

---

# 금융접근성 제고를 위한 은행업무 위탁 활성화 방안

---

2025. 3. 28.

관 계 기 관 합 동

## ||| 목 차 |||

I. 추 진 배 경 .....	1
II. 대면거래 현황 및 시사점 .....	2
III. 현행 제도상 은행업무 위탁의 한계 .....	3
IV. 금융 접근성 제고 위한 위탁 활성화 방안 .....	5
1. 추진 방향 .....	5
2. 은행대리업 제도 도입방안 .....	6
3. 현금거래 이용편의성 제고방안 .....	10
V. 기대 효과 .....	14
VI. 향후 계획 .....	16

## I. 추진 배경

- 금융산업의 디지털 전환, 인터넷·모바일뱅킹 활성화 등 영향으로 은행권은 영업점을 지속 축소

\* 은행 영업점 수 추이(개수) : ('11말)7,623 ('15말)7,313 ('20말)6,454 ('23말)5,794  
[→ 시중은행, 지방은행, 특수은행, 외국은행 국내지점 포함(한국은행)]

- 대면 영업점 감소는 국내뿐만 아니라 전 세계 공통적 현상

\* 주요국 영업점 수 추이(단위 : 개)

	미국	영국	호주	독일
'15년	79,413	10,745	5,480	9,698
'23년	69,436	5,100	3,588	4,572

- 단, 대면 영업채널의 감소는 디지털 취약계층의 금융접근성을 제한하고, 현금거래\*(현금 입·출금, 환전 등) 불편을 초래할 우려

\* 현금거래 수요는 전 연령층에서 상존하며, 특히 고령층의 수요가 높음  
→ 현금인출 위한 창구 이용비중 : (70대 이상) 53.8% (전 연령층 평균) 25.3%

- 이에 그간 금융당국 및 은행권은 영업점 축소 등에 따른 금융소비자 불편을 최소화하고자 다양한 제도적 노력\* 추진

\* (예) 「은행 점포폐쇄 내실화 방안」 발표('23.4월)  
→ 사전영향평가 내실화, 대체점포 마련, 기존 이용고객 지원방안 마련 등

- 다만, 금융산업의 디지털 전환이 가속화되고 있는 상황에서 은행권이 직접 대면거래 수요를 모두 충족하는 것은 한계

- 해외\*의 경우 영업점 감소 등에 대응하여 은행대리업 제도 도입 등을 통해 저비용 대면 영업채널을 확대

\* (예) 일본 대형은행은 '95년 이후 15년 동안 점포수를 35% 가량 감축 → '02년 은행대리업 제도를 도입하여 지점감소에 따른 영업공백 해소

→ 업무위탁 등 외부자원을 활용하여 금융소비자의 대면거래 편의성을 제고할 수 있는 방안을 모색할 필요

## II. 대면거래 현황 및 시사점

◇ 금융소비자는 주로 예·적금, 대출 및 현금거래 등 목적으로 대면 거래를 이용하며, 이러한 경향은 고령층에서 높게 나타남

☞ (시사점) 영업점 감소에 따른 금융소비자 불편 최소화를 위해서는 은행 고유업무(예·적금, 대출 등)를 대면으로 처리 가능한 대체수단 필요

### 1] 다수의 고령층(65세 이상)이 금융거래시 오프라인 채널 위주 이용

※ 통계청-신한은행간 협업으로 25세 이상 수도권 거주 고객 대상 분석(2022년)

- 고령층의 경우 영업점 방문을 통한 대면거래를 이용하는 고객의 비중이\* 높은 것으로 나타남(대면만 70%, 대면+온라인 22%)

\* [고령층] (온라인만) 8% (온라인+방문) 22% (방문만) 70%  
[청장년층] (온라인만) 54% (온라인+방문) 30% (방문만) 16%

- 특히, 대면거래만 이용하는 비중은 청장년층 보다 4배 이상 높은 반면, 온라인만 이용하는 비중은 청장년층의 1/7 수준

- 고령층의 방문거래 비중은 거주지 근처에 은행지점이 없어도 높은 수준 → 지점이 없을 경우 대기시간 증가 등에 따른 불편 발생

\* 영업점 수에 따른 방문거래 비중 및 평균 대기시간(거래비중 / 대기시간) :  
[0개] 91% / 25분 [1~2개] 92% / 25분 [3개 이상] 93% / 22분

### 2] 주로 예·적금, 대출 업무 등 목적으로 지점 이용

※ 수도권, 전국 광역시 만 20~64세 대상 설문조사(하나금융연구소, 2023년)

