

제10장 예금의 사고처리



예금의 사고처리

S기업 최고의 미남인 김강순 고객은 백화점 쇼핑중 손가방을 분실하여 같이 들어 있던

통장(유동성+S드림정기예금)과 도장을 같이 분실하였다고 한다.

전화로 사고신고를 접수하는 방법 및 추후 내점시 통장재발급 절차에 대해 설명하세요.

사고신고 접수
대상여부 확인
및 즉시 전산등록

인적사항 확인
(주소, 전화번호,
성명 등)

고객 내점시
실명확인증표로
본인확인

제신고 및 재발행
신청서 접수 및
통장 재발행

유선신고(D)

서면신고(D+1영업일 이내)

- ▶ 유선신고 접수시 유의사항
- ▶ 사고신고 유형별 본인확인 방법
- ▶ 대리인 거래 가능여부

예금의 사고신고 및 취하(1)

사고신고

통장(증서),인감,비밀번호, 계좌번호 등의 분실,변경 등 제사고 신고의 접수 및 처리절차와 관련한 업무

가. 사고신고 접수

(1) 신고방법 : 유선신고, 인터넷뱅킹을 이용한 신고, 서면신고

(2) 사고종류

- ▶ **입금 및 지급거래가 모두 불가능한 사고** → 《예시》 전기통신금융사기, 예금잔액증명 발급 등
- ▶ **지급거래만 불가능한 사고**
→ 《예시》인감, 통장·증서, 현금카드의 분실·도난, 압류, 추심·전부명령, 본인사망 등

나. 사고신고 접수시 유의사항

(1) 종합통장 사고신고시에는 연결계좌에 대한 사고여부도 함께 확인한다.

(2) 유선신고시에는 다음사항에 유의한다.

- ▶ 전산 등으로 조회하여 사고신고 접수 대상인지 확인
- ▶ 접수대상인 경우 즉시 전산등록
- ▶ 사고신고인의 인적사항(주소, 전화번호, 성명 등)을 필히 확인
단, 예금주가 아닌 대리인이 사고신고 할 경우 사고신고인의 인적사항(주소, 전화번호, 성명 등) 外 예금주와의 관계 등을 추가로 확인한다.
- ▶ 익영업일내에 서면신고토록 주지시키며, 서면신고 없을 시 정당한 소지(청구)자에게 지급될 수 있음을 설명



예금의 사고신고 및 취하(2)

사고취하

- ▶ 사고신고의 **취하는 서면신고에 의해서만** 가능하다.
- ▶ 사고신고 취하의 내용을 「제신고 및 재발행 신청서」에 예금주 본인이 자필로 기재한다.
- ▶ 전산원장에 등록된 사고신고내용을 해제하고 책임자의 결재를 득한다.
- ▶ NET점에서의 취하는 계좌 개설점에서의 업무처리와 같다

유의사항

- ▶ 당좌·가계당좌예금 및 공동명의계좌는 관리점에서만 취하 가능하다.
- ▶ 무기명식 예금의 사고처리는 자기앞수표 사고절차에 따라 처리한다.

본인확인방법 원칙

- ▶ 실명확인증표에 의하여 본인확인 하되
- ▶ 법인은 정당한 대표자를 확인하되, 대리인과 거래시 위임관계서류 및 대리인 실명확인증표 함께 징구

(가) 법인 대표자 내점시 징구서류

→ 사업자등록증, 대표자 실명확인증표, 등기사항전부증명서(구 법인등기부등본)

※ 참 고

- 법인이 당행 거래처로서 대표자가 확실한 경우 등기사항전부증명서(구 법인등기부등본) 징구 생략 가능
- 법인 대표자가 등기사항전부증명서(구 법인등기부등본) 미 지참시 또는 의심스운 경우 직원이 대법원 인터넷등기소를 통하여 직접 확인할 수 있음

(나) 법인의 대리인 내점시 징구서류

→ 사업자등록증, 법인인감증명서, 법인대표자의 위임장(법인인감 날인), 대리인 실명확인증표

업무별 본인확인방법(1)

※ 대상업무

- 인감·서명 변경
- 통장·증서·직불카드 재발급
- 비밀번호 변경
- 비밀번호 5회 입력 오류시 정상화 등록
- 사고 취하
- 연결계좌번호 변경
- 지급정지 해제
- 양도동의 신청
- 질권설정동의 신청
- 입출금이 자유로운 예금계좌간 자동이체
- 타인계좌로 입출금이 자유로운 예금
계좌간 자동이체외 자동이체 신청
- 전화이체 신청
- 자동전환 신청
- 납부자 자동계좌이체
- 정기성예금 자동해지 신청
- 납부자자동계좌이체
- 금융거래 정보제공
- 대여금고 신청
- 보호예수 신청
- 어음보관 약정
- 잔액증명서 발급

▶ 실명확인증표에 의하여 본인확인

→ 원칙적인 본인확인(이전 페이지 참조)

