

# 금융접근성 개선을 위한 은행 점포폐쇄 대응방안

2026. 2. 4.

금 융 위 원 회  
금 융 감 독 원  
은 행 연 합 회

# 목 차

I. 추진배경 .....	1
II. 현황 및 문제점 .....	2
1. 은행점포 현황 .....	2
2. 최근 금융소비자의 금융서비스 이용방식 분석 ..	4
3. 문제점 .....	5
III. 대응방안 .....	7
1. 점포폐쇄 절차 강화 .....	8
2. 정보공개·평가 확대 .....	12
3. 대체수단 활성화 .....	15
IV. 향후계획 .....	18

# I. 추진배경

- 디지털 금융 거래 활성화와 경영효율화 수요가 맞물려 은행 점포 축소 움직임은 전세계적으로 나타나는 상황\*

\* 주요국 은행 점포 수 변동('17년 → '24년, 개)  
 : [미국] 78,196 → 68,632 [영국] 11,675 → 6,870 [호주] 5,694 → 3,360

- '19년 이후 코로나19의 유행으로 비대면 거래가 더욱 일상화 되면서 국내 은행 점포 폐쇄 속도도 가속화

- 이에, 정부는 지역 의견청취 절차를 신설하고, ATM은 대체 수단으로 인정하지 않는 등 점포 폐쇄절차 개선방안을 마련

\* '23.4월 「점포폐쇄 절차 내실화 방안」 발표(금융위, 금감원, 은행연합회 공동)

- 그러나, 점포 폐쇄 절차 강화에 따라 '23~'24년 중 다소 둔화되었던 점포 폐쇄가 최근 다시 확대되는 추세

- 특히, '23년 이후의 점포 폐쇄 사례들은 폐쇄 절차상 예외 조항을 활용\*한 것으로, 소비자 보호 공백에 대한 우려가 발생

\* 반경 1km 내 다른 점포와 통폐합하는 경우 점포 폐쇄 절차를 적용하지 않을 수 있음(단, 이 때에도 고객 사전통지 절차는 이행할 필요)

< 은행 점포수 추이 (단위 : 개) >

연도	'18말	'19말	'20말	'21말	'22말	'23말	'24말	'25.9월말
개수	6,794	6,738	6,427	6,121	5,831	5,747	5,639	5,523
(증감)	-	(△56)	(△367)	(△306)	(△290)	(△84)	(△108)	(△116)

- 한편, 은행 점포수가 이미 적은 인구 감소지역은 도시지역에 비해 점포 폐쇄에 따른 불편이 가중된다는 문제의식도 제기

➔ 점포폐쇄 절차 운영상 한계를 보완하고, 소비자의 금융 접근성을 개선하기 위한 종합적인 대응방안 마련 필요

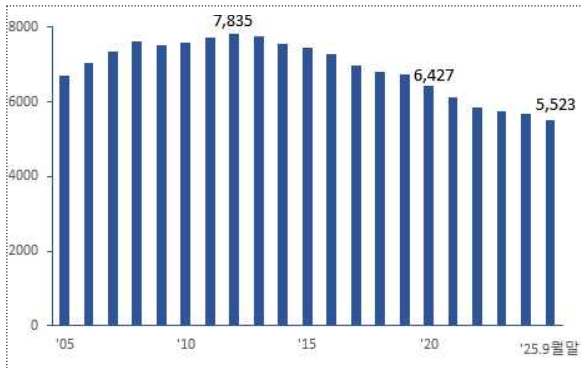
## II. 현황 및 문제점

### 1 은행 점포 현황

□ (전체 점포수) '25.9월말 기준 은행 점포수는 총 5,523개로, 최근 5년간 904개 감소('20년말 6,427개 대비 14.1% 감소) **그림1·표1**

○ 해외 주요국과 비교시 점포수가 많은 미국 대비 감소율이 높으나, 점포를 비교적 빠르게 축소중인 영국·호주보다 낮은 측면 **표1**

[그림1] 은행 점포 수 추이



※ 출처: 한국은행(~'17년), 금융감독원

[표1] 국가별 은행 점포수 변동(개)

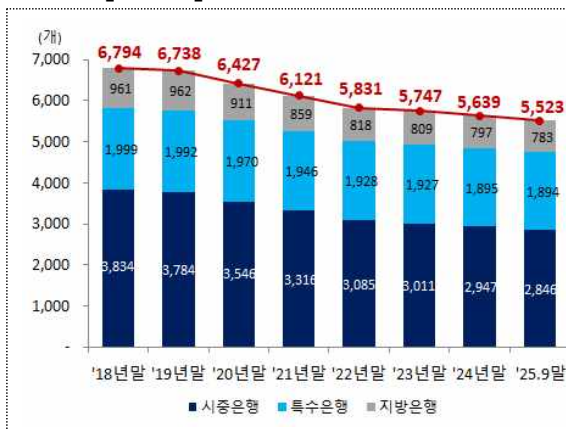
국가	미국	영국	한국	호주
'20년	73,107	9,555	6,427	4,769
'25년*	68,632	6,180	5,523	3,205
변동	△4,475	△3,375	△904	△1,564
변동률 (%)	△11.1	△35.3	△14.1	△32.8