- 은행지점 이용자는 주로 예적금 가입, 대출 상담·신청 및 현금거래(고액·수표 입출금 및 교환) 등 목적으로 지점 방문

\* 지점 이용고객의 이용목적별 비중 :  
(예적금 가입) 34.1% (대출 상담/신청) 19.6% (현금거래) 11.4% 등

- 그 밖에 신뢰할 수 있는 거래, 추가혜택(우대금리 등) 기대 등 심리적 요인도 있는 것으로 나타남

\* (심리적 신뢰) 23.4% (추가혜택 기대) 20.8% (비대면 거래 비선호) 9.6% 등

### III. 현행 은행업무 위탁제도 및 한계

◇ 금융소비자의 대면거래 수요가 높은 은행 고유업무를 은행이 아닌 제3자가 대신 수행하는 것은 제한(입·출금 등 기본업무, 상품증개 한정)

#### 1 은행 고유업무 관련 본질적 요소의 외부위탁 금지

- 은행법에 따른 은행의 업무는 고유업무와 이에 부수하는 업무 및 은행업이 아닌 겸영업무로 구분

<표> 은행법상 은행의 업무

구 분	내 용
고유업무(제27조)	예금·적금의 수입, 자금의 대출, 내국환·외국환 등
부수업무(제27조의2)	채무의 보증, 어음의 인수, 보호예수, 수납 및 지급대행 등
겸영업무(제28조)	투자매매업, 집합투자업, 신탁업, 보험대리업, 신용카드업 등

- 자본시장법(금융투자업)과 달리 은행법령은 은행업무의 위탁 범위를 정하고 있지 않으며, 금융위 고시\*에 근거하여 위탁

\* 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」(이하 “업무위탁규정”)  
→ 은행, 보험, 저축은행, 여전사 등 적용

- 업무위탁규정에서는 은행의 고유업무를 ‘본질적 요소’와 ‘비본질적 요소’로 구분하고, 본질적 요소의 위탁을 금지

<표> 은행 고유업무의 본질적 요소

구 분	본질적 요소
예·적금	예금·적금의 수입 또는 유가증권, 그 밖의 채무증서의 발행과 그에 따른 계좌의 개설·해지 및 입금·지급 업무
대 출	대출 및 어음의 할인의 심사 및 승인, 계약의 체결 및 해지, 실행
환거래	환거래 관련 심사 및 승인, 계약의 체결 및 해지

- 고유업무 관련 본질적 요소의 위탁 금지로 인해 소비자가 제3자를 통해 예·적금 가입, 대출 등을 이용하는 것이 제한

\* (예시) 은행 아닌 제3자를 통해 대출 관련 상담(비본질적 요소)은 받을 수 있으나, 대출계약 체결(본질적 요소)은 불가능하여 반드시 은행을 거칠 필요

---

## ② ATM은 간단한 금융거래시 유용하나, 영업점 대체는 역부족

---

- 은행 고유업무 중 입금·지급, 계좌이체의 경우 은행 영업점이 아닌 ATM 등을 통해 이용 가능
  - 업무위탁규정상 입금·지급, 계좌이체는 본질적 요소이나, ATM 통한 거래 등 일부\*는 비본질적 요소로 구분(→ 위탁 가능)
- \* i) ATM을 통한 입금·지급, 계좌이체 등 ii) 우체국 등 체신관서에 위탁하는 입금·지급 업무 iii) 입금·지급 업무에 따른 부가업무(잔액 조회, 잔액증명서 발급 등)
- 단, 기본업무(입금·지급 등)로 한정되어 은행상품 신규가입 등 영업점 대면거래를 온전히 대체하는 것은 곤란

---

## ③ 은행 예금·대출 상품의 판매 대리 불가, 중개 제한적

---

- '금융소비자 보호에 관한 법률'(이하 "금소법")에서 금융상품 판매대리·중개업에 대해 규정
- 금소법 및 감독규정에서는 대출성 금융상품 판매대리·중개업 관련 등록 절차를 규정
  - 단, 은행 고유업무 관련 계약 체결·해지 등의 위탁 금지로 소비자와 계약체결까지 대신하는 판매대리는 사실상 불가※ 대출상품중개업자는 대출모집인(온·오프라인), 대환대출플랫폼(온라인) 등이 해당
- 반면, 예금성 금융상품 판매대리·중개업 관련 등록 절차는 금소법 및 감독규정에 未마련\*(※ 은행법규에도 관련 내용 없음)
  - \* 무리한 고원가성 예금 모집경쟁 등에 다른 예금취급기관 건전성 악화 및 대출금리 상승 등 부작용 우려
  - '금융혁신지원 특별법'에 근거해 예금 상품중개 서비스가 시범운영 중이나, 온라인 한정이고 지속 가능성 등에 한계\*
  - \* 혁신금융서비스 지정의 효력기간은 최대 2년(1회 연장 가능)