▶ 본인확인요령에 따라 주의를 기울여 확인하고

필요시 실명확인증표 사본 보관

▶ 금융실명제 실명확인 유권해석

(금융위원회 2002.7)과 동일하게 본인확인자가

해당거래 장표의 본인확인란에 날인 또는 서명

단, 전산인자로 본인확인자가 식별되는 경우

(직원번호 등) 생략할 수 있음

▶ 책임자 처리시 타책임자가 거래승인(책임자키)하여 처

리한업무는 거래승인을 해준 책임자의 결재를 득할 것

업무별 본인확인방법(2)

- ① 본인계좌로 자유입출식 예금계좌간 자동이체 이외 자동이체 신청 (타행제외)
- ② 빗장서비스 신청
- ③ 평생계좌번호 지정 서비스 신청
- ④ 지로·공과금 자동이체, 아파트 관리비 자동이체 (본인&타인명의)



- ▶ 실명확인증표에 의하여 본인확인 후 자필서명으로 거래하거나,
해당계좌의 통장과 신고인감 확인 후 거래 가능
 - ▶ 금융실명제 실명확인 유권해석(금융위원회 2002.7) 과 동일하게 본인확인자가
해당거래 장표의 본인확인란에 날인 또는 서명. (2011.4.18 개정)
단, 전산인자로 본인확인자가 식별되는 경우(직원번호 등) 생략할 수 있음
- ※ 필요시 실명확인증표 사본 보관

본인확인시 유의사항

- ▶ 실명확인증표는 업무처리전 제시받아 신청서의 기재내용과 대조확인토록 한다.
- ▶ 주민등록증은 행정자치부 ARS(국번없이 1382) 또는 전자정부 홈페이지 (<http://www.egov.go.kr/>)를 통해 진위여부 확인
- ▶ 운전면허증의 경우에는 사이버경찰청(www.police.go.kr) 또는 운전면허시험관리공단(www.dla.go.kr) 홈페이지를 통해진위여부 확인
- ▶ 사업자등록증의 경우에는 국세청(<http://www.nts.go.k>) 홈페이지를 통해 휴·폐업 확인
- ▶ 법인의 대리인에 의한 위임관계 확인서류 중 법인인감증명서의 진위여부가 의심되는 경우에는 대법원 인터넷등기소 (<http://www.iros.go.kr/>) 또는 회사에 유선 등을 통해 진위 여부를 확인한다. (2011.4.18 개정)
- ▶ Tops club 고객 중 관리점이 아닌 NET영업점에서 계좌를 개설하거나 사고처리 후 재발행 할 경우에는 관리점의 기존계좌에 첨부된 실명확인증표의 사본을 확인하는 등 본인확인에 주의를 기울임
- ▶ 본인여부가 의심되는 경우 고객정보조회표(CIF), 은행거래신청서(실명확인증표 포함, NET점은 FAX 송부) 또는 이미지 장표(실명확인증표 포함) 등의 자료에 의거 성명, 주민등록번호, 주소(실명확인증표상 표기방식 유의), 전화번호, 필체 및 사진 등을 면밀히 대조하여 이상유무 확인
- ▶ 제시한 실명확인증표와 대조하여 인상착의(모자착용 등)에 의심이 가는 경우 특히 주의
- ▶ 예금주가 미성년자 등 행위무능력자인 경우 법정대리인의 동의 또는 대리권을 수여 받았는지 확인
- ▶ 본인확인이 어려운 경우에는 보증인을 입보시키고 처리

인감.서명 변경 및 통장.증서 재발행

재발행 절차

- ▶ 「제신고 및 재발행 신청서」를 접수하고 실명확인증표로 본인확인요령에 따라 주의를 기울여 확인하고 필요시 실명확인증표 사본을 보관한다.
- ▶ 신청서의 본인확인란에 담당자 확인인 날인하고 책임자 결재를 받는다.
(책임자 업무처리시 타 책임자의 결재를 득할 것)
- ▶ 새 통장.증서를 교부하며, 통장.증서를 도난.분실 이외의 사고신고 사유로 재발행시에는 구통장을 회수하여 마그네틱스트라이프를 제거하고 페이드한 후 고객에게 반환한다.
- ▶ 통장.증서 재발행 수수료를 징구한다.
- ▶ NET점에서의 처리방법은 계좌개설점에서의 방법과 같다.

☞ 인감과 통장을 모두 분실하고 비밀번호도 모르는 등 본인 여부가 의심스러운 경우 및 행동이 부자연스러운 경우는 실명확인증표의 위변조 여부를 다시 확인하고, 종합고객정보 조회표 또는 은행거래신청서 등의 BPR 이미지장표에 의거 필체, 주소, 연락처 등을 추가로 확인하여 본인확인에 더욱 주의를 요한다.

