



금융감독원

# 보도자료



은행연합회  
KOREA FEDERATION OF BANKS

보도	2023.4.19.(수) 조간	배포	2023.4.18.(화)
----	------------------	----	---------------

담당 부서	금융감독원	책임자	팀 장	김은성	(02-3145-8030)
	은행감독국 은행제도팀	담당자	선 임	장정수	(02-3145-8032)
	은행연합회	책임자	부 장	이종혁	(02-3705-5326)
	디지털혁신부	담당자	팀 장	정종우	(02-3705-5366)

## 거동 불가 예금주의 치료비 목적 예금 인출 절차 개선

- 그간 거동이 불가능하여 치료비 목적의 예금인출시 어려움을 겪었던 금융소비자의 불편이 크게 완화될 예정입니다 -

### 주요 내용

□ 치료비 목적 예금 인출시 불편이 예상되는 예금주 상황을 4가지로 구분하여, 각 상황별 은행권 공통의 업무처리 방안을 마련

○ 예금주 가족이 존재할 경우(CASE 1, 2, 4), 지급 절차를 간소화 (위임장, 인감증명서 미징구)하고,

예금인출이 가능한 치료비 범위(긴급한 수술비 → 수술비, 입원비, 검사비 등 치료목적 비용, 장례비)와 지급대상 의료기관(병원 → 병원, 요양병원, 요양원, 장례식장)도 확대

※ 가족이 없는 경우(CASE 3)에는 대리인을 통한 부정인출 가능성 등으로 일부 은행은 제한적인 경우에 한해 은행 직원 병원 직접방문 등을 통한 예금 지급 근거 자체 마련

### 예금주 상황별 치료비 목적 예금인출 절차 개선 방안

예금주 상황			신청	지급 대상	지급 방식	필요서류
의식불명	거동 불가	가족 존재 (CASE 2)	가족	수술비, 입원비, 검사비 등 치료목적 비용 (병원, 요양병원, 요양원)	병원 계좌 등 직접 입금	의사 소견서 병원비 청구서 가족관계 확인서류 등
		가족 부재 (CASE 3)				
		사 망(CASE 4)	가족	장례비, 치료목적 비용 (병원, 요양병원, 요양원, 장례식장)	장례식장, 병원계좌 등 직접 입금	사망진단서 가족관계 확인서류 병원비·장례비 영수증 등

## I. 추진 배경

□ 그간 은행들은 '13.9월 금융감독원의 '치료비 목적 본인 예금 지급 관련 협조 요청\*' 등에 따라,

\* 금융회사가 환자의 상태, 병원비 영수증 등을 확인한 후 병원비 범위 내에서 병원계좌로 직접 이체 처리하는 등 제한적인 예금 인출 협조 요청(금융감독원 소비은서-01686, '13.9.13.)

- 예금주가 의식이 없을 경우, 가족 등이 예금주 치료비 지급을 목적으로 예금 지급을 신청하면 병원에 직접 이체하는 방식으로 예금 인출을 허용하고 있었으나,
- 은행별로 예금 인출이 허용되는 치료비 및 의료기관의 범위, 신청서류 등이 상이하게 운영되었습니다.

□ 또한, 예금주가 의식이 있으면 거동이 사실상 불가능한 경우에도 예금주가 직접 은행 영업점에 방문하거나, 대리인이 위임장, 인감증명서 등을 소지할 경우에만 예금 인출을 허용하고,

- 예금주 사망시에는 상속인 전원이 동의한 서류(서명, 날인 要)를 제출해야만, 예금을 지급하고 있었기 때문에 긴급한 치료비, 장례비 등 자금이 필요한 금융소비자의 불편사항이 발생하였습니다.

※ 감사원은 「콧줄 단 80대 중환자, 병실 침대 끌고 은행 간 사연(23.1.29일, 연합뉴스)」 보도 이후 금융감독원에 금융소비자 불편 해소를 위한 개선방안 마련을 요구

□ 이에 따라 지난 2월 이후 은행권은 은행연합회 중심으로 개선 방안 마련을 위한 협의를 진행하였으며,

- 예금주가 거동이 사실상 불가능하거나, 사망하였는데, 치료비, 장례비 목적의 긴급한 자금이 필요할 경우,
- 가족 등이 관련 비용 지급에 불편을 겪지 않도록 쉰 은행권 공동의 「치료비 목적 예외 인출 방안\*」을 마련하였습니다.

