

6月份起 存款继承有新规

6月1日起,《关于优化已故存款人小额存款提取有关要求的通知》正式实施,将已故存款人小额存款简化提取的账户限额统一提高至5万元。

存款人死亡后,其存款将会变成遗产由继承人继承。然而,办理这项提款业务流程一直以来较为复杂。

为进一步便利群众办理存款继承,日前,国家金融监督管理总局会同中国人民银行出台制定了《通知》,进一步将已故存款人小额存款简化提取的账户限额由最低1万元统一提高至5万元。该通知自6月1日起实施。同时,考虑到地区和机构差异,农村中小银行应于2025年12月31日前落实该要求。

长期以来,按照《关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》等文件规定,继承人提取已故亲属存款,须提交由公证机构出具的继承公证书,银行凭此办理过户或支付手续。该规定对保障存款安全、保护继承人利益发挥了重要作用,但在存款金额较小的情况下,仍要求继承人办理公证,将使继承人承担不合理的时间成本和公证费用支出。

此外,《通知》将黄金积存产品以及国债、理财产品纳入简化提取范围,相关额度计入5万元账户限额。《通知》还对第一顺序继承人查询已故存款人账户交易明细以及提取丧葬费、抚恤金作出了规定。

金融监管总局、人民银行有关司局负责人在此前接受采访时表示,已故存款人银行账户交易明细可能涉及个人隐私,商业银行负有“为存款人保密”的义务。

此外,近期多家银行陆续发布公告,对无卡取款业务进行了收紧。截至目前,包括建设银行、中国银行、广发银行、中信银行在内的多家银行关闭了ATM二维码存款功能。

徐光

“真实意愿无法得知”:

老人取款离世背后的银行两难

5月14日,湖南株洲一患病老人在银行取款时死亡,引发广泛关注。

老人家属发布消息称,老人重病住院期间,让子女到银行取5万元定期存款,用以支付医药费,但银行工作人员要求本人到场才能办理,家属将患病老人用轮椅推到银行办理取款手续。

涉事中国农业银行株洲分行副行长向媒体表示,老人女儿陈某到柜台支取定期存款,连续三次输入密码错误后,表示会带老人本人来网点办理业务,未介绍老人病情,工作人员不知老人身体情况。

“要以老人的真实意愿为准”

事件的核心争议之一,系重病老人被要求本人到场取钱。

老人家属曾发布视频消息称,“表妹明确告诉银行的工作人员,母亲重病,来不了银行办理手续,但是银行工作人员在知晓存款人身体健康状况不好的情况下,也强调要求当事人前来,本可以上门服务的项目也不主动提供。最后没有办法,表妹联系了小表妹夫用轮椅抬着姑妈来到银行办理取款手续……”

银行方面则予以否认,称此前老人女儿未告知老人身体情况。他们表示,在察觉客户身体状况后,引导客户到柜台绿色通道,启动特殊流程,并告知老人女儿这种情况可上门服务。内勤行长表示,在客户处于急救紧急状态时,也可以直接将钱打到医院进行救治,老人女儿现场未表态。

银行从业者刘娜(化名)常会面对这类特殊情况。有时客户无法到场,家属前来咨询取款问题,她会综合具体因

客户无法到场,家属如何取款?

客户在世

意识清醒且能简单表达意愿:
以客户意愿为准

账户正常:
将存折/卡、密码、身份证交给可靠的人,该人到银行代办

账户不正常/忘记密码:
联系银行上门核实情况,客户指定一个代理人,代理人前往银行解控和取款

意识不清醒或完全无法表达:
只能作为客户医药费,家属提供所在医院账号,银行将客户存款打入,确保这笔钱给客户治病

客户去世

总存款<1万元:
第一顺位继承人凭死亡证和关系证明取款

1w≤总存款<5万元:
银行走审批,第一顺位继承人凭死亡证和关系证明取款

总存款≥5万元:
所有第一顺位继承人前往公证处公证,凭死亡证、公证书、关系证明取款



甚至会造成重大安全隐患。”

