피해를 최소화하고자 점포폐쇄 과정상 문제점이 없는지 면밀히 검토하여 ‘내실화 방안’을 마련하였다.”고 밝혔다.

또한, 김 부위원장은 “금융업의 본질은 ‘신뢰’에 있다고 강조하면서, 단기적인 이윤추구보다 장기적인 안목을 갖고 소비자 이익 증진에 최선을 다해야만 국민들의 신뢰를 얻을 수 있을 것이다.”고 밝혔다.

동 ‘내실화 방안’에 따르면, 점포폐쇄 여부를 결정하기 위한 ❶사전영향평가절차가 강화되고, 점포폐쇄 과정에서 소비자에게 제공되는 ❷정보가 확대되며, 소비자 피해를 최소화하기 위한 ❸실질적인 지원방안이 마련된다.

## [ ❶ 사전영향평가 내실화 ]

그간 은행들은 점포폐쇄 결정에 앞서 사전영향평가를 실시하고, 점포폐쇄 결정시 대체수단을 마련하도록 ‘점포폐쇄 공동절차’를 운영하고 있었으나, 해당 절차에도 불구하고 폐쇄 점포수가 꾸준히 증가하면서 공동절차가 실효성 있게 운영될 필요성이 있다는 일부 지적이 있었다.

이에, 은행들은 사전영향평가가 제 기능을 할 수 있도록 해외사례 등\*을 참고하여 점포폐쇄를 결정하기 전에 점포 이용고객들의 의견을 수렴할 수 있는 절차를 마련하고, 의견수렴 결과를 반영하여 대체수단 조정, 영향평가 재실시 또는 점포폐쇄 여부를 재검토하는 절차를 마련하여야 한다.

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

또한, 은행은 사전영향평가 및 의견수렴청취 결과, 금융소비자에 미치는 영향이 크다고 판단될 경우 원칙적으로 점포를 유지하여야 하며, 부득이하게 점포폐쇄를 결정하더라도 금융소비자가 기존 점포폐쇄 이후에도 큰 불편없이 금융서비스를 지속적으로 받을 수 있도록 적절한 대체수단을 마련하여야 한다. 이때, 은행은 내점고객 수, 고령층 비율 등을 종합적으로 고려하여 소규모점포, 공동점포, 우체국·지역조합 등과의 창구제휴 또는 이동점포를 대체수단으로 마련해야 한다.

다만, 금융소비자가 겪게 되는 불편·피해의 정도가 크지 않는 등 예외적인 경우에 한하여, 고기능무인자동화기기(STM\*)도 대체수단으로 활용가능하나, STM을 대체수단으로 활용하는 경우 안내직원을 두거나 STM 사용방법에 대하여 교육을 실시하여야 한다.

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

그동안 은행은 점포폐쇄시 무인자동화기기(ATM)을 대체수단으로 활용하여 왔으나, ATM의 경우, 현금 입·출금 등 아주 기본적인 업무는 가능하나, 예·적금 신규가입 등 은행의 창구업무를 온전히 대체할 수 없으므로 보조수단으로는 활용할 수 있겠으나, 점포폐쇄에 따른 대체수단으로는 앞으로 활용할 수 없다.

마지막으로 사전영향평가에 참여하는 평가자 중 외부전문가를 기존 1인에서 2인으로 확대하고, 외부전문가 2인 중 1인은 점포폐쇄 지역의 의견을 반영할 수 있게끔 지역인사로 선임하여야 한다. 또한, 사전영향평가항목에서 은행의 수익성 또는 성장가능성과 관련된 항목은 제외하고 금융소비자의 불편 최소화와 관련된 비중을 확대하여야 한다.

## [ ② 점포폐쇄 관련 정보공개 확대 ]

점포폐쇄 과정에서 금융소비자에게 전달되는 정보가 제한적이었다는 점에서 이번 ‘내실화 방안’을 통해 점포폐쇄와 관련된 정보의 범위·내용을 확대하여 소비자의 알권리도 한층 더 강화할 계획이다.

그간 점포폐쇄가 결정되면 폐쇄일로부터 3개월 전부터 점포 이용고객에게 문자, 전화, 우편, 이메일 등을 통해 폐쇄일자, 사유 및 대체수단 등 기본정보를 제공했으나, 이제는 기본정보에 더하여 사전영향평가 주요내용, 대체점포 외 추가적으로 이용가능한 대체수단, 점포폐쇄 이후에도 문의할 수 있는 담당자 연락처 등을 추가로 제공하여야 한다.