인감.서명 변경 및 통장.증서 재발행

재발행시 유의사항

- ▶ 사고신고와 동시에 해지 요청시에 통장.증서 재발행을 생략할 수 있다. → 무통장(무증서) 해지
- ▶ 무기명예금(양도성예금증서, 무기명정기예금증서, 표지어음 등)은 재발행 불가하므로
유가증권 분실의 경우와 같이 공시최고에 의한 제권판결의 절차를 취하게 한다.
- ▶ 당좌. 가계당좌예금 및 공동명의 계좌의 제사고신고, 재발행은 관리점에서만 취급 가능

※ 공동명의 예금거래시 유의사항 !?

-공동명의인 모두가 계좌 **관리점** 내점이 필요한 업무

- ① 사고신고 취하 및 지급정지 해제
- ② 거래인감(또는 서명 변경)
- ③ 통장 및 증서의 재발행
- ④ 비밀번호 변경



미성년자가 내점하여 통장 재발급을 요청하고 있다. 어떻게 하는 것이 가장 바람직한가?



〈참고 1〉 - 공시최고(公示催告)

□ 공시최고란?

공시최고제도는 법원이 “일정한 권리 또는 청구의 신고를 시키되, 그 신고가 없는 경우에는 어음수표의 실권의 효과를 발생시키는 법원의 효과”이다.

공시최고절차는 공시최고 신청절차의 제조건을 법원내의 게시판에 게시하고 관보 또는 공보에 게재한다.

□ 공시최고 신청을 하려면?

- 사고사유가 **분실, 도난, 멸실**에 한 할 것
- 사고수표의 소재를 몰라야 할 것
- 분실 등의 사유를 소명해야 함(미지급증명서, 분실공고, 도난신고접수증)

□ 공시최고 신청장소

신청원인과 제권판결을 구하는 취지를 명시하여 지급지 관할 지방법원에 서면신청

□ 제출서류

- 공시최고신청서 / 증권의 목록
- 공시최고 신청사유에 관한 소명자료

□ 공시최고 기간 : 신문에 공고한 날로부터 3월 후로 정한다.

□ 제권판결 절차 : 공시최고기일에 출석하여 제권판결 취지의 진술

□ 제권판결의 선고 및 공고 : 권리유보부 제권판결 시 유의

〈참고 2〉 - 제권판결(除權判決)

- 1) 의 의: 제권판결이란 법원에서 공시최고를 한 후 일정기간내에 권리를 신고케하여 이를 주장하는 자가 없는 경우 어음·수표의 무효화와 어음·수표상 채무자에 대하여 수표상의 권리를 행사할 자격을 부여하는 법원의 판결을 말한다.
- 2) 소극적효력 : 제권판결을 선고하면 어음·수표로서의 효력을 잃는다. 따라서 정당한 소지인(선의취득자등)이라 하더라도 수표금을 청구할 수 없다.
- 3) 적극적효력
 - ① 제권판결을 받은 자는 그 어음·수표 없이도 어음·수표금을 청구할 수 있다.
 - ② 어음, 수표 분실(도난)자에게 권리를 행사할 수 있는 형식적 자격을 인정할 뿐 실질적권리를 부여하는 것은 아니다.

- 권리유보부 제권판결 예시
“별지목록 기재 증권에 대하여 000가 신고한 권리를 보류하고 증권의 무효를 선고한다”
- 제권판결에 대한 불복의 소
 - 제권판결이 있음을 안 날로부터 1월의 불변 기간내
 - 제권판결을 선고한 날로부터 3년 이내에
- 제권판결이 있더라도 권리유보부 제권판결, 제권판결에 대한 불복의 소가 제기된 경우에는 그 지급을 보류하여야 한다.

공시최고 및 제권판결문 견양



대법원

서울중앙지방법원

공시최고

사 건 2011카공 640 공시최고

신청인 정 모
 104-2403

별지 기재 증서의 소지인은 공시최고기일인 2011. 7. 18. 14:00 까지
 이 법원에 권리 또는 청구의 신고를 하고 그 증서를 제출하기 바랍니다.
 만일 이를 게을리하면 권리를 상실하여 증서의 무효가 선고될 수 있습니다.

2011. 3. 23.

사법보좌관 배 은 석

증서내역

증서명 발행지(인)	증서번호 발행일자	액면금액 지급지(인)	장수 지급일자
자기앞수표 1점	124 2011.03.23	85,000,000원 지점	1

서울중앙지방법원

제권판결

사 건 2011 2079 공시최고

신청인 경 회
 서울성

판 결 선 고 2011. 3. 28.

주 문

별지 목록 기재 증서의 무효를 선고한다.

이 유

별지 목록 기재 증서에 대하여 2010. 10. 15. 공시최고를 하였는바, 그 공시
 최고에서 정한 2011. 3. 28. 14:20 까지 권리의 신고나 청구 및 증서를 제
 출한 자가 없으므로, 신청인의 신청에 의하여 주문과 같이 판결한다.