她说,针对客户意识不清醒或完全无法表达的情况,也有取款的可能性,但这笔钱只能够用于为客户治病,其家属可以提供客户所在医院的账户,由医院进行监督,确保这笔钱的用途。

在银行办理存款继承,亦分两种情况。中国农业银行云客服人员表示,如需一次性提取已故存款人的账户余额,总额不超过5万元,逝者配偶、父母及子女需带身份证件,提供存款人的死亡证明,户口本等关系证明,在网点签署承诺书。陈岩说,“继承业务需要总行授权,如果材料提供不全,是办不了的。”

如若提取总额超过5万元,属于大额存款,刘娜说,为了防止继承纠纷,需要家属们先去公证处进行公证,继承人或指定代理人带着公证书和相关证明,到银行去支取遗产,“这笔钱是遗产,要遵从我国遗产继承法的相关规定。”

“客户觉得你多管闲事”

在刘娜看来,银行工作趋势是简化柜面流程,鼓励客户到自助机或App上自助操作,但这种方式对特殊客群来说不大易行,他们更适合线下办理业务。“银行对残疾人、老年人、军属这些都有优待,基本上会优先安排窗口进行服务。”一名已从银行离职两年的前员工介绍。

为了更好服务特殊客群,近些年,许多银行都在进行适老化及无障碍改造。“软件都会做适老化,大字版的配置。网点肯定会配置老花镜,大型网点可能会配置轮椅,可以推行动不便的老人去办理业务。”上述离职员工提到。

张明远(化名)与团队的工作是帮助银行做适老化及无障碍改造,他表示,如有银行想要做好适老化改造,需要“考虑的点非常多”,大致可分为物理环境方面、服务方面及信息技术方面。在银行网点设置无障碍坡道、安装呼叫按钮、配备爱心座椅、设立爱心窗口,都属物理层面的改造措施。

对于张明远来说,为线下网点做服务培训情况复杂,每个环节都要慎重妥帖。银行服务不同类型的客户,要考虑

到他们的需求与特性,考虑到不同业务的办理类型,根据需求提供服务。无障碍及适老化改造可能涉及银行服务流程的变动,而改动服务流程可能会影响到银行的安全体系,“蛮多时候它是个牵一发而动全身的事情”。

陈岩每日接待的客户中,有一半以上都是老年群体,她会在客户具体操作时予以提醒,“密码输三次错误就会锁死,所以每次输密码的时候,当客户第二次输错了,我们就会提醒,让他们再好好想一想,或者打电话问一问,因为再输入一次错误就锁死了。”

这些一线银行柜员将更多的精力放在资金安全防护上。客户们有时会面临诈骗或洗钱风险。平时,根据工作要求,陈岩会询问客户取款用途,核实开户目的,如有老年人存单没有到期时,就要销户将钱取走,且数额较大,也要仔细询问清楚,叮嘱他们用卡安全,谨防电诈,不要帮别人过渡资金。

她遇到过一次,不论怎么劝说,对方都执意要开办银行卡,办卡理由前后不一致。行长反复询问,这位老年用户着急,说办了卡有人会往里面打20万元,这被工作人员认定可能涉及洗钱,不断劝说阻止。

保护资金安全和提供便捷服务有时不可兼得。刘娜知道,银行对客户的银行卡限额或进行控制,反复核实时取款或转账的真实用途等措施,“确实给客户带来了麻烦”,“每当这个时候,客户可能会觉得你多管闲事,甚至觉得你是不是故意不给我取钱,故意为难。”

她和同事曾遇到一位来自湖北的客户,对方称需从被限制的银行卡上转账给住院的家人,但其转账记录异常引起了他们怀疑。经反复核实,客户坚称属实。在刘娜和同事进行解控流程时,客户突然选择放弃。次日,客户告诉他们自己被骗了,其他卡上的资金已经全部转出,唯独这张卡因限额,减少了经济损失。

高伊琛