

 한국소비자단체협의회 <small>Korea National Council of Consumer Organizations</small>	성명서	
	보도일시	배포 시부터 보도 가능합니다.
	배포일시	2023년 1월 10일(화)
	담당부서	한국소비자단체협의회 손선영팀장, 이정수사무총장 ☎02-774-4050

사회적 거리두기 해제에도 여전히 은행 영업시간은 단축운영, 소비자 불편 외면하는 은행의 영업시간 정상화를 촉구한다.

2020년 코로나19로 인하여 은행권은 영업시간을 1시간 단축하여 오전 9시 30분부터 오후 3시 30분까지로 단축 운영을 시행하였다. 처음에는 지역별 사회적 거리두기 단계에 따라 단축 운영을 시행하였으나 최종적으로는 전국적으로 영업시간이 1시간 단축되었다.

하지만, 2022년 4월 18일부터 사회적 거리두기의 해제로 국민들은 일상생활로 돌아왔으나 여전히 은행의 영업시간 단축 운영은 지속되고 있다. 그러한 가운데 2022년 한 해 200개 이상의 은행 영업점이 폐쇄되었고 그나마 남아있는 지점 또한 영업시간 단축 운영을 하면서 소비자가 많은 불편을 겪고 있다. 은행 창구들의 통폐합이 이어지면서 소비자가 방문할 수 있는 은행 점포가 줄어들었고 이로 인해 여전히 대면으로 해야 하는 업무처리에 소비자의 불편이 수반되고 있다. 게다가 디지털 기기 사용이 쉽지 않은 고령층의 금융 소외에 대한 문제 또한 간과할 수 없는 상황이다.

소비자는 많은 서비스를 이용함에 있어 대면 서비스와 비대면 서비스를 선택할 수 있는 권리를 가지고 있다. 스마트 banking 등 비대면 서비스를 선택하여 이용할 수도 있고, 직접 은행을 방문하는 대면 서비스를 선택할 수 있도록 소비자에게 선택권을 제공해주어야 한다. 현재 은행권의 잇따르는 점포 통폐합, 영업시간 단축 등은 이러한 소비자의 권리를 침해하고 있는 것은 물론 금리상승으로 인해 역대급 수익을 기록하고도 자신들의 이익과 업무 편의성을 위해 소비자의 권익은 외면하는 처사라고 볼 수 밖에 없다.

이에 한국소비자단체협의회(회장 원영희)에서는 은행 서비스를 이용함에 있어 소비자의 대면 서비스를 이용할 권리를 확보할 수 있도록 하고, 소비자의 불편을 초래하고 있는 영업시간 단축을 철회하고 영업시간을 정상화할 것을 촉구하는 바이다.

회원단체

소비자교육중앙회, 한국여성소비자연합, 한국YWCA연합회, 한국소비자연맹, 소비자시민모임, 한국소비자교육원
한국YMCA전국연맹, 녹색소비자연대, 소비자공익네트워크, 한국부인회총본부, 대한어머니회중앙회, 미래소비자행동