\* 미국: '24년말, 영국: 호주: '25.9월말

□ (은행유형·지역별) 점포수가 많은 시중은행 중심으로 점포를 감축중이며 **그림2**, 특히 수도권에서 점포수가 큰폭으로 감소 **그림3**

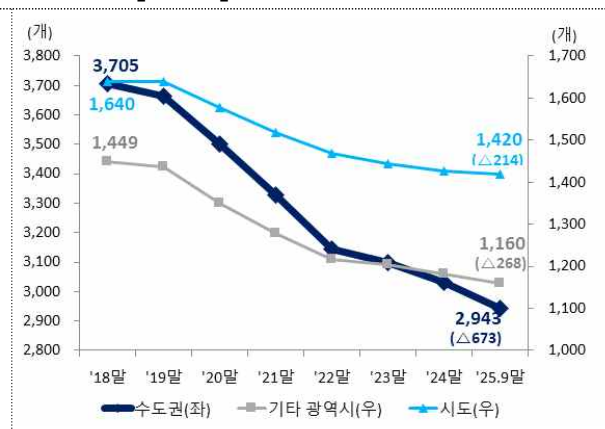
\* '20년말 比 '25.9월 점포 감소비율(%) : 수도권 15.9, 기타광역시 14.0, 시도 10.0

[그림2] 은행유형별 점포 수



※ 출처: 금융감독원

[그림3] 지역별 점포 변동



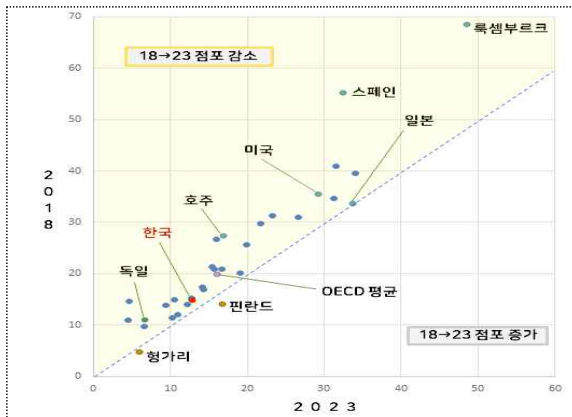
※ 출처: 금융감독원

□ (인구 대비 점포수) '25.9월말 기준 성인인구 10만명당 점포수는 12.7개로, '23년말 OECD 국가 평균\*(15.5) 고려시 다소 낮음 **그림4**

\* 다만, 국가별 은행 인가체계 등이 상이하여 직접적인 비교는 어려운 측면

○ 서울·부산 등 대도시와 달리 대부분의 시·도 지역은 인구 대비 점포 밀집도가 전국 평균을 하회하여 지역별 편차가 큰 상황 **그림5**

[그림4] OECD 성인 10만명당 은행 점포수



[그림5] 지역별 인구 10만명당 은행 점포 수



□ (면적 대비 점포수\*) '25.9월말 기준 1km<sup>2</sup>당 점포 수는 1.25개 **그림6**

\* 국토부 도시계획 현황통계상 도시지역면적(녹지지역 제외) 기준, 면적은 '24년 기준

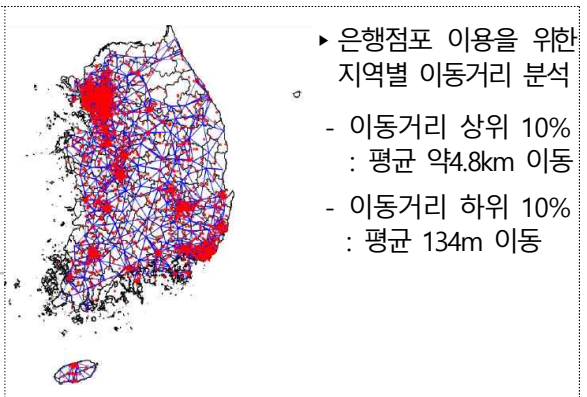
○ 서울은 1km<sup>2</sup>당 점포 수는 4.23개에 달하는 반면 시·도 지역은 제주도를 제외하고 전부 2개 미만

- 이에, 점포 이용을 위한 지역별 이동거리 차이도 상당 **그림7**

[그림6] 지역별 1km<sup>2</sup>당 은행 점포 수



[그림7] 국내은행 점포간 이동거리('23년말)



※ 출처: 금융연구원

## 2

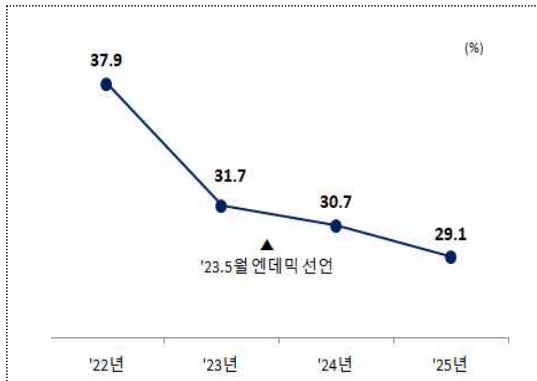
# 최근 금융소비자의 금융서비스 이용방식 분석

※ 2026 대한민국 금융소비자트렌드(하나금융연구소, '25.10월) 등 참고

□ 디지털 금융거래가 점차 확산됨에 따라 금융소비자들의 점포 이용수요는 지속적으로 하락하는 추세 **그림8**

○ 은행 점포 이용수요가 은행 앱과 인터넷전문은행, 핀테크 업체 서비스 등으로 분산되는 현상이 영향을 미치는 것으로 추정

[그림8] 최근 6개월 내 영업점 이용률



※ 2026 대한민국 금융소비자트렌드(하나금융연구소), 조사대상자 중 최근 6개월내 영업점 이용 경험이 있는 응답자 비율

[표2] 금융서비스 전달채널별 업무처리 비중 (%)

