

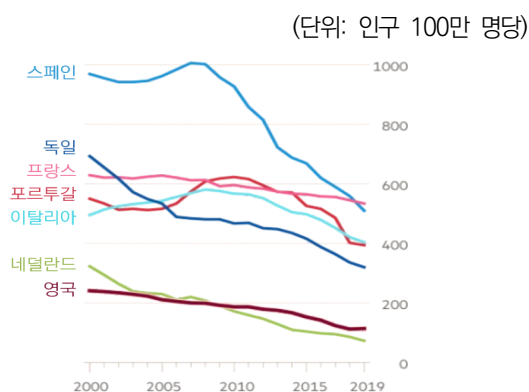
이연지 연구원

요약

영국의 은행 점포 수는 2000년 이후 절반에 가까운 수준으로 감소하였으며, 이는 연금 수령을 위해 은행을 찾던 노령층 등 취약계층의 금융접근성을 약화시킴. 이에 우체국과 대형 은행들이 협력하여 은행 공유점포 ‘뱅크허브’ 서비스를 두 곳에서 시범운영하고 있으며, 성공적인 반응을 얻음. 다만, 뱅크허브와 같은 형태의 공유점포는 우체국에 지나치게 의존할 수 있다는 점과 협력 업체 간 수수료나 지역 선정 등의 문제가 있기 때문에 관련 기관 간 협력이 중요함

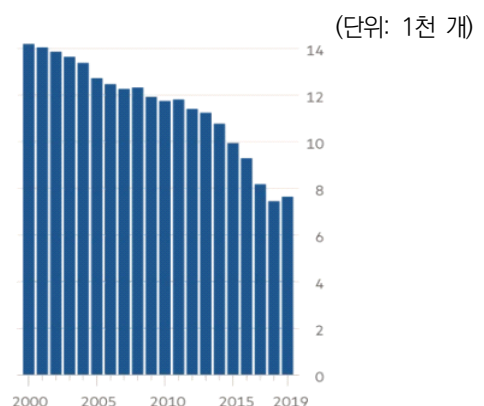
- 영국의 은행 점포 수는 2000년 이후 절반에 가까운 수준으로 감소하였으며, 이는 연금 수령을 위해 은행을 찾던 노령층을 포함한 취약계층과 현금으로 수입을 얻는 소상공인들의 금융접근성을 약화시킴
 - 영국은 유럽 주요국 내에서도 가장 낮은 수준의 인구당 은행 점포 수를 가지고 있으며, 코로나19로 인해 디지털 뱅킹 사용이 증가하면서 이러한 움직임은 더욱 가속화될 것으로 전망됨(〈그림 1〉, 〈그림 2〉 참조)¹⁾
 - 영국의 현금 사용률은 코로나19 전에 비해 35%가량 감소하였으며²⁾, 이러한 움직임을 반영하듯 영국에서 2021~2022년에 폐점할 것으로 밝힌 은행 점포의 수는 이미 약 1천 개에 달함³⁾

〈그림 1〉 유럽의 인구당 은행 점포 수



자료: Financial Times(2020), “Post Office leads drive to preserve UK access to cash with banking hubs”

〈그림 2〉 영국의 은행 점포 수



자료: Financial Times(2020), “Post Office leads drive to preserve UK access to cash with banking hubs”

1) Financial Times(2022. 1. 3), “Scottish banking pilot offers hope to UK high streets without branches”
 2) UK Finance(2021. 12), “Pivotal moment as banks, consumer groups, Post Office and LINK join forces to help protect cash services”
 3) Which?(2022. 12), “Bank branch closures: is your local bank closing?”

- 그러나 현금은 여전히 필수적인 결제수단으로 2021년 기준, 영국에서는 4백만 명의 인구가 은행 계좌 없이 현금에만 의존하며, 중소기업의 55%가 현금으로만 거래함⁴⁾

○ 이에 영국에서는 우체국과 대형 은행들이 협력하여 은행 공유점포 ‘뱅크허브’ 서비스를 두 곳에서 시범운영하고 있으며, 이 서비스는 단순하면서 편안한 서비스를 원하는 노령층 소비자를 타겟으로 함⁵⁾

- 뱅크허브에서는 우체국 직원이 창구에서 예금 및 현금 인출 등의 은행업무 서비스를 제공하고 협력 은행의 직원들이 바로 인접한 공간에서 요일별로 교대근무 하며 금융 상담서비스를 제공함
 - 기존의 편의점 은행 서비스는 편의점을 이용하는 이웃들에게 매출, 잔고 등의 개인정보가 누출될 수 있어 특히 소규모 지역의 주민들은 이용을 꺼렸으나, 뱅크허브는 상담서비스를 위한 별도 공간을 마련하여 이를 보완함
- 뱅크허브는 2021년 4월부터 영국의 Cambuslang과 Rochford에서 운영되고 있는데, 두 곳은 모두 노령층 인구비중은 높으나 은행 점포는 없는 지역임⁶⁾
- 뱅크허브는 현금 의존도가 높은 소비자가 우체국이라는 공신력 있는 브랜드를 통해 대로변과 같이 편안하게 접근할 수 있는 환경에서 소액이라도 필요한 금액만 인출할 수 있도록 설계됨
 - 소비자 선호도 조사를 통해 예약접수가 아닌 방문접수 방식이 채택됐으며, 창구에서는 20파운드(한화 약 3만 2천 원) 미만의 소액인출이 주로 이루어지고, 은행원 상담 공간에서는 계좌이체, 인터넷 뱅킹 안내 등이 이용됨

