

혁신금융서비스 지정으로 서민·취약계층의 금융 접근성이 제고되고, 이자 부담이 경감됩니다.

우체국·저축은행을 활용한 은행대리업 서비스,

마이데이터 기반 금리인하요구 대행 서비스 등 신규 지정

- ▲ (은행대리업) '26.상반기 중 전국 20여개 총괄우체국(운영지역 협의 중)에서 4대 은행(KB국민·신한·우리·하나) 대출상품 판매 개시 추진
- ▲ (금리인하요구 대행) '26.1분기 중 은행권 개인 대출에 대하여 마이데이터 사업자(AI Agent)가 차주를 대신하여 금리인하요구권을 자동으로 행사

【관련 국정과제】 59. 서민·취약계층을 위한 포용금융 강화

금융위원회(위원장 이덕원)는 12월 17일 정례회의를 통해 국민은행 외 12개 금융회사 및 우정사업본부의 '은행 업무 위탁을 통한 은행대리업 서비스(14건)', 국민은행 외 18개사의 '마이데이터를 활용한 금리인하요구권 대행 서비스(19건)' 등*을 혁신금융서비스로 신규 지정하였다.

* ERP 이용 기업고객 대상 제휴 계좌 개설 서비스(1건), 망분리 규제 특례(28건) 신규 지정

1. 은행 업무 위탁을 통한 은행대리업 서비스

최근 은행 대면 영업점 수의 감소*로 인해, 고령층 등 디지털 취약계층의 금융접근성 감소 우려가 제기되어 왔다. 금융위원회는 이에 소비자의 금융접근성 제고를 위해 은행대리업** 도입을 추진해 왔으며('25.3월~), 은행법 개정을 통한 정식 도입 전까지 시범 운영하기 위해 4대 은행(국민·신한·우리·하나), 우정사업본부 및 9개 저축은행(동양·모아·센트럴·오성·SBI·인천·제이티친애·진주·한성)을 금번 혁신금융사업자로 지정하였다.

* 전국 은행 점포 수 : ('15말) 7,313 ('20말) 6,454 ('23말) 5,794 ('24말) 5,683 (출처: 한국은행)

** 은행법상 은행 고유업무(①예·적금, ②대출, ③이체 등 환거래)를 은행이 아닌 제3자가 대신 수행할 수 있도록 허용하는 제도(「금융접근성 제고를 위한 은행업무 위탁 활성화 방안(25.3월)」)

기존에는 은행의 본질적 업무인 예금·대출 상품 관련 계약 체결 및 해지는 은행이 제3자에게 위탁하는 것이 제한*되었다. 그러나 금번 혁신 금융서비스 지정을 통해 은행이 동 업무를 우체국 및 저축은행(이하 수탁기관)에 위탁할 수 있게 되어, 은행 영업점이 없는 곳에서도 소비자가 수탁기관을 방문해 은행 업무를 이용하는 것이 가능해졌다. 다만 수탁기관이 은행의 모든 업무를 대신하는 것은 아니며, 고객 상담, 거래 신청서 접수, 계약 체결 등 일선 현장의 **對고객 직접업무**를 은행 대신 수행한다**.

* 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정(금융위 고시)」 제3조제1항 및 [별표2] 등

** 「금융접근성 제고를 위한 은행업무 위탁 활성화 방안(25.3월)」 내용

< 업무수행 예시 : 개인신용대출 신규 취급 시 >

① (수탁기관) 대출상품 설명 및 상담 → 대출거래 신청서 등 징구 → 고객정보 전산 입력 → ② (은행) 대출 심사 실시 및 금리·한도 산정 → ③ (수탁기관) 고객 대상 대출조건 안내 → ④ (은행) 대출 승인 → ⑤ (수탁기관) 약정서 자서, 은행에 송부 → ⑥ (은행) 대출금 입금

동 서비스로 인해 소비자는 은행 업무를 대면 이용할 수 있는 채널이 증가할 뿐 아니라, 다양한 금융상품을 대면 비교할 수 있게 되는 등 편익이 제고될 것으로 기대된다. 수탁기관이 2개 이상의 은행과 제휴를 맺을 경우, 소비자는 한 곳에서 대면으로 다양한 예금 또는 대출 상품의 금리 등을 비교해 보고 자신에게 유리한 상품을 선택할 수 있게 된다.

※ 기존 은행 예금·대출상품 비교 서비스는 주로 인터넷 홈페이지, 모바일 앱을 통해 이용 가능

금융위원회는 은행대리업 운영 시 부가조건으로 소비자에 대한 손해배상 책임 등 법적 책임이 기본적으로 위탁자인 은행에 귀속된다는 점을 계약 등을 통해 명확히 하도록 하는 등 소비자 보호를 충실히 하기 위한 **보완 장치**도 마련하였다. 또한 은행이 은행대리업 운영을 이유로 인근 영업점을 폐쇄하는 것을 제한하여, 은행대리업이 은행의 점포 폐쇄 수단으로 활용되는 것을 방지한다.