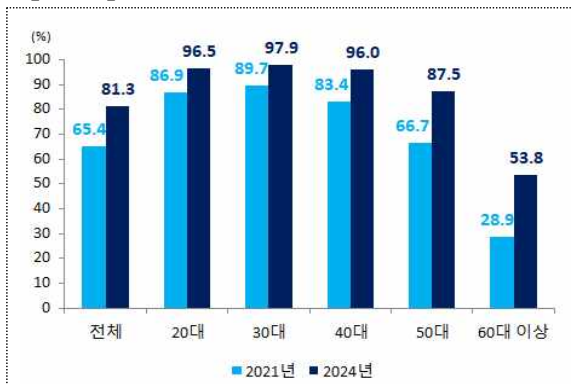
구분	창구	CD/ATM	텔레뱅킹	인터넷뱅킹
'19년	7.7	25.8	6.1	<b>60.4</b>
'20년	6.8	20.2	4.9	<b>68.1</b>
'21년	5.8	16.0	3.5	<b>74.7</b>
'22년	5.5	14.2	2.6	<b>77.7</b>
'23년	5.1	11.5	1.8	<b>81.7</b>
'24년	3.9	10.0	1.5	<b>84.6</b>

※ 한국은행 / 입출금 거래, 연도별 4분기 기준

□ 60대 이상 중 모바일 금융서비스 이용경험자 비율도 최근 크게 증가 **그림9**하여, 고령층도 디지털 금융거래를 확대증임을 시사

○ 다만, 60대 이상 고령층은 여전히 주된 금융서비스 이용방식이 지점, ATM 등으로 대면 거래를 선호하는 모습

[그림9] 모바일 금융서비스 이용경험 비율



※ 2024년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과(한국은행, '25.3월)

[표3] 금융서비스 이용시 주 사용 접근방식

구분	모바일	PC	지점, ATM, 실물카드, 현금 등
전체	<b>52.4</b>	1.6	46.0
20대	74.0	1.2	24.8
30대	79.5	2.1	18.4
40대	70.1	2.1	27.8
50대	53.2	2.7	44.0
60대 ↑	18.7	0.5	<b>80.7</b>

### 3 문제점

#### (1) 점포폐쇄 절차의 실효성 부족

- 그간 은행권 공동 점포폐쇄 절차 마련·개선 노력에도 불구하고, 여전히 실효성이 부족하다는 지적이 지속 제기
  - 은행권은 점포폐쇄 전 사전영향평가를 거치고 있으나, 지역의견 청취·대체수단 마련 등 여타 장치는 사실상 미작동\*
- \* 반경 1km 내 다른 점포와 통합시 폐쇄절차를 적용하지 않을 수 있어, 인근 점포간 통폐합을 중심으로 점포폐쇄가 지속중
- 또한, 점포폐쇄가 이루어진 세부사유에 대한 공시가 부족하고, 준수 여부에 대한 점검이 이루어지고 있지 않은 한계

#### (2) 지역간 금융접근성 편차 심화 우려

- 대도시 - 그 외 지역 간 은행 점포 밀집도의 차이가 커, 점포 폐쇄에 따른 지역간 금융접근성 차이가 더욱 심화될 가능성
  - 특히, 디지털 거래에 친숙하지 않은 고령층 비율이 높은 지역 일수록 점포 공백 발생시 금융소외가 발생할 우려가 높음

#### (3) 점포폐쇄시에도 금융서비스 이용 편의를 보장하는 보완장치 부족

- 점포폐쇄가 결정되는 경우에도 금융소비자들이 기존과 유사한 수준의 금융서비스 접근이 가능하도록 보완하는 대체수단 부족
- 전국에 분포되어 있는 상호금융·우체국 등 지역 기반 금융기관의 인프라를 보다 적극적으로 활용할 필요성

➔ 점포폐쇄 절차 단계별 실효성을 점검하여 보완하고, 다양한 대체수단이 활성화되도록 하여 금융접근성 제고 추진

## [참고] 해외 주요국의 점포폐쇄 동향 및 대응 현황

### 1. 미국

- 코로나19 유행 이후 점포 감소에 따른 '은행 사막화' 현상 및 지역간 편차가 심화되었다는 분석 제기 → 연방준비은행이 '은행사막' 계기판(dashboard)을 마련

\* 은행사막 : '지점접근성이 매우 낮은 지역'을 의미하는 개념, 일정 반경내 (도시지역 2마일, 교외지역 5마일, 지방 10마일) 은행지점이 없는 지역

### 2. 일본

- 일본의 은행산업은 소수의 대형은행과 다수의 지방은행으로 구성\*돼 있으며, 지방은행을 중심으로 많은 점포수를 유지중

\* '25.3월 기준 은행수 108개(도시은행 5, 지방은행 61, 지방은행II 36, 신탁은행 4)