## IV. 금융접근성 제고 위한 은행업무 위탁 활성화 방안

### 1 추진 방향

- ◇ 현행 은행업무 위탁체계와 금융소비자의 금융거래 수요를 감안하여 두 가지 측면(two-track)에서 접근
- ① 은행업 본질적 요소의 위탁 금지로 제3자를 통한 거래가 제한된 대면거래(예·적금 가입, 대출 등) 수요
- ‘은행대리업’ 도입을 통해 은행업 본질적 요소 일부의 위탁을 허용하여 소비자의 대면거래 접근성 제고
- ② 은행업 비본질적 요소로 위탁이 가능하고, 영업점 방문이 불필요한 간단한 현금거래(ATM 통한 입금·지급·이체 등) 수요
- 공동 ATM 및 편의점 입·출금 서비스 활성화 등을 통해 이용편의성 향상

#### <그림> 現 은행업무 위탁체계 下 금융접근성 제고방향



## 2 은행대리업 제도 도입방안[案]

### 가. 은행대리업 개념

- ◇ (정의) 은행을 위하여 은행법에 따른 ①은행 고유업무 관련  
②소비자와 계약체결을 대리하는 것을 영업으로 하는 것

① (고유업무 관련) 은행대리업자는 은행법(제27조)에 따른 은행의 고유업무(예·적금, 대출, 환거래)를 은행을 대신하여 영위

○ 은행 고유업무를 대면으로 수행하기 위해 필요한 최소한의 범위 내에서 은행대리업자에게 관련업무 위탁 허용

i ) (본질적 요소) 제3자를 통한 거래의 완성(법률효과 발생)을 위해 위탁이 필수적인 계약의 체결 및 해지(입금·지급 포함)

**[표] 은행업 본질적 요소 중 은행대리업자 위탁가능 범위**

구 분	위탁 불가	위탁 가능
예·적금	심사 및 승인	계약 체결 및 해지, 입금·지급
대출	심사 및 승인, 실행	계약 체결 및 해지
환거래	심사 및 승인	계약 체결 및 해지

※ 은행 건전성 관리 등과 직접 관련이 있는 본질적 요소인 심사·승인 등에 대해서는 현 단계에서 은행대리업자 위탁을 불허

☞ 추후 전반적인 금융회사 업무위탁 제도下에서 IT기업, 핀테크 업체와의 협업 등 은행의 다양한 사업모델 확대 등을 위해 전향적으로 검토할 예정

ii ) (비본질적 요소) 은행 영업점에서 이루어지는 기본적인 대면업무(상담, 신청서 접수 등)

**[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

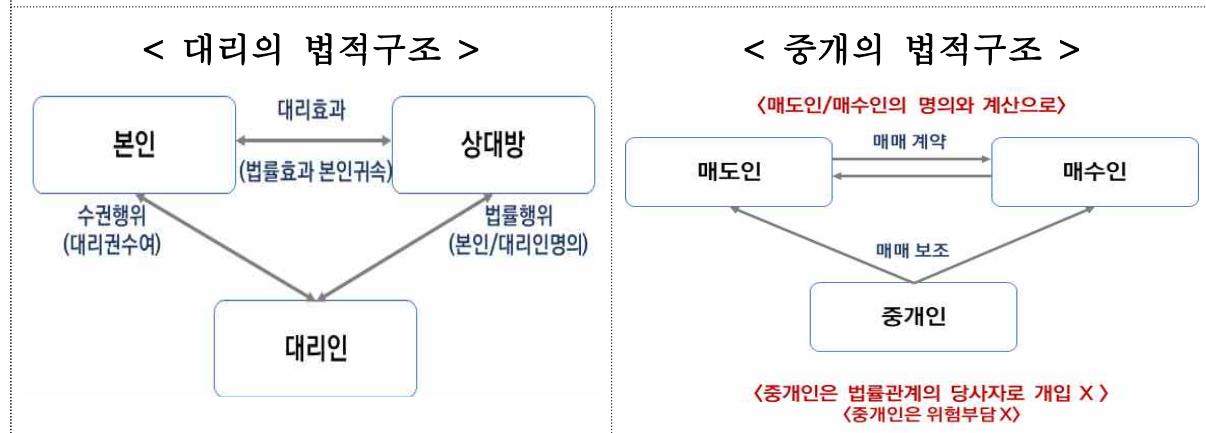
○ 은행대리업자가 허용되는 모든 고유업무를 수행해야 하는 것은 아니고, 위수탁 계약시 업무범위 내에서 자율적으로 협의·확정

② (계약체결 대리) 은행대리업자는 은행을 위하는 점을 표시하고 업무를 수행하여 '소비자와 직접 거래계약을 체결 또는 해지'

