

	보도자료	 전국은행연합회
	2014. 11. 13. (목) 조간부터 보도 가능	

담당부서	금융감독원 은행감독국	최성일 국장(3145-8020), 김명철 팀장(3145-8035)		
	전국은행연합회 수신제도부	이병찬 부장(3705-5326), 김은 계장(3705-5718)		
배 포 일	2014. 11. 12.(수)	배포부서	공보실(3145-5789~92)	총 5매

제 목: 은행권 상속예금, 증빙서류 간소화·통일화 등 개선방안 마련

1 추진배경

- 예금주가 사망하면 고인(故人)의 예금은 상속인의 소유가 되며,
 - 상속인은 사망자 예금의 명의변경 및 해지를 요구하고자 하는 경우 원칙적으로 상속인 전원의 동의*를 얻어 은행에 신청할 수 있음
 - * 다만, 100만원 이하의 소액 상속예금에 대해서는 13개 은행이 상속인 1인의 요청만으로 예금을 지급하고 있는 등 15개 은행이 소액 상속예금 특례제도를 운영 중
- 금융감독원은 이러한 상속예금 처리 과정에서 은행이 불필요한 서류를 징구하고, 은행마다 징구서류 및 상속예금 처리절차가 상이하야 민원이 지속적으로 야기됨에 따라,
 - 전국은행연합회 및 은행권과 협의를 거쳐 상속예금 관련 요구서류 및 절차를 간소화·통일화 하는 한편, 은행별 상속예금 절차에 대한 대고객 안내를 강화하도록 하는 등 처리업무를 개선하고자 하는 것임

[금감원 민원상담전화 '1332'를 통해 접수된 민원 사례]

(사례1) 상속예금을 지급받고자 A·B·C·D은행에 방문했는데, 은행별로 요구서류가 서로 달라서 기본증명서 등 서류를 추가로 발급받느라 동사무소에 재차 방문해야 해서 불편하고 혼란스러웠음

(사례2) 사망한 모친 명의의 소액 예금을 해지하려 했더니, E은행에서 상속인 전원이 동의하여야 한다고 하여 결국 해지하지 못했음

※ 본건은 금감원 소비자보호실무협의회를 거쳐 업무관행을 개선하는 사례임

2 현황 및 문제점

가 상속인 청구서류 관련

- (현황) 상속예금 관련 청구서류는 상속인의 실명확인증표, 사망자의 가족관계증명서·기본증명서·제적등본 등이 있음
 - 5개 은행은 필수서류로 가족관계증명서 및 신분증만 청구하는 반면, 12개 은행은 3개 이상(이중 2개 은행은 4개 이상)의 서류를 청구 중임
- (문제점) 은행마다 상속인에 대한 요구서류가 상이하여 소비자의 민원 및 불편을 초래할 소지가 있음

나 상속인 소액예금 지급 관련

- (현황) 100만원 이하의 소액예금에 대해 13개 은행은 영업점에서 상속인 1인의 요청만으로 예금을 지급하고 있는 반면,
 - 광주·전북은 2명 이상의 상속인 내점시 예금을 지급하고 있으며, 제주·산업은 예외없이 상속인 전원의 동의를 요하고 있음
- (문제점) 은행별로 상속인 소액예금 지급제도가 복잡하고 상이함에도 동 제도에 대한 안내 및 설명이 전혀 이루어지고 있지 않아,
 - 상속인들이 개별적으로 거래은행에 일일이 문의하거나 또다시 영업점을 방문해야 하는 등 고객의 불편을 야기할 소지가 있음

다 상속예금 일부지급 관련

- (현황) 공동상속인 중 1인이 다른 상속인의 동의없이 자신의 상속분에 해당하는 예금의 일부에 대한 지급청구시 대부분의 은행은 영업점장 전결로 제반 사정을 고려하여 결정하도록 하고 있음
- (문제점) 상속예금 일부지급에 관한 명확한 기준을 두지 않고 영업점장의 재량에 맡기고 있어 민원발생 소지가 상존함

3 개선방안

※ 은행연합회와 은행권은 협의를 거쳐 다음과 같이 개선방안을 마련하였음

1 상속인에 대한 청구서류 간소화 및 통일화 추진

- 상속인 청구서류에 대한 은행권의 공통적인 기준안을 마련하여 은행별로 불필요한 청구서류를 없애거나 최소화하고자 함

※ <붙임> 은행권 상속예금 청구서류 개선안 참조

2 소액 상속예금 처리절차에 대한 대고객 안내 강화

- 은행 영업점 및 홈페이지 등에 소액 상속예금 처리절차에 대한 안내장을 비치하도록 하는 한편,
- 상속인에게 금융거래조회 결과 통보시에도 소액 상속예금 처리절차에 대한 설명이나 안내가 반드시 이루어지도록 함

3 상속예금의 일부지급 관련 업무지침 마련

- 은행 내규에 상속예금 일부지급에 대한 명확한 업무기준을 마련하는 한편,
- 일부지급이 불가능한 경우 불가능한 사유 등을 상속인에게 충분히 안내하여 민원소지를 예방하도록 함

<상속예금 일부지급 관련 업무처리안>

(원칙) 은행은 상속예금 지급시 선관주의 의무를 다하기 위해 공동 상속인간 별도 협의가 있는지 등 약정 상속분까지 확인하여야 하므로 원칙적으로 일부지급은 불가

(예외) 다만 상속인 중 일부가 소재불명 등으로 내점이 곤란한 경우로서 증빙자료 제출이 가능하거나 상속 관련 다른 분쟁소지가 없음이 인정되는 경우 등 예외적으로 일부지급 인정

4 향후계획 및 기대효과

- **(향후계획)** 은행 영업점 및 홈페이지 등을 통해 상속 관련 징구서류·소액예금 등 은행의 상속예금 처리절차에 대한 안내가 철저히 이루어지도록 지도하는 한편,
 - 은행은 통일된 징구서류 및 지급절차를 각행 내규에 반영하여 '14.4분기 중 시행할 예정
- **(기대효과)** 예금 상속과정에서 불필요하게 소요되는 서류발급·상속절차 문의과정 등을 최소화하여
 - 상속인들이 신속하고 간편하게 상속예금을 찾는데 도움이 될 뿐만 아니라, 관련 분쟁·민원도 크게 줄어들 것으로 기대됨

서류	목적	징구여부	비고
상속인의 실명확인증표	상속인 본인 여부 확인	필수	
피상속인의 가족관계증명서	상속인 범위* 확인	필수	
피상속인의 기본증명서	피상속인의 사망사실 및 사망시기 확인	필수	
피상속인의 제적등본	추가상속인** 존부 및 '08년 이전 사망자의 상속인 범위 확인	필요시에 한해 징구	① 청구인이 3순위 이상 상속인인 경우 ② 대습상속 등으로 가족관계증명서에 상속인 전원이 나타나지 않은 경우 ③ 사망자가 '08년 이전 사망하여 가족관계증명서 발급이 불가능한 경우 징구
피상속인의 사망확인서	피상속인의 사망사실 확인	필요시에 한해 징구	사망신고일로부터 얼마되지 않아 기본증명서에 사망사실 및 사망일이 기재되지 아니한 경우 징구

* 피상속인 본인 기준, 부모, 배우자, 자녀(상속 1, 2순위)까지 확인 가능

** 대습상속인, 3,4순위 상속자

※ 동 개선안은 상속인 중에 미성년자가 없고, 상속인 전원이 은행에 내점한 경우를 상정한 것으로, 경우에 따라 그밖의 추가서류가 필요할 수 있음