- 한편, 일본은 '00년대 초반에 직면한 점포감소에 대응하여 은행 대리업 제도를 활성화, 25년 기준 2,787개 은행대리점이 존재

### 3. 호주

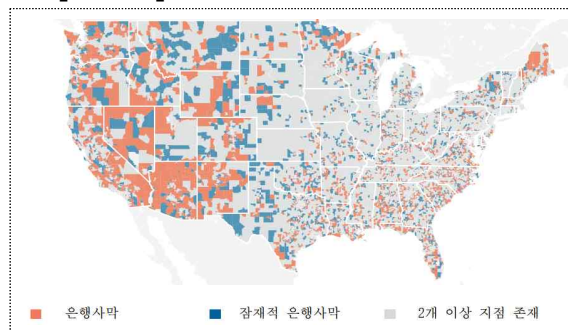
- 격오지에서의 점포폐쇄 가속화에 대응하여, '23년중 점포폐쇄 절차(은행권 자체규범)를 강화\*

\* 폐쇄대상 점포의 인근 점포와의 거리(10km)를 기준으로 차별화된 절차 규정

- 그럼에도 은행 점포수 감소 지속 → 4대 시중은행과 정부간 '27년 중반까지 폐쇄를 일시중단하기로 합의\*(25.2월)

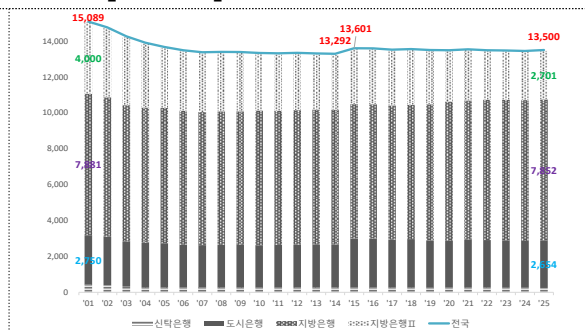
\* NAB, Commonwealth Bank, WestPac, ANZ

[그림10] 미국의 은행 사막화 계기판



※ 출처: Fed Communities 웹사이트

[그림11] 일본 은행 점포수



※ 출처: 일본전국은행협회

### Ⅲ. 대응방안

#### < 기본 방향 >

- ◆ 소비자 편의 제고를 위한 디지털 거래 활성화가 오히려 금융 소비자의 금융접근성을 저해하는 부작용을 방지
  - 점포폐쇄 관련 의사결정이 금융소비자 관점을 충분히 반영 하도록 절차 개선·공시강화하며, 점포 대체수단을 활성화
  - ⇒ 환경변화에 따라 은행 서비스 제공방식을 다변화하면서, 점포폐쇄로 인한 소비자 불편을 최소화할 수 있도록 보완

추진방안	세부과제
<p>1 금융소비자 편익을 충분히 고려하도록 점포폐쇄 절차 강화</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 절차 적용예외 축소</li> <li>② 사전영향평가 체계화</li> <li>③ 대체수단 결정방식 개선</li> <li>④ 지역의견청취 절차 강화</li> <li>⑤ 사후영향평가 내실화</li> </ol>
<p>2 점포폐쇄 관련 정보공개 및 평가 확대</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 점포폐쇄 관련 정보공개 확대</li> <li>② 지역재투자평가 평가방식 개선</li> <li>③ 소비자보호 실태평가에서의 평가 강화</li> <li>④ 점포 운영현황 점검 및 공표</li> </ol>
<p>3 점포 대체수단을 통한 대면서비스 제공 활성화</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 지역 특성을 고려한 대체수단 활성화</li> <li>② 은행대리업 시범운영 및 제도화</li> <li>③ 대면 마이데이터·오픈뱅킹 활성화</li> <li>④ 공동 ATM 설치 확대</li> </ol>

## 1. 금융소비자 편익을 충분히 고려하도록 점포폐쇄 절차 강화

- ◆ 점포폐쇄 여부 및 대체수단 결정 과정에서 금융소비자 편익이 충분히 반영되도록 점포폐쇄 절차와 평가방식을 개선

### (1) 점포폐쇄 절차 적용예외 축소

- (현황) 은행권 점포폐쇄 절차상 반경 1km 내 다른 점포가 있는 경우 폐쇄 절차를 적용하지 않을 수 있도록 예외를 부여

- 이에, '23.5월~'25.10월중 폐쇄된 점포(314개) 중 65%(203개)가 대체수단 마련 등의 조치 없이 인근 점포와 합병

- (개선) 반경 1km 내 다른 점포와 통합하는 경우에도 점포 폐쇄 절차를 준수하도록 해당 예외규정 삭제\*

\* 다만, 기업-개인 대상 점포를 각각 운영하다가 1개 점포로 통합하는 등 동일 주소지 내에서의 점포 합병은 제외

### (2) 사전영향평가 체계화

- (현황) 은행권은 사전영향평가를 통해 점포폐쇄가 금융접근성에 미치는 영향과 적절한 대안을 분석하기보다 형식적으로 운영중

- (평가항목) 대부분의 은행이 공동절차상 공통항목을 단순 열거\* 하고 있으며, 기존 점포 제공 서비스에 대한 수요 분석도 부재

\* 일부 은행은 자체적으로 선정한 평가항목을 추가(예: 상권 성장가능성, 유동인구)

#### < 점포폐쇄 공동절차상 사전영향평가 고려사항 >

- ① 점포폐쇄가 고객에 미치는 영향
  - ▲영향을 받는 고객 수, ▲연령대별 고객 분포 및 금융취약계층의 분포, ▲ 동일 지역내 자행 및 타행간 거리
- ② 대체수단의 존재 여부 및 적합성