판 사 윤 재 남

증서내역

증서명 발행지(인)	증서번호 발행일자	액면금액 지급지(인)	장수 지급일자
자기앞수표 1점	152 2010. 10. 06	10,000,000원 종로6가 지점	1

거래신청내용 변경(1)

1. 비밀번호 변경

가. 업무처리기준

- ▲ 비밀번호의 확인요청이 있는 경우 “**변경**”으로 처리
- ▲ 비밀번호 변경시에는 「제신고 및 재발행 신청서」에 고객으로부터 서면신고 받고 본인확인 요령에 의거 **본인임을 확인**

나. 창구외 계좌비밀번호 변경방법

- ▲ 온라인서비스 가입고객에 한해 ARS를 이용 변경가능
- ▲ 카드소지자에 한해 CD/ATM을 이용 변경가능
- ▲ 당좌예금, 가계당좌예금, 제휴계좌, 법인계좌는 창구외 변경 불가

다. 비밀번호 연속 5회 입력오류시 정상화 등록

- ▲ 비밀번호 연속 5회이상 오류등록시 **본인확인 후** 정상화등록

※ 비밀번호 연속 5회 오류입력 통합관리의 범위

- 인터넷, 폰뱅킹, 모바일뱅킹, 기타 전자금융채널
- ATM(카드거래 제외)
- 창구업무 중 핀패드를 이용하여 고객이 비밀번호를 직접 입력하는 지급(해지) 거래

거래신청내용 변경(2)

2. 명의변경

법인의 대표자 및 상호변경, 이름변경, 상속, 양·수도, 수익자 변경으로 인하여 예금주의 명의를 변경하는 것

징구 서류

법 인		개 인
대표자 변경	상호변경	
① 신대표자가 나타나는 법인 등기부등본 원본징구 (원본보관) 또는 사업자등록증 원본 징구 (사본보관) ② 제신고 및 재발행 신청서	① 변경된 상호가 나타나는 법인등기부등본 원본 징구 (원본보관) 또는 사업자등록증 원본 징구 (사본보관) ② 제신고 및 재발행 신청서	① 개명 사실이 나타나는 주민등록초본 또는 가족관계등록부의 “기본 증명서(상세)” ② 제신고 및 재발행 신청서 ③ 실명확인증표

임의 단체

국가의 관리/감독/허가/법령.규정에 신고를 요하는 임의단체

국가기관의 확인서 또는 등록/신고필증 : 변경전, 변경후 각각 징구(사본보관)

기타 임의단체 (아파트관리사무소, 입주자대표회의, 중중, 동창회 등)

① 고유번호증 또는 납세번호증을 부여받은 단체

② 고유번호증 또는 납세번호증을 부여받지 않은 단체

거래신청내용 변경(3)

임의단체 확인 서류

1) 고유번호증 또는 납세번호증을 부여 받은 단체

가) 원본과 대조한 고유번호증 또는 납세번호증

나) 단체의 조직과 운영에 관한 규정(정관)

다) **단체의 규정절차로 변경(신대표자 선임, 상호변경) 결의한 확인서**
(의사록, 회의록 등) 원본

라) 신대표자의 실명확인증표

2) 고유번호증 또는 납세번호증을 부여 받지 않은 단체

가) 단체의 조직과 운영에 관한 규정(정관)

나) 조직 구성원 명부

다) **대표자 선임(변경)에 관하여 단체 구성원의 과반수 이상이 서명 날인한 확인서**
또는 의사록, 회의록 등

라) 신/구 대표자의 실명확인증표(분쟁없는 경우 구 대표자서류 생략)

거래신청내용 변경(4)

명의변경시 유의사항

- (1) 세무서에서 발급하는 임의단체의 고유번호증, 납세번호증 등이 실명확인증표로 사용되지만 세무서에서 발급시 당사자의 적법성을 조사, 확인하지 않고 발급되고 있어 권한없는 자의 위.변조 사례가 많아 이로 인한 분쟁발생시 다툼이 예상되므로 NET점에서의 사고처리시 계좌개설점에 문의하는 등 사고예방을 위하여 업무처리에 신중을 기하여야 한다.
- (2) 질권설정된 계좌는 담당계에 통보하여 채권확보에 지장이 없도록 한다.
- (3) 전산원장에 명의변경 등록을 한다. (예금주의 모든 계좌가 명의변경됨)
- (4) 통장(증서)에 명의를 정정하고 명의변경일자 및 사유를 기재하고 책임자가 직인날인 후 교부



거래신청내용 변경(5)

▶ 실명번호 변경

가. 사용서식 : 제신고 및 재발행신청서

나. 확인서류 : 명의변경시 확인서류 참조

다. 전산등록 : 고객 → 실명번호변경/명의변경화면[7020]

▶ 주소, 전화번호 변경

주소, 전화번호 등 고객정보가 변경 되었을 경우에는 본인 확인 후

「고객 연락처 변경 신청서」등 서면 신청을 받아 고객원장을 변경한다.