\* 예금주가 거동이 불가하여 치료비 목적 예금인출시 불편이 예상되는 상황을 4가지 (CASE 1~4)로 구분하여 각 상황별 지급 절차를 마련

## II. 거동 불가 예금주 상황별 치료비 등 예금인출 절차 개선 방안

- ◆ 지급가능 **치료비를 확대**(긴급한 수술비 → 수술비, 입원비 등 치료 목적 비용, 장례비) 하고, **의료기관 범위도 병원 외 요양병원, 요양원, 장례식장(사망자) 추가**
- ◆ **예금주 가족**(CASE 1, 2, 4)의 예금 인출 요청시, **위임장, 인감증명서 등을 징구하지 않고**, 은행이 **병원, 장례식장 등에 직접 이체하는 방식**으로 지급
- ※ 대리인(CASE 3) 예금 인출 요청시에는 위임장, 인감증명서 등 필요

### 1 예금주 의식불명(Case 1)

- (현행) '13.9월 금융감독원 협조요청 등에 따라 가족의 요청시 치료비를 병원에 직접 이체하고 있으나, 지급 대상 치료비, 의료기관 등이 은행별로 상이하게 운영되고 있었습니다.
- (개선) 지급 가능 치료비를 기존 긴급한 수술비 등에서 수술비, 입원비, 검사비 등 치료목적 비용으로 확대하고, 의료기관 범위도 병원 외 요양병원, 요양원을 추가하였습니다.

#### <Case 1> 지급 대상 치료비 및 의료기관

	현행(가장 보수적인 은행 기준)	개선(쑤 은행 공통)
치료비	긴급한 수술비	수술비, 입원비, 치료비, 검사비 등 치료 목적 비용
병원	병원	병원, 요양병원, 요양원

### 2 예금주 의식 존재 & 거동 불가 & 가족 존재(Case 2)

- (현행) 가족이 예금주 치료비 목적으로 인출을 요청할 경우에도 위임장, 인감증명서 등을 통해 본인의 대리의사를 서면으로 확인한 후 지급하였습니다. (→ 예금 직접 인출 가능)
- (개선) 예금주 가족이 치료목적 비용(Case1과 동일)으로 지급을 요청할 경우, 위임장, 인감증명서 등을 제출받지 않고, 병원 등 직접이체 방식으로 지급하겠습니다. (→ Case 1 개선 후 절차 및 지급대상 치료비, 의료기관 범위 동일, 단, 예금주 상태 및 가족관계 확인 要)

### ③ 예금주 의식 존재 & 거동 불가 & 가족 부존재(Case 3)

- (현행) 가족 외 대리인이 예금 인출을 요청할 경우, 위임장, 인감증명서 등을 통해 본인 대리의사를 서면으로 확인한 후 지급하였습니다. (→ 예금 직접 인출 가능)
- (개선) 대리인 등을 통한 부정 인출 가능성을 고려하여, 현행 방식을 유지하되, 일부 은행은 제한적인 경우에 한해 은행원 병원 직접 방문 등을 통한 예금주 본인의사 확인 후 지급 근거를 자체 마련하였습니다.

### ④ 예금주 사망(Case 4)

- (현행) 모든 상속인의 서명 등이 필요한 상속예금지급신청서 등을 제출받고 예금을 지급하고 있습니다. (→ 예금 직접 인출 가능)
- (개선) 예금주 치료목적 비용(Case1과 동일), 장례비의 경우, 가족 요청시 상속예금지급신청서를 제출받지 않고, 병원·장례식장 등 직접 이체 방식으로 지급하겠습니다. (→ Case 1 개선 후 절차와 동일, 단, 예금주 상태 및 가족관계 확인 要)

#### <Case 2~4> 예금 지급 요청시 필요 서류

	현행	개선(全 은행 공통)
Case 2	위임장, 인감증명서 등 지참 → 예금 인출	가족관계증명서 등을 통해 가족 확인 후 <Case 1> 개선 후 절차에 준하여 병원·장례식장 등 직접 이체
Case 4	상속예금지급신청서(全 상속인 서명 등 필요) 등 지참 → 예금 인출	
Case 3	대리인이 위임장, 인감증명서 등 지참 → 예금 인출	

※ 「치료비 목적 예금인출 방안」에 고객 응대시 은행 상담직원이 점검해야할 예금주 상황에 대한 체크리스트(안) 마련하였으며, 이를 통해 예금주 상태 오인에 따른 무리한 영업점 방문 안내 등을 사전에 방지할 예정

### Ⅲ. 향후 계획

- 상기 개선 방안은 쏠 은행에서 '23.4.20일부터 시행되며,
  - 금번 개선방안 시행으로 예금주가 거동이 사실상 불가능한 경우 긴급한 치료비, 장례비 등의 지급에 불편을 겪었던 금융소비자의 불편이 획기적으로 완화될 수 있을 것으로 기대됩니다.
- 금융감독원과 은행권은 앞으로도 금융소비자의 불편을 지속적으로 모니터링하고, 불편사항이 발견될 경우 신속한 해소를 위해 노력할 예정입니다.

※ '23.3월 은행권 자율의 「예금상품협의회」\*를 발족하였으며, 이를 통해 예금 관련 소비자 불편사항을 모니터링하고, 선제적이며, 합리적으로 관련 제도를 개선할 예정

\* 은행연합회 및 은행 수신 담당자를 중심으로 구성된 협의체, 신상품 개발, 예금 관련 제도 개선과제 발굴을 통해 수신상품 경쟁력 및 대고객 서비스 제고 추진