- (평가방식) 개별 은행이 평가방식을 정하는 과정에서 배점 체계\* 등을 점포폐쇄 결정에 유리하게 구성할 수 있는 측면

\* 대부분의 은행이 항목별 점수를 부여하여 총점 기준으로 폐쇄 가능여부 및 필요한 대체수단을 결정(예: 100점 만점) → 특정 점수(예: 30점) 미만인 경우 폐쇄 불가

- 또한, 대부분의 경우 객관적인 근거 없이 계량지표를 임의 수치와 단순 비교\* 하거나 주관적인 기준으로 평가

\* (예) 고객 중 고령층 비율 항목 최하점 기준이 은행별로 20%, 25%, 80% 등으로 차이가 크며, 은행별로 특정 비율을 기준으로 삼는 사유가 불분명

- (개선) 점포폐쇄에 따른 금융접근성 저해 정도 분석 및 대체 수단 마련에 활용토록 사전영향평가 체계화 및 객관성 제고

- (평가항목) 「1단계 현황분석 - 2단계 영향 진단 - 3단계 대체수단 결정」 순서로 폐쇄 영향을 분석하도록 체계화

- 해당 점포가 제공하는 서비스 현황과 이에 따른 대체수단 보완 필요성을 충분히 파악하도록 관련 항목 세분화

- (평가방식) 상대평가가 필요한 항목(취약계층 비율, 점포이용 빈도 등)은 인근 및 전체 점포 평균과 비교평가하도록 개선

< 사전영향평가 체계화 방안 >

평가 단계	세부 지표
[1단계] 점포 이용현황 분석	① 해당 점포에서 제공중인 서비스 ② 주요 서비스별 거래빈도 ③ 영향을 받는 고객수, 연령대별 고객 분포 ④ 대체수단 현황
[2단계] 점포폐쇄가 해당 지역 금융접근성에 미치는 영향 진단	① 금융취약계층 비중 <sup>[상대평가]</sup> ② 점포 이용빈도 평가 <sup>[상대평가]</sup> ③ 대체수단을 통한 서비스 대체율 ④ 자행, 타행 점포까지 이동거리 (직선거리가 아닌 실제 이동거리 기준)
[3단계] (폐쇄시) 대체수단 결정	[1단계] 점포 이용현황과 [2단계] 점포폐쇄시 지역에 미치는 영향을 종합고려하여 대체수단 강구

### (3) 대체수단 결정방식 개선

□ (현행) 사전영향평가 결과에 따라 창구 대체율을 고려하여 적용 가능한 대체수단을 차등화중

① 점포폐쇄 영향도가 높은 경우 아예 폐쇄하는 대신 소규모 점포로 전환하거나 공동점포를 설치할 필요

- 다만, 영향도가 높은지 여부는 각 은행별 자체 기준에 따라 판단하고 있어 다소 자의적으로 결정할 수 있는 측면

#### < 점포폐쇄 절차상 대체수단 결정방식 >

◇ (원칙) 사전영향평가 결과에 따라 **고객의 금융접근성 영향도를 반영한 대체수단 적용기준을 구체적으로 마련할 필요**

영향도	적용가능한 대체수단
높은 경우	소규모 점포, 공동점포 등 우선 적용 (점포 유지)
중간인 경우	우체국/농·수·축협조합/타은행 창구제휴, 이동점포
낮은 경우	무인자동화기기(STM, ITM 설치 / ATM은 불인정)

② 한편, 영향도가 중간이거나 낮은 경우 우체국 창구제휴, 무인자동화기기 등 제공업무가 제한적인 대체수단 적용가능

- 다만, 점포폐쇄로 지역내 은행 인프라가 감소한다는 점에서 소비자 거래편의를 보완하기 위한 장치로는 부족할 가능성

□ (개선) 금융소비자의 금융접근성을 크게 저해한다고 인정되어 영향도가 높다고 간주할 수 있는 객관적인 요건 신설

① 인근 점포와의 거리가 10km를 초과\*하며, 고객의 대면서비스 의존도\*\*가 전체 점포 평균보다 높은 경우 영향도가 높다고 간주

\* 자행 점포와의 거리 기준, 직선거리가 아닌 이동거리로 측정

\*\* 해당 점포 이용고객들의 비대면 은행서비스 미가입 비율

② 영향도가 중간 이하인 경우 지역주민 현금접근성 보장을 위해 우체국 창구제휴 등에 더하여, 폐쇄점포 기존 위치 반경 1km 내 ATM이 없는 경우 신규 설치하도록 개선

#### (4) 금융소비자의 의견이 실질적으로 반영되도록 지역의견청취 강화

- (현행) 지역의견청취는 점포 운영에 관한 소비자 의견을 직접 반영하기 위한 수단이나, 개별 은행이 소극적으로 운영할 가능성
  - 청취 방법 및 기간 등 의견청취 절차를 은행별로 자율적으로 정할 수 있어 최대한 많은 소비자의 참여를 담보하기 어려움
- (개선) 점포폐쇄 전 소비자 참여를 의견을 충분히 수렴하도록 지역의견청취 실시기간 및 방법을 보다 구체적으로 규율
  - (기간) 원칙적으로 1개월 이상 실시하되, 반경 10km 내 다른 자행 점포가 없는 경우 2개월 이상으로 기간 확대
  - (방법) SMS, 우편, 창구 안내 등 최소 2가지 이상 방식을 통해 설문조사 형태로 실시
    - 금융소비자가 설문응답 외에도 자유롭게 의견제출할 수 있도록 의견접수 창구를 마련하도록 규율