☞ 비대면채널을 통한 변경은 소관부서에서 정하는 방법에 따름

제11장 예금의 관리

1. 기장
2. 예금 이수관



기장

신하니 고객이 2017년 6월에 신규하여 사용중인 유동성 통장을 기장하려고 타워팰리스지점에 내점하여 CD기를 통해 통장 기장을 하는데 M/S(마그네틱스트라이프) 손상으로 통장 기장이 계속 안되어 창구에서 업무처리를 요청하고 계신다. 어떻게 업무처리를 해야 할까요?

비밀번호
입력 후 M/S
재생거래시도

M/S재생거래
안될 경우
통장이월로 처리

통장이월시에는 기사
용인감을
신통장에 날인

신통장 교부

▶ 통장이월시 유의사항

기장

이월기장

통장 거래내역 기재란이 전부 인자되어 추가 기재할 란이 없을 때 새통장으로 변경하여 교부하는 업무

유의 사항

- (1) 구통장에 날인된 인감을 이월하는 신통장에 날인하지 아니한 상태에서의 통장이월 불가
- (2) 미기장 건수가 많아 구통장의 잔여 여백을 모두 사용한 경우에는 백지장표를 이용하여 기장처리하고 구통장과 함께 고객에게 교부
- (3) 차후에 고객이 구통장과 인감을 가지고 내점하여 통장이월을 요청하는 경우에 정상적으로 이월기장 처리. 이때, 신통장에 이월기장을 하면 구통장의 여백부족으로 백지장표에 출력된 거래내역은 기장이 되지 않으므로 고객의 요청시 별도 기장함
- (4) 이월시 구통장을 회수하여 마그네틱스트라이프를 제거하고 페이드한 후 고객에게 반환.

압축기장

통장기장시 일정건수 이상의 거래내역은 건건이 표시하지 않고 압축하여 1건으로 표시하여 기장함

- ✓ **미기장이 100건 초과인 경우** : 미기장분을 1건으로 압축 + 마지막 거래 기장
- ✓ **미기장이 100건 이하인 경우** : 압축기장 하지 않고 모두 기장

통장 마그네틱 스트라이프 재생거래

- 고객의 통장이 사용할 지면은 남아 있으나 통장의 이면에 부착되어 있는 마그네틱스트라이프가 파손되어 사용이 불가능할 경우에는 통장을 재발행 하지 않고 M/S 재생거래를 통하여 당해 통장을 계속 사용할 수 있다.
- 마그네틱스트라이프 재생시 핀패드기를 이용하여 **비밀번호의 일치여부를 확인**한다.
 - (1) 단, 행동이 부자연스럽거나 비밀번호를 연속해서 틀리는 등 의심스러운 경우에는 **본인확인 후 재생거래**한다.
 - (2) 통장 잔액이 1억원 이상인 경우에는 본인확인 후 '제신고 및 재발행 신청서'를 작성하고, 통장 표제부를 복사하여 신청서에 첨부 후 재생거래를 한다.

단, **법인 및 임의단체로서 대표자 내점이 불가할 경우** 제신고 및 재발행 신청서는 내점한 대리인이 작성하고, 통장 표제부를 복사하여 신청서에 첨부 후 **다음 중 하나를 추가**하여 재생거래를 한다

 - ① 업체로부터 'M/S 재생거래 요청 공문' 접수
 - ② 제신고 및 재발행 신청서 '예금주 성명란'에 **통장 도장** 날인
- 마그네틱스트라이프 재생거래를 3회 시도하여도 복구되지 않는 통장은 이월기장 하도록 한다.

■ 예금주별 마그네틱스트라이프 재생 절차

가. 통장 잔액이 1억원 이상인 개인(개인사업자) 계좌의 M/S 재생거래 시,

본인 미내점시 업무처리가 불가하오니 고객 민원이 발생하지 않도록 주의할 것.

(1) 본인 내점 시 업무처리방법

① 실명확인증표에 의한 본인확인을 한다

② 예금주가 제신고 및 재발행 신청서를 작성한다.

☞ 계좌번호, 성명, 주민등록번호 外 신청내용란에 "M/S 재생거래" 라고 기재

③ 통장 표제부 복사 후 제신고 및 재발행 신청서에 첨부하여 BPR 송부한다.

업무처리 가능하며, 잔액이 1억원 미만이 경우 선택 시 ERROR 처리 됨

(2) 법인 및 임의단체 대리인 내점시 업무처리방법

① 업체로부터 'M/S 재생거래' 요청 공문을 접수한다.

☞ 제신고 및 재발행 신청서 "예금주 성명란"에 통장 도장 날인 시 공문 접수 생략

② 대리인이 제신고 및 재발행 신청서를 작성한다.