금융위원회는 이와 같은 혁신금융서비스 지정 내용을 토대로 4대 은행, 우정사업본부 및 금융결제원 등 관계기관과 함께 은행대리업 시범운영을 준비 중이다. 은행대리업 시범운영은 현재 **26년 상반기** 중 전국 **20여개 총괄우체국***에서 4대 은행(KB국민·신한·우리·하나) 대출상품(개인신용대출, 정책서민금융상품 등)부터 판매 개시하는 것을 목표로 추진 중이다.

* 각 시·군 내 관할 우체국의 우편·금융업무 등을 총괄(전국 총 223개)

시범운영 지역(대상 총괄우체국)은 지역 안배, 지역별 금융접근성 제고 필요 등을 고려하여 우정사업본부 등과 협의 중이다. 우체국의 은행 예금 상품 판매, 저축은행을 통한 서비스 제공 등은 향후 운영상황을 보아가며 협의를 거쳐 단계적으로 실시한다. 금융위원회는 시범운영 과정에서 소비자 편익 제고효과, 보완사항 등이 충분히 확인된 이후 은행대리업 정식 도입(제도화)을 위한 은행법 개정*을 추진할 계획이다.

- * 은행법상 은행대리업자에 대한 진입규제, 영업행위 준칙 등 관련 조항을 신설
→ 현재 기 발의된 의원 제출 법안[†] 보완 또는 정부 별도 입법 추진 검토
([†] 최은석 의원('25.2월), 이정문 의원('25.7월) 등 은행대리업 도입을 위한 은행법 개정안 기 발의)

2. 마이데이터를 활용한 금리인하요구권 대행 서비스

그간 금리인하요구권* 실효성 제고를 위해 금리인하 가능성이 있는 차주에 대한 선제적 안내(반기), 수용률 공시(반기) 등 다양한 제도적 노력을 지속해왔으나, 금리인하요구 신청건수, 수용률 및 이자감면액 등이 '24년부터 하락 추세**로 전환하였다.

- * 신용 등급 또는 개인신용평점 상승 등 신용상태 개선이 나타난 경우 차주가 은행 등 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 법적 권리(은행법 제30조의2)

** [신청 건수] ('22) 2,544천건 → ('23) 3,961천건 → ('24) 3,895천건
[수용률] ('22) 31.2% → ('23) 35.7% → ('24) 33.7%
[이자감면액] ('22) 1,905억원 → ('23) 3,203억원 → ('24) 2,236억원

이러한 하락 추세의 주요 원인으로 바쁜 생업 등으로 인해 차주가 금리인하요구권의 존재 및 신청방법 등을 알지 못해 활용하지 못하는 경우가 많다는 점이 지적되었다.

이에 앞으로는 개인 마이데이터 사업자(AI Agent)가 차주를 대신해 개인 대출에 대해 금리인하요구권을 행사할 수 있다. 생업에 바쁜 차주가 최초 1회만 대리신청에 동의하면, 이후에는 직접 신청하지 않더라도 마이데이터 사업자가 금리인하 가능성이 있는 것으로 판단하는 경우 자동으로 금리인하요구 신청을 한다. 금리인하요구가 불수용될 경우 그 사유를 파악하여 수용되기 위해 필요한 사항을 차주에게 안내할 수 있도록 한다.

해당 서비스는 13개 은행*의 개인 대출에 대해 '26.1분기부터 개시될 예정이다. 이후 은행권의 운영상황을 보아가며 저축은행, 여전사 등 제2금융권은 협의를 거쳐 단계적 추진을 검토한다.

* 신한, 국민, 우리, 하나, 기업, 농협, SC제일은행, 카카오뱅크, 토스뱅크, 부산, 광주, 전북, 경남 (이 외 아이엠뱅크, 제주, 수협, 케이뱅크 등은 '26년 상반기 중 개시 예정)

동 서비스 지정을 통해 금융소비자의 이자 부담이 완화되고, AI·데이터 등 기술을 활용한 포용금융 확산의 계기가 될 것으로 기대된다.

담당 부서	금융위원회 디지털금융총괄과	책임자	과 장	정선인	(02-2100-2530)
		담당자	서기관	마 순	(02-2100-2841)
<공동>	금융위원회 은행과	책임자	과 장	신장수	(02-2100-2950)
		담당자	사무관	김혜수	(02-2100-2872)
<공동>	금융위원회 금융데이터정책과		책임자	과 장	서나운
		담당자	사무관	김예빈	(02-2100-2631)
<공동>	금융감독원 디지털금융총괄국	책임자	국 장	위충기	(02-3145-7120)
		담당자	팀 장	이수인	(02-3145-7125)
<공동>	금융감독원 은행감독국		책임자	국 장	김형원
		담당자	팀 장	최동우	(02-3145-8022)
<공동>	신용정보원 마이데이터부	책임자	부 장	곽기열	(02-3705-5754)
		담당자	팀 장	이병호	(02-3705-5764)