#### (5) 사후영향평가 내실화를 통해 폐쇄 이후 금융소비자 보호 강화

- (현황) 은행은 점포폐쇄 후 3개월내 사후영향평가\*를 실시해야 하나, 실효성 있게 운영되지 않는 상황\*\*
  - \* 금융소비자 불편사례 발생여부 확인 및 조치방안(대체수단 조정 등) 마련
  - \*\* '23.5월 이후 점포 폐쇄 건수(314건) 중 사후영향평가 실시 횟수 : 20건
- 개별 은행 소비자보호부서에서 실시하도록 정하고 있어, 평가의 객관성에 한계가 있는 측면
- (개선) 사후영향평가도 외부 시각을 반영하여 객관성을 제고
  - 사후영향평가에도 외부 평가위원이 참여\*하도록 하여, 소비자 영향을 사후적으로 재평가하고 보완하는 기능 강화
    - \* 사전영향평가 실시내용을 제공하여 점포폐쇄 전 예상했던 영향과 비교

## 2. 점포폐쇄 관련 정보공개·평가 확대

- ◆ 점포폐쇄 관련 정보 공개 확대로 외부 점검이 가능하도록 하며, 점포 운영을 통한 금융접근성 기여도를 각종 평가에 반영

### (1) 점포폐쇄 관련 정보공개 확대

- (현행) 은행연합회 소비자포털에 분기별로 은행별 점포 폐쇄 관련 정보(사유·폐쇄일자·대체수단)를 간략하게 공시중
  - 다만, 사전영향평가 결과와 폐쇄 점포 대체수단의 위치 등은 포함되지 않아, 소비자에게 제공되는 정보가 제한적
    - \* 영국의 경우, 은행별 홈페이지에 폐쇄 점포별 사전영향평가 요약본을 공개중
  - 또한, 지역별 점포를 검색하는 기능이 없어 소비자가 자신이 이용하던 점포에 관한 정보를 탐색하기 어려운 형태
- (개선) 은행연합회 소비자포털을 통해 점포 폐쇄에 관한 정보를 종합적으로 제공하고, 소비자가 쉽게 조회할 수 있도록 개선
  - ① 사전영향평가 주요내용을 공개\*하여 점포 폐쇄 배경에 대한 정보 제공을 강화하고, 대체수단 위치도 구체적으로 안내

\* 은행연합회 주관으로 사전영향평가 공개를 위한 공통 양식 마련

< 현재 >						< 개선 >							
영업점명	지점/출장소	폐쇄일자	폐쇄사유	대체수단	비고	영업점명	지점/출장소	폐쇄일자	폐쇄사유	대체수단	인근 지점	영향평가 보고서	비고
정원문성대<출>	출장소	2025-07-04	지자체·학교·기업체의 업무계약종료		동일생활권내 자영업포 등 존재	정원문성대<출>	출장소	2025-07-04	지자체·학교·기업체의 업무계약종료	-	경남 창원시 성산구 창원대로 726	↓	동일생활권내 자영업포 등 존재
GS타워	지점	2025-09-01	동일 건물 내 기업점포와 통합	-	한지봉 두가족 점포 통합 (리테일-기업)	GS타워	지점	2025-09-01	동일 건물 내 기업점포와 통합	-	서울 강남구 논현로 508	↓	한지봉 두가족 점포 통합 (리테일-기업)
현대모터타운	지점	2025-09-01	동일 건물 내 기업점포와 통합	-	한지봉 두가족 점포 통합 (리테일-기업)	서소문2점서(출)	출장소	2025-07-04	서울시 명도요청으로 폐쇄	-	-	↓	-
서소문2점서(출)	출장소	2025-07-04	서울시 명도요청으로 폐쇄	ATM		송도POSCO(출)	출장소	2025-07-28	영업권 중복	고기능 무인 자동화기기	인천 연수구 인천타워대로 241	↓	도보생활권 (반경1km)거리 이내 당행 영업점 운영

- ② 소비자가 인근 지역 점포 관련 정보를 쉽게 탐색할 수 있도록 지역별 검색 기능 추가

## (2) 지역재투자평가에서 점포 운영 관련 항목 개선

- (현행) 금융회사 지역재투자평가\*시 인프라 투자 노력을 반영하기 위해 점포수 및 사전통지 실시여부 등을 평가대상에 포함

\* 금융회사의 지역경제 성장지원 유도를 위해 지역내 자금공급, 중소기업·서민대출 지원, 금융인프라 등을 평가하는 제도 → 지자체·지방교육청 금고 선정기준 등에 활용

### < 지역재투자 평가 주요항목 >

평가부문 (배점)	배점	평가항목	배점
1. 지역자금 역외유출	35	인구 천명당 점포 수	7.5
2. 중소기업 지원	25	▶ 점포 신설 (가점)	(+0.2)
3. 서민대출 지원	15	▶ 점포 폐쇄 (감점)	(△0.2~△1.0)
4. 인프라 투자	15	▶ 사전통지 등 미실시(감점)	(△1.0)
5. 지역금융 지원전략	10	▶ 우체국 창구 제휴(가점)	(+1.0)
		인구 천명당 ATM 수**	7.5