☞ 계좌번호, 성명, 주민등록번호 外 신청내용란에 "M/S 재생거래" 라고 기재

③ 통장 표제부 복사 후 제신고 및 재발행 신청서에 첨부하여 BPR 송부한다.

☞ 공문 접수 시 제신고 및 재발행 신청서에 첨부 후 BPR 송부

나. 통장 잔액이 1억원 이상인 경우 "통장 잔액 1억원 이상 M/S 재생거래 본인 확인 " 체크 시
업무처리 가능하며, 잔액이 1억원 미만이 경우 선택 시 ERROR 처리 됨

통장 마그네틱 스트라이프 재생거래 요약

※ 통장 마그네틱 스트라이프 재생거래 처리방법 요약

구 분	개인/개인사업자		법인.임의단체	
1억 미만	비밀번호 일치 시 재생 가능		비밀번호 일치 시 재생 가능	
1억 이상 '13.12.20 시행	본인 내점	①본인확인 ②제신고및 재발행신청서 작성 ③통장 표제부 복사 첨부 ④비밀번호 일치 여부 확인 후 재생	대표자 내점	①대표자 확인 ②제신고및 재발행신청서 작성 ③통장 표제부 복사 첨부 ④비밀번호 일치 여부 확인 후 재생
	대리인 내점	재생불가	대리인 내점	① 업체로부터 'M/S 재생거래 요청 공문' 접수 (또는) 제신고 및 재발행 신청서 예금주 성명란에 통장 도장 날인 (대리인 작성) ② 통장 표제부 복사 첨부 ③ 비밀번호 일치 여부 확인 후 재생

※ 1억이상 보유 계좌의 스트라이프 재생 시 개인고객의 인감증명서,인감이 날인된 위임장,예금주의 신분증 사본,내점한 대리인의 신분증을 징구하고,진정한 위임사실을 유선으로 확인하는 등 주의의무를 다한 경우에는 대리인에 의한 스트라이프 재생을 검토해 볼 수 있다.



기장

Q. 고객님께서 통장 인감을 미지참 한 경우, 이월 기장이 가능한가요?

A. 기장할 통장의 잔여부분이 없는 경우 반드시 통장의 인감이 있어야 하며(인감신고 계좌의 경우), 서명계좌인 경우는 본인확인 후 서명으로 통장을 이월한다. 서명계좌인 경우 본인이 아니거나 통장인감이 없는 경우에는 백지장표에 거래내역을 인자하여 교부하고 다음 내점 시에 통장인감 또는 본인 내점(서명계좌인 경우)하여 새통장으로 이월을 받도록 해야 한다.

예금 이수관

예금주의 거주지 변동 등의 사유로 예금주가 당행 본지점으로 예금이관을 요청할 경우 예금주가 원하는 영업점으로 신속하게 이수관 처리함으로써 거래처의 편의를 도모함과 동시에 거래처의 이탈을 방지하는데 그 목적이 있으며, 이수관의 기간은 거래의 연속으로 인정하고 있음.

업무처리 방 법

	업무처리요령	비 고
이관점	1. 이수관신청서 징구 - 인감 및 본인확인 2. 이관 가능여부 확인 - 계좌상태조회표 : 질권설정 여부, 사고신고 여부, 미결제타점권 유무, 기타 미결사항 - 무기명예금, 무역어음 등은 이관 불가 3. 영업점장 결재 - 이수관 총금액 기준(당좌, 가계당좌 제외) 1,000만원 이하는 책임자 전결 4. 이관등록 5. 수관점에 통보 및 서류 합철 보관	기존 계좌번호는 변경되지 않고 계속 사용이 가능.
수관점	수관예정계좌 명세 조회 후 수관등록 함	

- 이관점에서 신청시 이관등록후 수관점에서 수관등록으로 종결
- 수관점에서 신청시 이관신청 등록 후 이관점에서 이관등록 or 제외등록
- 이관신청 익영업일부터 **3영업일까지** 이관등록하지 않을 경우 **강제수관** 가능

제12장 사고예방



사고사례(통장 변조)