- 은행대리업자는 소비자와의 계약체결을 대행하는 측면에서 은행-소비자간 계약체결을 매개하는 '중개업자'와 구분
  - 계약체결의 '대리'는 고유업무 관련 '본질적 요소의 위탁'
  - '중개'도 고유업무 관련 업무를 은행으로부터 위탁받으나, 매매보조라는 단순 사실행위(비본질적 요소)의 위탁에 불과

※ "대리"와 "중개"의 개념 비교

- ① 대리 : 대리인이 본인(은행)의 이름으로 제3자에게 의사표시를 하거나 또는 제3자로부터 의사표시를 받아 그 법률효과를 직접 본인에게 귀속하는 **법률행위**  
→ 대리인에게 계약을 체결할 권한 존재
- ② 중개 : 본인(은행)과 제3자(소비자)간 계약이 체결될 수 있도록 알선하는 것으로, 중개인에게 계약 체결권한 없음 (거래당사자간 행위를 사실상 보조)



- 일본은 은행대리업을 '계약체결을 대리 또는 매개하는 업'으로 정의하여 중개를 포함하나,
  - 국내의 경우 금융상품판매 중개업에 대해 금소법에서 규율하고 있으므로 은행대리업의 개념에는 미포함
  - \* 대리업자로 등록된 업자가 중개업을 별도로 영위할 필요성은 크지 않으며, 중개업 영위가 필요한 경우 금소법에 따른 등록절차 등을 거쳐 가능

## 나. 적용 규제 등

- ① (진입규제) 금융소비자 보호 및 금융시장 안정 등의 측면을 고려하여 인가제로 운영하고, 진입가능 사업자를 제한
- (진입가능 사업자) ①은행 또는 은행(복수 가능)이 최대주주인 법인, ②他금융권(우체국 포함)의 진입을 허용
    - 비금융업을 영위하는 일반법인(예 : 편의점, 대형마트 등)에 대한 은행대리업 허용 여부는 필요시 추후 검토
  - (인가) 예·적금, 대출 등 은행의 고유업무를 수행하는 점을 감안할 때 은행대리업을 인가제로 운영할 필요
    - 다만, 은행의 경우에는 '신고'로 은행대리업 영위 가능
  - (인가기준\*) 대리업 수행 과정에서 건전성 확보, 서비스 유지 및 소비자 피해 방지 등을 위한 인적·물적 요건을 구비
- \* 자본금 요건 등 구체적인 인가기준은 법률 개정 추진 단계에서 확정
- ② (업무범위) 은행 리스크 관리, 이해 상충 가능성 등을 고려하여 진입 사업자 유형별 영위 가능한 업무범위를 차등화
- ① (은행 등) 은행대리업자에 대해 위탁이 허용된 은행 고유업무 (예·적금, 대출, 환거래)의 계약체결 대리업무를 제한없이 영위
  - ② (은행 외 대출취급 금융회사) 이해상충 가능성 등을 고려하여 대출 관련 대리업무 허용 여부를 검토
- ③ (영업규제) 복수의 은행 대리 허용, 대면으로만 위탁업무 수행 / 금소법상 소비자 보호 관련 규제\* 적용
- \* ①적합성 원칙, ②적정성 원칙, ③설명의무, ④불공정영업행위 금지, ⑤부당권유 행위 금지 및 ⑥광고규제 등
  - 은행대리업자가 은행 업무 수행과 관련하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우, 은행이 직접 손해배상 책임을 부담

## 다. 단계적 도입 추진

◇ 은행대리업 개념, 규제 등을 정한 은행법 개정을 추진하는 한편, 법 개정 前 혁신금융서비스 지정 통한 시범운영 추진

- (법 개정) 은행대리업 도입방안 토대로 전문가, 이해관계자 등 의견수렴을 거쳐 은행법 개정안 마련 및 입법 추진
  - 은행대리업자의 진입규제, 업무범위 등을 금소법과 분리하여 별도로 은행법에 규율
  - 다만, 은행대리업자의 업무 범위는 리스크 관리 측면 등을 고려하여 단계적 입법 추진

[표] 단계적 입법 추진방안(案)

구 분	1단계	2단계
진입가능 사업자	은행 및 他금융권(우체국 포함)	-
업무 범위	예·적금, 환거래 관련 대리	대출 관련 대리

- (시범운영) 법률 개정(1단계)까지 상당 시일 소요가 예상되는 만큼, 우선 은행대리업을 혁신금융서비스로 지정하여 시범운영 추진
  - (진입가능 사업자\*) 은행 또는 은행(복수 가능)이 최대주주인 법인, 상호금융 및 저축은행이 혁신금융서비스 신청 가능
    - '우체국\*'에 대해서도 시범운영 사업자 진입(대출 포함) 허용
  - (업무범위) 예·적금, 대출(우체국) 및 환거래 관련 계약의 체결 및 해지 대리와 그에 부수한 업무\*
  - (예) 예·적금, 대출 등 상품가입을 위한 상담 및 서류징구 / 입금·지급에 따라 부가적으로 제공되는 잔액증명서 발급, 잔액조회 등 업무 등
- ※ 은행대리업자의 실제 수행업무는 은행-은행대리업자간 업무범위 내에서 협의·확정