\* 은행 기준 / \*\* 세부항목 생략

- 다만, 점포 폐쇄(전년 대비)에 따른 감점이 제한적(최대 1점)으로, 전체 결과에 미치는 영향이 미미
- (개선) 비도시 지역에서의 점포폐쇄 유인을 낮추기 위해 광역시 외 지역에서의 점포폐쇄시 감점을 확대\*

\* 세부 평가방법은 시뮬레이션 등을 거쳐 확정

- 지역재투자평가 결과는 지자체 금고 선정 등에 영향을 미치는 만큼 지방에서의 점포 유지 유인으로 작용할 것으로 기대

## (3) 소비자보호 실태평가에 점포 유지·신설 노력에 대한 평가 강화

- (현행) 금감원은 매년 금융회사 대상\* 금융소비자보호 실태 평가를 실시하여 결과를 공개중

\* 은행, 금융투자, 생보, 손보, 카드, 비카드여전, 저축은행 7개 업권을 대상으로 3년 주기로 평가대상(pool) 선정

- 금융접근성 제고 노력도 종합적으로 평가하고 있으나, 점포 유지 노력에 관한 구체적인 평가지표는 없는 상황

- (개선) 소비자보호 실태평가에 점포 유지·신설 노력에 관한 지표를 추가\*하여 소비자 거래 편의성에 대한 평가를 강화

\* (예) 은행 점포폐쇄 절차 준수여부, 대체수단을 통한 대면서비스 제공현황 등  
※ 은행 대상 실태평가에만 적용

- '26년중 평가지표를 신설하여 이후 실시되는 평가부터 순차적으로 적용

#### (4) 점포 운영현황 분석·점검을 통한 모범사례 공개

- (현행) 은행은 금감원에 분기별 점포 신설·폐쇄 현황을 보고해야 하며, 점포폐쇄시 사전영향평가 결과도 함께 제출할 필요

- 다만, 그간 절차 적용 예외규정\*에 따라 폐쇄되어 사전영향평가 결과도 제출하지 않는 사례가 많아\*\* 걱정성 점검에 한계

\* 반경 1km 내 다른 점포가 있는 경우 등

\*\* 이에, 점포폐쇄 절차를 개정하여 적용 예외 조항을 대폭 축소할 예정  
(☞대응방안 1-(1) 참고)

- 점포폐쇄 절차 이행현황을 분석·공표하고 있지 않아 절차 준수여부에 대한 금융소비자·이해관계인 신뢰가 부족

- (개선) 은행별 점포 운영현황 및 사전영향평가 결과를 분석·점검하여 정기적으로 모범사례를 전파

- 은행이 사전영향평가를 충실하게 이행하도록 유도하며, 모범사례 공유를 통해 지속 보완·발전시킬 수 있을 것으로 기대

### 3. 점포 대체수단을 통한 대면 서비스 제공 강화

◆ 은행 점포폐쇄에 따라 대면 서비스 공백이 발생하지 않도록 다양한 영업채널을 통해 은행 서비스 제공

#### (1) 지역 특성을 고려한 대체수단 활성화


□ (현황) 은행권은 대체수단을 활용하여 은행서비스 제공 형태를 다각화하고 있으나, 점포를 대체하기에 질적·양적으로 한계

① (디지털 점포) 은행권은 화상상담 기기\*를 활용하여 직원과의 실시간 소통을 통해 은행서비스를 제공하는 무인점포 확대중\*\*

\* ITM(Interactive Teller Machine) : 실시간 화상상담이 가능한 고도화된 자동화기기

\*\* 은행권 무인점포 수 : [’21] 18 [’22] 74 [’23] 85 [’24] 104 [’25.10월말] 121

- 제공 서비스가 폭넓어 일반 점포의 대안으로 기능할 수 있으나, 금융취약계층의 접근성이 낮다는 우려도 제기

< 디지털 점포 예시 >		< 무인자동화기기별 주요기능 >			
		구분	ATM (Automated)	STM (Smart)	ITM (Interactive)
		단순 업무	현금 입출금, 통장정리, 계좌이체 등	-	-
금융 상품	-	-	입출금계좌 개설	예적금 / 개인신용대출 등 가입·해지	
환	일부은행 해외송금 기능	-	-	외화 입출금계좌 가입·해지	

\* 명칭·세부기능은 은행별로 상이

② (이동점포) 은행권은 이동점포를 통해 예금·카드 상품 가입, 대출 신청 등 비교적 간단한 업무를 제공중

- 다만, 아직 정기적으로 방문하는 출장지가 부족한 등\* 은행 점포를 대체 역할을 하기에는 한계

\* '25.10월말 기준 12개 은행에서 총 36대 운영중, 정기적으로 방문하는 출장지가 43곳에 불과

- (개선) 연령대별 금융소비자 분포 등을 고려하여, 지역 특성에 부합하는 점포 대체수단 운영을 활성화
  - ① (디지털 점포) 청·장년층 비중이 높은 도시 지역 중심으로 디지털 점포를 활성화하기 위해 점포폐쇄의 대체수단으로 인정\*
    - \* 사전영향평가 결과 점포폐쇄의 영향도가 높지 않은 경우
    - 다만, 디지털 취약계층의 접근성을 고려하여 인력을 1인 이상 배치한 경우에 한해 대체수단으로 활용하도록 제한
    - 또한, 소비자 이용편의를 보장하기 위해 ITM·STM을 총 2대 이상 설치할 필요
  - ② (이동점포) 수도권 외 지역 및 점포폐쇄 지역 등을 대상으로 이동점포 정기 운영 확대 및 운영 활성화 추진
    - 폐쇄 점포 인근 복지관·주민센터 등 금융취약계층 이용수요가 높은 장소를 발굴하고 운영대상의 다양화 유도