제 목: 입출금통장 창구거래 주의사항 안내

최근 입출금통장 상호간 M/S를 교체 탈·부착하여 업무처리를 시도한 변조사례가 발견되어

아래와 같이 창구거래 시 주의사항을 안내하오니 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

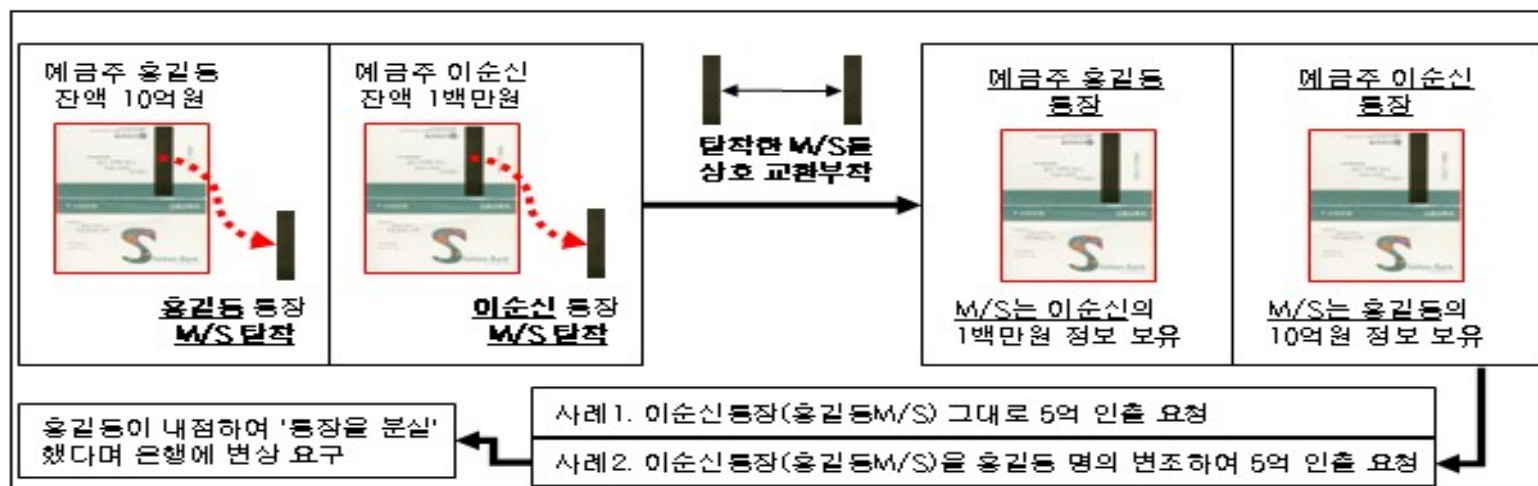
1. 변조 발견 사례

□ ATM 통장정리 → 기기 걸림 → 직원 조치 → **M/S 주위 변색 발견** → 통합단말 조회 → 통장 정보(계좌번호&예금주)와 M/S 정보 **불일치 발견** → 고객 문의 → 통장 예금주가 타인의 예금을 횡령하기 위해 M/S를 변조한 것 같다고 답변 → 황급히 사라짐

2. 사고개연성 사례 [예상]

가. 통장 상호간 M/S 탈·부착에 의한 창구지급 사고 유발

⇒ 자본력이 있는 사기범과 공모하여 M/S를 교체하고 분주한 창구에서 지급사고 이후 변상요청



나. 통장 상호간 M/S 탈·부착에 의한 '통장이월' 및 'M/S재생'에 의한 연속적 지급사고 유발

⇒ 변조 통장으로 이월하고 타지점에서 연속적으로 지급사고 이후 변상요청



영업점 유의사항

가. 입출금예금 지급시 '기본적 준수사항' 이행 요망

(1) 통장 위·변조 여부

- ☞ 계좌번호, 예금주명, 통장 거래실적 등 위·변조 및 통장 M/S 탈·부착 흔적 여부 상세히 관찰

(2) 신고인감 일치 여부 및 변조 흔적 관찰

(3) 지급전표 및 기타 지급요청자 관찰

- ☞ 금액을 고친 흔적이 있는지의 여부 및 부기금액이 주금액과 일치하는지 여부
- ☞ 평소의 거래상태에 비추어 청구금액이 과다하지 아니한가의 여부 및 언어, 행동 등 기타 의심스러운 점의 유무 : 필요한 경우 신분증에 의한 본인확인 실시

(4) 비밀번호 일치 여부

- ☞ 비밀번호를 수회 반복하여 틀리는 경우 필요시 신분증에 의해 본인확인 실시 등 주의

(5) 지급처리 이후 필수확인 사항

- ☞ 통장 거래내역 및 잔액 일치여부 재확인
- ☞ 지급전표 처리내역을 확인하여 통장 정보(계좌번호&예금주) 및 M/S 정보 일치여부 점검

나. 통장이월 및 M/S재생 업무시 '기본적 준수사항' 이행 요망

(1) ~ (3) 지급시 준수사항과 동일

(4) 통장 이월 및 M/S재생 업무시 언어, 행동 등 기타 의심스러운 점이 있는 경우 본인확인 실시

사고사례(위변조 약속어음 관련)

제 목: 위·변조 약속어음에 의한 '자본위장 사기범죄' 주의

최근 언론에서 보도된 바와 같이 거액의 가짜(위조) 약속어음을 발행하여 통장에 입금하고,

그 잔액을 통한 각종 '자본위장' 범죄가 발생하오니 영업점에서는 주의하시기 바랍니다.