※ 대면영업이 불가능한 인터넷전문은행에 대한 제3자의 대리는 금지

### 3 간단한 현금거래 이용편의성 제고방안

#### 가. 은행권 공동 ATM 확대 등

##### 1) 현황 및 문제점

- 4대 은행(신한, 우리, 하나, 국민) 중심으로 인구감소지역 중 생활 인구 비율이 높은 지역 전통시장에 공동 ATM 설치·운영중
  - (방식) 향후 참여은행 확대 가능성, 유지·관리 편의성 등 감안하여 ATM사업자(VAN社) 위탁\*을 통해 추진
    - \* ATM사업자에 대해 최소 운영경비 보장 조건 → 비용은 4개 은행 분담
  - (제공서비스\*) 입금·출금·이체 + 지로납부(개발중)
    - \* 은행별 ATM기기 통장 인식방식, 기술규격 등이 상이하여 통장정리, 바이오 인증 등 은행 고유서비스 제공은 불가
- 참여유인 부족 등으로 4대 은행만 서비스를 제공하고 있으며, 지역 내 공동ATM 설치 관련 지자체 관심도 저조\*
  - \* 전통시장 협소, 은행 이용고객 소수거나 외부 관광객 방문이 없는 등 공동 ATM 이용 수요 부족, 지역 금융기관과의 관계 고려 등 사유

##### 2) 개선방안

- (은행권 참여 유도) 공동ATM 운영 관련 경비 등을 사회공헌 활동 금액으로 인정하는 등 참여유인 제공
  - 현재 은행권 사회공헌 실적으로 인정되는 항목은 금융당국 협의를 거쳐 설정(은행별 임의설정에 따른 실적 부풀리기 등 방지)
  - 공동ATM은 수익성 보다는 은행수익의 사회 환원 차원에서 이루어지는 바, 사회공헌 실적으로 인정할 필요
    - ‘은행 사회공헌보고서 세부항목별 작성기준’(은행연합회)에 공동ATM 운영경비 포함 (“25년 사회공헌 실적부터 반영”)

□ (설치 확대) 참여유인 제공과 연계하여 지역별 특성, 소비자 접근성을 고려, 전통시장 외 공동 ATM 설치 지역·장소 등 확대 추진

○ 지역거점인 관공서·주민편의시설(행정복지센터, 문화센터, 노인복지관 등), 또는 지역 대형마트 사업자를 중심으로 공동 ATM 확대

- 지자체 대상 관공서 내 공동ATM 설치 관련 수요조사 실시  
→ 설치희망 지자체와 은행간 운영방식\* 등 협의 추진

\* 설치 희망장소, 수수료 등 비용에 관한 사항, 공동ATM 운영시간 등

□ (서비스 확대) 장애인 친화적 ATM 개발\*과 연계하여 공동 ATM 통한 제공서비스 확대방안 검토

\* 장애인차별금지법 개정(24.1월)으로 신규 ATM 설치시 수어·문자·음성 등의 의사소통 수단 등 장애인 편의기능을 탑재한 ATM 기기 설치 필요

□ (他금융권 제휴) 기존 지역 금융기관 등이 보유한 ATM을 활용, 별도 추가기기 등 설치 없이 은행 고객의 금융거래 채널 확대 추진

○ 현재 10개 은행\*이 우체국과 ATM 이용 제휴(입금·출금·이체)

\* 신한, 하나, 우리, 국민, 아이엠, 씨티, 기업, 산업, 전북, 경남

○ 은행 고객이 지역 금융기관(상호금융) ATM을 활용하여 기본 업무처리(입·출금, 이체)가 가능도록 업무제휴 확대 추진

- ATM 기기 이용에 따른 은행권의 수수료 지급의향 수준 등을 정하여 각 중앙회와 협의 진행

- 각 중앙회가 지역별 조합 대상\*으로 은행권과 ATM 제휴 관련 수요조사 실시 → 제휴에 동의한 조합부터 우선 추진

\* 상호금융권의 경우 ATM의 설치·운영에 관해 각 지역조합이 독자적으로 결정

## 나. 편의점 입·출금 서비스 활성화

### 1) 현황 및 문제점

- 편의점 등에서 실물카드·현금을 통한 ①소액 출금(캐시백, '17.10월~) 및 ②거스름돈 입금 서비스('20.9월~) 실시 중

#### < 캐시백·거스름돈 입금 서비스 개요 >

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

\* 캐시백 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

- 다만, 현재의 실물카드 중심 캐시백·거스름돈 입금 서비스의 활성화에 제약이 있고, 모바일 기반 서비스 제공도 제한

- (가맹점) 이용자의 개인정보 보호, 금융사고 방지를 위한 가맹점 관리방안\* 마련의 지연 등으로 가맹점 확대 제한

\* 개인정보 보호를 위한 관리방안은 '23.10월 마련되어 기 시행 중이나, 편의점 직원의 현금 횡령 등 금융사고 방지를 위한 관리방안은 은행·편의점 간 협의 중