〈표 1〉 영국 뱅크허브 창구 개인고객의 이용 서비스 비중

구분	현금예금	현금인출	수표예금	요금납부	잔액조회	계
비중	38	27	20	8	4	100

(단위: %)

자료: Community Access to Cash Pilots(2021)

○ 영국에서는 뱅크허브 외에도 지역상점 캐시백 서비스, 거스름돈 입금 서비스 등 현금접근성을 높이기 위한 일련의 시범운영 프로그램⁷⁾을 2021년 초부터 시행하였는데, 그 중 ‘뱅크허브’가 가장 성공적인 반응을 얻음

- 캐시백 서비스는 지역 상점이나 식당이 소비자에게 현금인출을 제공하고 점주는 수수료를 받는 서비스로, 해당 가게에서 1페니라도 구매해야 가능한 형태 또는 전혀 구매하지 않아도 가능한 형태로 나누어 시행됨
 - 캐시백 서비스는 10, 20파운드 등 일정 금액만 인출 가능한 ATM에 비해 5파운드 78펜스와 같이 필요한 만큼만 소액 인출하는 것도 가능하다는 장점이 있고, 현금인출액과 수수료가 점주 은행계좌로 이체되기 때문에 점주는 현금수입을 은행이나 우체국으로 가지고 갈 수고가 줄어들
 - 그러나 대도시에서는 ATM이나 뱅크허브 등 다른 수단에 비해 효과가 낮은 것으로 나타났으며 이는 특히 수요가 많은 현금예금이 캐시백 서비스에서는 지원되지 않았기 때문임

4) 영국 우체국(2021. 4. 28), “BankHubs provide communities with vital cash and banking services”

5) Community Access to Cash Pilots(2021. 12), “Final report”

6) 두 곳은 각각 인구 2만여 명의 지역인데, 영국 시범운영 프로그램 팀은 이보다 인구가 더 적은 지역에서는 뱅크허브에 대한 수요가 충분히 발생하지 않아 뱅크허브 시행의 상업적 가치가 없을 확률이 높다고 보고하며, 지역 선정 시 참고할 수 있는 요소로 제시함

7) 뱅크허브를 운영한 두 곳을 포함하여 총 여덟 개의 지역에서 Community Access to Cash Pilots를 시범운영함

- 거스름돈 입금 서비스는 현금거래 시, 거스름돈이 동전으로 지급되지 않고 카드 혹은 휴대폰 앱으로 입금되어 다른 가게에서 사용할 수 있도록 하는 서비스로, 쉽게 잃어버리는 동전의 가치를 보존하면서도 소비자 편의를 향상시키는 '가상 저금통' 개념의 서비스임
 - 이러한 프로그램 중뱅크허브는 가장 폭넓은 서비스를 제공하고 다른 프로그램들에 비해 10배 이상의 이용률을 보 이면서 가장 긍정적인 피드백을 얻어⁸⁾ 무기한 연장되었으며⁹⁾, 2022년부터는 5개 지역에 추가될 예정임
- 단, 뱅크허브와 같은 형태의 공유점포는 우체국과 같은 단일 공급업체에 지나치게 의존할 수 있다는 점과 협력 업체 간 수수료나 지역 선정 등의 문제가 있기 때문에 관련 기관 간 협력이 중요함¹⁰⁾
- 취약계층의 금융접근성 보호를 위한 관계기관들의 연합체인 Access to Cash Action Group은 영국의 모든 주요 은행들과 고령화 지원 자선단체 Age UK, 소상공인연맹(Federation of Small Businesses) 등으로 구성되어 향 후 뱅크허브 시행을 위한 협의체의 역할을 수행함
 - 지역별로 마지막 은행 점포가 문을 닫기 전에 영국의 은행연합 Link에 해당 정보가 보고되고, 뱅크허브 설립의 필요 성이 평가되어 지역 선정 시 활용되며, 2022년 여름부터는 평가에 지원할 수도 있음
- 우리나라도 디지털 전환 과정에서 디지털 금융에 익숙하지 않은 소비자를 보호하기 위해 오프라인 금융서비스 접근성을 제고하기 위한 다양한 정책들을 논의하고 있는데, 이러한 영국의 사례를 참고할 수 있음
- 금융위원회는 은행의 우체국에 대한 업무위탁 확대, 편의점·백화점을 통한 캐시백 서비스 및 거스름돈 입금 서비스 활성화 등을 2022년 핵심 추진과제의 일부로 제시함¹¹⁾

8) Asian Trader(2021. 12. 15), "Post Office to expand BankHub network in access to cash initiative"

9) Financial Times(2021. 12. 15), "UK banks back rollout of shared branches"

10) Financial Times(2020. 12. 29), "Post Office leads drive to preserve UK access to cash with banking hubs"

11) 금융위원회(2021. 12. 22), "2022년 금융위원회 업무계획"