1. 자본위장 사기범죄 요약 [언론보도 참고]

① 특수약품 등을 미용 가짜 약속어음 위조(2008 ~ 현재) → 장당 100만 ~ 300만으로 판매 →

시장 유통 → 은행 입금 → 거액이 인자된 통장으로 자본위장 범죄 이용 → 피해자 발생

▶ 위조 약속어음 금액 단위 : 수백억 이상

▶ 위조 어음을 진본과 같이 위장하기 위해 '대기업' 명의 배서방법 도용

▶ 자본위장 : 자본력이 없는 자가 불법한 방법으로 자본이 있는 것처럼 위장하는 사기범죄

▶ 자본위장 범죄 예시

※ 가짜 약속어음이 입금된 소위 '얼데기 통장'으로 아래와 같이 자본위장하여 금전 등을 갈취

- 아파트 매입자금 등이 필요한 피해자들에게 접근하여 대출 명목으로 수수료 취득
- 공사대금이 필요한 피해자들에게 접근하여 대출 명목으로 알선 수수료 취득
- 공사 입찰 경쟁시 하청업자 등 피해자에게 위장계약을 통한 수수료 취득
- 거액의 자금력을 과시할 필요가 있는 중소기업인, 부동산 시행업자, 고철업자 등에게 가짜통장을 알선해주고 수수료 취득 등

※ 기타 사례 : ① 약속어음 진본을 위·변조 발행하는 자본위장 범죄

② 통장 잔액 이외에 예금잔액증명서에 의한 자본위장 범죄

사고사례

2. 영업점 대응요령

▷상기와 같이 거래의 약속어음을 통장에 입금 요청하는 경우 아래와 같은 요령으로 대응◁

★ 특히, 말일 등과 같이 분주한 집중일에 빠른창구 직원의 각별한 주의요망 ★

가. 어음실물 확인 : 첨부파일과 같이 약속어음 위·변조 방지장치 확인

☞ 무궁화 정위치, 돌출은화, 형광색사(녹색/청색), 미세문자, 변색용지, 형광인쇄, 색변환잉크

☞ 위조인 경우 수납을 거절하고 예금주 CIF에 관련 사실 메모등록

☞ 진본인 경우 아래 나.번 항목과 같이 대응

나. 발행은행 당좌예금 거래사실 유무 확인

☞ 확인 결과 당좌거래 사실이 없는 경우 수납은 하되, CIF에 메모등록을 실시하고

예금잔액증명서 발급금지 코드를 등록

☞ 민원이 발생하지 않는 범위내에서는 가급적 발행은행으로 안내 요망

다. 고객민원을 고려하여 어음실물의 확인은 후선에서 책임자가 확인

라. 기타 대응요령

☞ 보관어음으로 요청하는 경우 상기 어음과 같이 대응

☞ 확인 결과 거래사실이 없는 경우 보관은 하되, CIF에 메모등록을 실시하고

보관어음 잔액증명서 발급제한 시스템으로 등록

사고예방 (일반자기앞수표 발행 및 지급시 주의사항 공지)

일반자기앞수표 발행시 주의사항

주요 확인 사항	세부 내용
□ 위·변조가 용이한 금액으로 발행 요청 시 용도문의 등 철저히 확인	① 정액자기앞수표 발행이 가능함에도 불구하고 일반자기앞수표 발행을 요청할 때 ② 계약 관련 등 계좌이체가 안전함에도 불구하고 수표 발행을 요청하는 경우 등
□ 금액 앞 책임자 검인 철저	① 책임자검인은 변조가 불가하도록 정확하고 질게 날인 ② 당행 주요고객이 아닌 경우 등 필요 시 수표금액의 앞뒤 모두 책임자 검인
□ 무색잉크 철저 기재 (책임자 직접 기재)	① 수표 발행금액을 앞면 금액란 밑에 '한글'로 기재 ↳ 의심이 가는 경우 앞뒷면 구분없이 수표 발행금액 수회 반복 기재 ② 수표 건당 5억원 이상 거액 발행 시 발행비밀번호를 수표앞면 지점장 성명 하단부분에 숫자로 기재 ↳ 발행비밀번호가 누락되지 않도록 철저히 기재

일반자기앞수표 지급시 주의사항

주요 확인 사항	세부 내용
□ 증서 감별기에 의한 감식 철저	① 무색잉크 기재 내용(발행금액, 비밀번호 등) 철저 확인 ② 확대경 및 밝은 빛을 통해 은화, 돌출은화, 미세문자 등 위·변조 방지 장치 철저 확인
□ 육안에 의한 식별 철저	① 발행금액 및 번호 등 스크래치 흔적 확인 ↳ 발행실물 일부를 긁어내고 변조한 사실 철저 확인 ② 금액 앞 책임자 검인 위·변조 흔적 확인 ③ 자기앞수표 한글, 숫자 폰트(글씨모양) 및 크기 변조 확인
□ 당행의 위·변조 방지 장치 확인 철저	① 5억원 이상 거액수표 지급 시 증서 감별기로 '발행비밀번호' 철저히 확인 ② 수표 앞면 발행금액과 수표 뒷면 발행금액 압인 내용의 일치 여부 확인