- (이용범위) 캐시백 서비스는 탈세방지 등 위해 물품 구매를 위한 결제시에만 출금을 허용하는 등 제약 존재

※ 국민의 현금접근성 제고를 위한 가맹점 확대 및 무결제 출금 허용 필요성 등 제기

- (이용수단) 현재 실물카드 중심으로 이용 가능하며, 既도입된 '모바일현금카드'를 통한 캐시백·입금 서비스 이용은 제한적

- 업무위탁규정상 제한\*에 따라 모바일현금카드를 통한 캐시백 이용은 불가능하고, 거스름돈 입금은 계좌이체 방식으로 이용중

\* ATM을 제외하고 은행업무의 본질적 요소인 입출금 관련 업무위탁 금지

※ [모바일현금카드] 금융결제원과 은행권 중심으로 기존 플라스틱 현금카드 서비스를 모바일로 확장하여 뱅킹서비스(ATM 입출금 등) 등 제공중('20.6월~)

## 2) 개선방안

- (가맹점 확대) 금융사고 방지를 위한 가맹점 관리방안을 마련하여 가맹점 확대 추진
  - 특히, 편의점이 부족한 격오지 등의 현금접근성 제고 위해 지역에 다수 분포한 대형마트 사업자의 참여 유도
- (무결제출금 및 한도조정) 소비자의 이용 편의성 제고를 위해 물품 구매 없는 출금을 허용하고, 입·출금 한도를 상향
  - 한도 상향의 경우 모든 가맹점의 입·출금 한도를 조정하되,
    - ATM 접근성이 낮은 비도서지역 가맹점에 대해서는 한도를 차등(높은 한도) 적용하는 방안 추진
- \* 리스크 관리 측면 등을 고려하여 가맹점과 적정 입·출금 한도 수준 협의
- (모바일현금카드 이용 확대) 모바일현금카드를 통한 캐시백 및 거스름돈 입금(계좌이체 → 직접 입금) 서비스 이용을 허용

### (참고) 모바일현금카드 제공서비스

구 분	서비스	기대효과
■ 뱅킹서비스	· CD/ATM 입출금* (모바일 QR/NFC 출금)	뱅킹서비스 모바일화 대응
	· 거스름돈 계좌입금**	동전 유통·관리비용 절감/휴대 불편 완화
	· 가맹점에서의 현금인출	현금접근성 제고

\* 모든 은행권 ATM에서 스마트폰 기종 제한없이 현금 입출금 가능  
\*\* 현대백화점(아울렛 포함), 이마트24 (약 7천개 매장)