또한, 연 1회 실시하고 있는 점포폐쇄 관련 경영공시를 연 4회(분기별 1회)로 확대하고, 신설 또는 폐쇄되는 점포수 뿐만 아니라 폐쇄일자, 폐쇄사유 및 대체수단을 추가로 제공하여야 한다. 이와 같은 점포폐쇄 정보를 금융소비자가 은행별로 비교할 수 있도록 점포 신설·폐쇄현황 비교정보를 은행연합회 소비자포털 홈페이지를 통해 공시하여야 한다.

## [ ③ 실질적인 지원방안 마련 ]

점포폐쇄에 따른 금융소비자의 불편 및 피해가 최소화될 수 있도록 금융소비자에게 실질적으로 도움이 되는 지원방안도 마련된다.

먼저, 은행은 소비자보호 전담부서를 통해 점포폐쇄 이후 금융소비자에 미치는 영향을 사후적으로 평가할 수 있는 절차를 마련하고, 소비자의 불편 또는 피해가 해소되지 않고 지속되는 경우, 대체점포를 재지정하거나, 대체수단을 추가로 마련하는 등 대응방안을 마련하여야 한다.

또한, 은행 자체적으로 폐쇄되는 점포 고객을 대상으로 향후 발생할 불편 및 피해를 보상할 수 있는 직접적인 지원방안을 제공하여야 한다. 일례로 폐쇄점포 고객을 대상으로 예금 또는 대출상품에 일정기간 우대금리를 제공하거나, 각종 수수료를 면제해주는 방안을 고려해 볼 수 있다.

일부 금융소비자의 경우 대면 창구에서 인터넷 또는 모바일뱅킹으로의 전환이 쉽지 않아 여전히 대면 점포를 선호한다. 은행은 점포 이용 고객 중 이와 같은 고객을 대상으로 점포 폐쇄를 전후로 디지털 금융교육을 실시하여야 한다. 특히, 은행은 홈페이지 및 금융앱(App) 내부에 별도의 고령자 모드\*를 신설하고, 고령자 모드를 이용한 인터넷뱅킹 또는 모바일뱅킹 실습교육을 진행하여야 하며, 교육 신청 방법을 별도로 안내하여야 한다.

\* 글자크기를 확대하고, 이체·송금 등 간단한 메뉴로 홈페이지·모바일 화면을 구성 (23.2월말 기준, 8개 은행 모바일 금융앱 내부에 고령자모드 개선헌안)

이번 ‘내실화 방안’을 통해 마련된 개선방안은 ‘은행 점포폐쇄 관련 공동절차’ 개정을 통해 5월 1일부터 시행할 예정이다. 다만, 5월 1일 이전에 점포폐쇄가 결정되거나 점포가 폐쇄되는 경우에도 일부 사항을 제외하고 동 ‘내실화 방안’을 적용하여야 한다.

한편, 경영공시와 관련된 제도개선사항은 ‘은행업감독업무시행세칙’을 개정하여 '23년 2/4분기부터 적용할 수 있도록 추진할 계획이다.

※ (별첨) 은행 점포폐쇄 내실화 방안

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	하주식 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	김민수 (02-2100-2631)
	금융감독원 은행감독국	책임자	국 장	김준환 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장	박상만 (02-3145-8022)
	은행연합회 디지털혁신부	책임자	본부장	이인균 (02-3705-5184)
		담당자	부 장	이종혁 (02-3705-5326)



추진방향

목표

- ◆ 점포폐쇄에 따른 금융소비자의 불편 및 피해 최소화를 위해
- (1) 사전영향평가가 제 기능을 할 수 있도록 내실화하고,
  - (2) 점포폐쇄 관련 정보의 공개범위를 확대하는 한편,
  - (3) 폐쇄점포 이용 소비자들을 위한 실질적인 지원방안도 마련

세부내용

현행

개선

(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



(1) 사전영향평가 내실화

- ▶ (의견수렴) 폐쇄결정 전, 의견수렴 실시  
\* 수렴 후, 영향평가 재실시 · 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