안건3 은행 탄력점포 운영현황

1 검토배경

□ **은행 점포**가 지속적으로 **감소***하는 가운데 **은행 영업시간 단축**('27.4월부터 영업 시작 9시→9시 30분)으로 **소비자 불편**이 **가중**될 수 있다는 **우려** 제기

* ('22말) 5,831개 → ('23말) 5,747개 → ('24말) 5,639개 → ('25말) 5,517개 → ('26.9월) 5,466개

○ 생업 등으로 은행의 **정규 영업시간**에 **점포 방문**이 **어려우나 창구**를 통한 **은행 업무처리**가 필요한 소비자를 위한 **대응**이 **필요**

⇒ 은행의 정규 영업시간과 달리 운영되는 **탄력점포 운영 현황**을 **점검**하고, **해외 사례 등**을 **참고**

2 은행 탄력점포 운영현황

□ **(현황)** 은행의 **정규 영업시간**과 **달리 운영**되는 점포('26.9월말 기준 총 991개)로, 대부분의 은행이 탄력점포 운영 중

□ **(유형별 분포*) 관공서 소재 점포·외국인근로자 특화점포·환전센터·고기능 무인 자동화기기**가 **전체 탄력점포**의 **89.1%**를 차지하고, 상가 및 오피스 인근 점포는 10.9%

* 관공서 소재 점포(441개, 44.5%), 고기능 무인 자동화기기(382개, 38.5%), 상가 및 오피스 인근 점포(108개, 10.9%), 외국인근로자 특화점포(49개, 5.0%), 환전센터(11개, 1.1%) 順

○ **가장 많은 비중**을 차지하는 **관공서 소재 점포**의 경우, **은행업무**는 **정규 업무시간**(9시~16시)과 **동일**하게 운영하고, **관공서 업무만 연장된 운영시간**(9시~18시)으로 처리 중

□ **(탄력점포 운영일) 주말**을 **포함**하여 **운영**(주 6~7일 63개 등)하는 경우는 **약 10.6%** 수준(有人점포 기준)이며

○ 외국인근로자 특화점포(49개), 환전센터(11개), 상가 및 오피스 인근 점포(3개), 관공서 소재 점포(2개)로 구성

□ **(탄력점포 운영시간)** 日 **7시간 초과**하여 운영되는 有人 탄력점포(609개)의 **80.2%**(386개, 전체 탄력점포의 63.4%)가 **관공서 소재 점포**로 **16시~18시**에는 **관공서 업무만 처리**

□ **(지역별 분포)** 有人 **탄력점포의 약 40.3%**는 **수도권**(서울·경기·인천)에 위치하고 있으며, 영남(29.8%)·호남(13.2%)·충청(11.0%) **順**

3 해외 은행 탄력점포 운영 현황

1 **(주말 영업)** 미국 **JP Morgan Chase 은행**은 **전체 점포**(5,071개) 중 **85.9%**(총 4,358개), **Bank of America**는 **전체 점포**(3,605개)의 **50.9%**(총 1,834개)가 **주말 영업 中**(각각 '25년말 기준)

○ **싱가포르 DBS**(20개)·**OCBC**(28개)는 **일반 창구업무**를 수행하는 **모든 점포**가 **주말***에도 **운영 중**

* OCBC 점포 중 쇼핑몰 입점 점포 등 9개는 토·일 모두 운영(11시~16시 30분)

2 **(요일·업무에 따른 차등운영)** **독일 Commerzbank**의 일부 점포*는 **특정 요일**에 한하여 **영업시간**을 **탄력적**으로 **운영**하고 있으며,

* 예) 뒤셀도르프 지점의 경우 월·수 10~16시, 화·목 10~18시, 금 10~14시 운영

○ **싱가포르 HSBC 점포**는 현금서비스, 계좌 및 자산 관련 상담 등 **특정 업무에 따라 영업시간***을 **달리 운영**

* (현금서비스) 월~금 9시 30분~15시 30분, 토 9시 30분~12시
(계좌 및 자산상담) 월~금 9시 30분~17시, 토 9시 30분~12시

3 **(고객별 맞춤 서비스)** **일본 미쓰비시UFJ 은행**은 **개인고객**이 **사전 신청**시 **영업시간*** **이후(15~20시)**에도 **하우스론·보험가입** 등을 처리하고, 고령자 등 **점포 방문이 어려운 경우 주말**에 자택 등 **방문서비스 제공**

* 일본 은행의 정규 영업시간은 9시~15시로 법정(은행법 시행규칙 §16①)

○ **독일 Deustche Bank**도 일부 점포에 한하여 **정규 영업시간 외**에 **개인고객**을 대상으로 **상담 예약**(주말 포함)을 받아 대응

⇒ 탄력점포의 취급업무, 운영일(시간) 확대 등 **탄력점포 운영방안**을 **금융위, 은행업권**과 **논의**하여 **일반 금융소비자**의 **접근성 확보**를 **추진**할 **예정**