## (2) 은행 대리업 시범운영 및 제도화 추진

- (현황) 해외는 은행대리업 등을 통해 은행 점포 외 대면 영업 채널을 확대했으나, 우리나라는 은행 업무위탁 범위가 제한적
  - 은행 고유업무 관련 본질적 요소\*는 위탁 불가하여 조회·현금 인출 등 단순업무에 한해 우체국 창구제휴를 통해 제공중
    - \* 예·적금의 수입, 대출계약 체결 등
- (개선) 은행 대리업 도입으로 우체국 등 영업망을 활용하여 은행 서비스의 대면거래 접근성 제고\*
  - \* 은행대리업자가 예·적금, 대출, 환거래 계약체결·해지 등을 은행을 대신하여 영위
  - 우선 혁신금융서비스\*를 통해 '26년중 시범운영을 개시하며, 은행법 개정\*\*을 통한 은행 대리업 제도화 추진
    - \* 4대 은행, 우정사업본부 및 9개 저축은행을 혁신금융사업자로 지정('25.12.22일)
    - \*\* (案) 진입 규제(인가제로 운영), 업무범위, 영업행위 규제 등 마련

### (3) 대면 마이데이터, 오픈뱅킹 활용 활성화

- (현황) 온라인(앱·웹사이트)에서만 제공되던 오픈뱅킹, 마이데이터를 대면 채널(11개 은행 영업점\*)에서도 이용할 수 있도록 개선('25.11월)

\* 농협, 신한, 우리, 기업, 국민, 하나, 아이엠, 부산, 광주, 전북, 경남

- ▶ (오픈뱅킹) 금융회사·핀테크 기업이 표준화된 API 형태의 금융결제 기능을 활용하여 이체 또는 데이터 조회기능을 편리하게 제공하는 서비스
- ▶ (마이데이터) 개인신용정보주체 요청시 금융회사가 보유하는 신용정보를 정보주체 또는 마이데이터 업자에게 전송·제공하는 서비스

- (개선) 은행 점포폐쇄시 사전통지를 통해 대면 오픈뱅킹, 마이데이터 서비스 이용방법을 안내\*하여 적극적인 활용을 유도

\* 타 은행 영업점을 방문하여 조회·이체 업무를 처리할 수 있다는 안내, 폐쇄 대상 점포 인근 타 은행 점포 위치 등을 포함

- 폐쇄점포 인근의 타은행에서도 계좌조회·이체·출금 등 기본적인 업무처리가 가능해지는 효과

### (4) 공동 ATM 설치 확대

- (현황) 4대 은행(신한·우리·하나·국민)은 현금수요가 상대적으로 많은 전통시장\*에 은행 공동 ATM\*\*을 시범설치·운영중(4개 지역)

\* 구매장소별 지급수단으로 현금 사용비중 (한국은행 지급결제 조사자료, '25.3월)  
: 전통시장(56.3%) > 소매점·슈퍼마켓(20.9%) > 편의점(17.3%) 등

\*\* (운영) ATM 사업자(VAN社)가 위탁 운영, (제공서비스) 입금·출금·이체 (설치지역) 강원 삼척, 경북 청도, 전북 부안, 충남 태안

- (개선) 점포폐쇄 지역의 현금접근성 제고를 위해 공동 ATM 설치 확대 추진

- 전통시장 외에도 지역거점인 관공서·주민편의시설 등을 중심으로 공동 ATM 설치지역을 다양화(지자체 협의)

## IV. 향후계획

- '26.2월중 은행권 점포폐쇄 공동절차를 개정하고 개정된 절차를 은행별 내규에 반영하여 3월부터 시행
- 그 외 평가·점검 절차 개선, 은행연 소비자보호 포털 고도화 등 주요 과제는 '26년 상반기내 조치 완료 추진

추진과제	담당기관	조치사항	일정
<b>1. 점포폐쇄 절차 강화</b>			
① 점포폐쇄 절차 적용예외 축소	은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
② 사전영향평가 체계화	은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
③ 대체수단 결정방식 개선	은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
④ 지역의견청취 절차 강화	은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
⑤ 사후영향평가 내실화	은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
<b>2. 점포폐쇄 관련 정보공개·평가 확대</b>			
① 점포폐쇄 관련 정보공개 확대	은행연	소비자포털 고도화	~'26.上
② 지역재투자평가 평가방식 개선	금융위·금감원	지역재투자평가 매뉴얼 개정	~'26.上
③ 소비자보호 실태평가 평가강화	금감원	실태평가 매뉴얼 개정	~'26.上
④ 점포 운영현황 분석·점검	금감원	모범사례 전파	'26.下~
<b>3. 점포 대체수단을 통한 대면서비스 제공 강화</b>			
① 지역 특성을 고려한 대체수단 활성화	금감원·은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
② 은행대리업 시범운영 및 제도화	금융위	혁신금융서비스 시범운영 개시	~'26.上
③ 대면 마이데이터·오픈뱅킹 활성화	은행연	점포폐쇄 절차 개정	~'26.2월
④ 공동 ATM 설치 확대	금융위·은행연	지자체 협의	계속