## V. 기대 효과

### 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.

#### <도입 전>



대리 위수탁 계약



#### <도입 후>



은행  
업무



**<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.

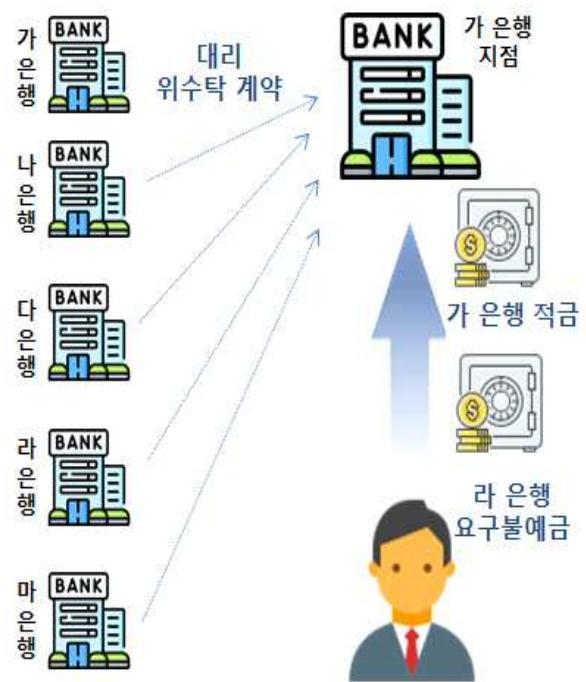


대리  
위수탁 계약



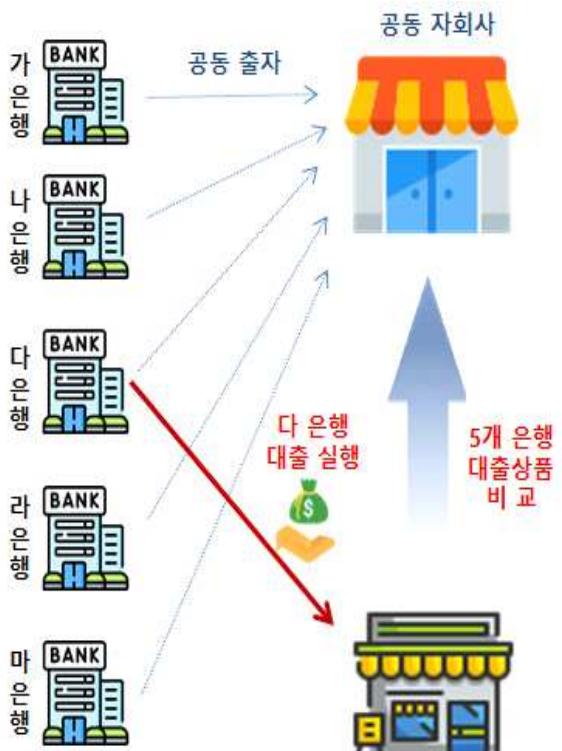
## 2] 다양한 금융서비스 비교가능성 제고 및 경쟁 촉진

**<시나리오3>** 수도권에 거주하는 직장인 D씨는 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, D씨는 ○○은행 영업점에서 여러 은행 예금상품과 금리 등을 비교해 보고 금리조건이 우수한 △△은행 적금 상품과 모바일 앱 이용편리성 등 부가 서비스가 만족스러운 ○○은행 요구불 예금상품에 동시에 가입하였습니다.



## 3] 지역 경제 활성화에 기여

**<시나리오4>** ○○섬에서 작은 카페를 운영하는 E씨는 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. E씨는 5개 은행의 대출상품을 비교하여 상담을 받을 수 있었고, 이를 통해 E씨는 최적의 조건으로 사업 자금을 확보하여 카페를 확장할 수 있었습니다.



## VI. 향후 계획

### 1. 은행대리업 도입

- (시범운영) 연내 시범운영 서비스 개시 목표로 추진
  - 은행 및 대리업 희망사업자 간 사업방식 등 협의(‘25.4~6월)
  - 금융혁신법에 근거 은행대리업을 혁신금융서비스로 지정(‘25.7월)
    - \* 금소법(금융상품판매대리업자 등록 등) 및 금융회사 업무위탁 등 규정(본질적 요소 위탁 금지)에 대한 특례 적용 등
- (법률 개정) 은행법 개정안 마련 및 발의(‘25.3분기)

### 2. 간단한 금융거래 이용편의성 제고

- (공동 ATM) 지자체 및 상호금융권 대상 수요조사 실시(‘25.上)
  - 희망 지자체 등 협의를 거쳐 공동 ATM 설치\* 및 제휴 추진
    - \* 신규 ATM 설치 시점은 장애인 친화적 ATM기기 개발 이후
- (편의점 입·출금) 은행권 등 중심으로 신규 사업자 참여 여부, 가맹점 입·출금 한도 등 협의 (~‘25.3분기)
  - 협의안 토대로 금융위 의결 거쳐 서비스 확대 (‘25.4분기)

## 참고 1

### 일본의 은행대리업 허용 사례

- (정의) 은행을 위해 은행의 본업인 ①예금·적금 수입, ②대출·어음 할인, ③환거래를 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 능력과 충분한 사회적 신용을 가진 자
  - 다른 업무를 겸영하여 은행대리업을 적정하게 운영하는데 지장을 미칠 우려가 없는 자\*

\* '02년 은행대리업 도입 시 전업의무를 부과하였으나 '05년 법개정으로 전업 의무를 폐지하고 겸영업무에 대한 개별승인제로 변경
- (은행대리업자 의무) 전전성 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 보고요구, 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 >

- ① 유초은행(우편저축은행)은 3,000여개의 우체국을 대리점으로 활용 중
- ② 다이와증권그룹은 인터넷전문은행(다이와넥스트은행)을 설립하고 증권 지점에서 은행대리업무 수행

## 1. 진입 규제

- (진입) 금융소비자 보호, 운영 리스크 및 금융시장 안정 등을 고려하여 진입가능 사업자를 제한하고, 인가제로 운영
- (진입가능 사업자) ①은행 또는 은행(복수 가능)이 최대주주인 법인, ②他금융권(우체국 포함)의 진입을 허용
  - 비금융업을 영위하는 일반법인(예 : 편의점, 대형마트 등)에 대한 은행대리업 허용 여부는 필요시 추후 검토

※ 은행대리업 진입가능 사업자에 대한 검토는 영업점 분포 상황, 여수신 등 업무의 수행 경험 등을 고려하여 결정할 필요

☞ 우체국은 전국에 영업점(24년말 기준 2,500여개)이 있고, 그간 은행의 입금·지급 등 업무를 위탁받아 수행한 경험 보유(17년~) 등 감안하여 시범운영 대상 포함

- (인가) 예·적금, 대출 등 은행의 고유업무를 수행하는 점을 감안할 때 은행대리업을 인가제로 운영할 필요
  - 다만, 은행의 경우에는 '신고'로 은행대리업 영위 가능
- (인가기준) 건전성 확보, 서비스 유지, 소비자 피해 방지 등을 위해 은행업 수행에 필요한 인적·물적 요건을 갖출 필요
  - 우선, 시범운영 단계에서는 금소법상 금융상품판매업자에 준하는 수준에서 인적·물적설비 등의 적정성 점검
  - 법률 개정시 은행대리업자의 업무 내용, 나이도 및 리스크 등을 고려해 구체적인 인가기준 확정

## 2. 영업 규제

- (업무방식) 은행대리업은 디지털 소외계층의 금융접근성 제고를 위해 도입 추진 → 위탁받은 업무를 대면으로만 수행 가능
  - 온라인의 경우 은행대리업자가 아닌 은행의 플랫폼을 통한 접근이 가능하고, 보안 리스크 등을 감안하여 신중 검토
    - \* 금융소비자의 금융상품 비교가능성 제고 등을 위해 온라인상에서 금융상품 판매 대리·중개 등이 필요하다면 금소법상 규율체계를 적용할 필요

※ 기본적으로 대면영업이 불가능한 **인터넷전문은행**에 대한 대리는 불가

- (복수대리) 소비자가 1개 은행대리업자 영업점에서 여러 은행 업무를 처리할 수 있도록 '복수(複數) 은행을 위한 대리' 허용
  - \* 금소법상 금융상품판매대리업자 등에 적용되는 1社 전속주의 적용 배제 (유사 사례 : 보험업법상 보험대리점도 다수 보험회사의 보험상품 취급 가능)
- (소비자보호) '동일행위-동일규제 원칙'에 따라 금소법上 금융 상품판매대리·중개업자 등과 동등한 수준으로 규율
  - ①적합성 원칙, ②적정성 원칙, ③설명의무, ④불공정영업행위 금지, ⑤부당권유행위 금지 및 ⑥광고규제 등 적용
  - 은행대리업자가 은행 업무 수행과 관련하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우, 은행이 직접 손해배상 책임 부담
- (기타) 실명확인, 고객확인(CDD; Customer Due Diligence), 자금 세탁방지 관련 의무는 기존 은행과 동일한 수준의 규제 적용

### 3. 건전성 규제

- (경영 건전성) 은행대리업자에 대해 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따른 경영지배기준 충족 의무 부과
  - \* 제도화시 은행법 개정을 통해 내부통제기준 마련·준수, 임원자격 요건 등 명시
- 대리업무 관련 내부통제기준을 별도로 마련하고 준수할 필요
- 은행대리업자에 대해 은행에 준하는 임원 자격요건 등 적용
- (재무 건전성) 은행대리업자의 재무 건전성 기준은 파산위험 방지 수준(예 : 최소자본 유지, 부채비율 등)에서 적용
  - \* 대리 행위에 따른 효과는 은행에 귀속 → 재무 건전성 보다 운영리스크 관리에 중점

### 4. 감독 및 검사

- 업무를 위탁한 은행(本人)의 관리·감독과 금소법, 은행법 등에 따른 금융당국의 조치를 통한 관리·감독을 병행
- 은행대리업자의 대리 행위로 인한 효과는 본인인 은행에게 귀속되므로, 기본적으로는 은행이 계약 등에 따라 관리·감독
  - \* (예) 상시적인 업무수행 현황조사, 대리업자에 대한 정기적인 보고 요구 등
- 금융당국은 필요시 은행대리업자에 대한 직접 검사·조치
  - i ) 시범운영 단계에서는 금소법\*에 근거하여 은행 또는 은행 대리업자에 대한 자료제출 요구, 검사 및 행정처분 조치
    - \* 금융상품판매업자등에 대한 감독 및 처분(同法 제6장: 경영 및 업무개선에 관한 조치 명령, 업무와 재산상황에 대한 검사, 행정처분 권한 등) 적용
  - ii ) 제도화 과정에서 은행법 개정 통해 은행대리업자 영업행위 관련 준수사항과 금융당국 처분권한 등을 명시하는 방안 검토
    - \* (참고) 日本의 경우, 금융상품거래법(金融商品取引法)에 따른 사업자의 의무 사항을 은행대리업자에게 준용(日本國 銀行法 제52조의45의2)