

민원 업무처리 지침

2023.06.16

제 1 조(목적) 본 민원 업무처리 지침은 민원에 대한 업무처리의 기본 방향을 제시하기 위해 작성되었다.

제 2 조(민원 접수사실의 통지)

1. 민원을 접수한 영업점 및 본부서는 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수 사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원신청인에게 문서, 팩스, 전자우편(e-Mail), 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하고 있습니다.
2. 5인 이상이 연명으로 민원을 접수할 경우에는 대표자를 선정해야 하며, 민원의 접수사실 및 처리결과는 대표자에게 통지됩니다.
3. 민원처리 담당자는 민원 접수사실통지 후 민원신청인과 전화통화 등의 방법으로 사실관계 확인 및 처리방향에 대한 사전협의를 실시하고 있습니다. 단 민원서에 기재된 연락처가 상이(연락처 기재누락 포함)하거나, 당행이 인지하고 있는 전화번호가 맞지 않아 통화가 불가능한 경우 및 2회 이상 통화를 시도하였으나 착신되지 않은 경우는 사전협의를 생략할 수 있습니다.

제 3 조(민원서류의 보완)

1. 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 알맞은 기간을 정하여 문서, 팩스(fax), 전자우편(e-mail) 또는 녹취전화 등의 방법으로 민원신청인에게 보완을 요구할 수 있습니다.
2. 민원신청인이 기간 내에 보완하지 아니할 경우 보완기간 7일을 원칙으로 1회에 한하여 다시 보완 또는 보정을 요구할 수 있으며, 민원신청인이 보완기간 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정합니다.

제 4 조(민원의 철회)

1. 민원신청인은 민원 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있습니다.
2. 민원의 철회 또는 취하는 민원신청인이 문서, 팩스, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 합니다.

제 5 조(민원처리기한)

1. 민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리하고, 「소비자피해보상위원회」에 부의한 경우에는 접수일로부터 28 영업일 이내에 처리함을 원칙으로 합니다. 다만, 다음 기간은 처리기한에 산입되지 않습니다.
 - 민원신청인 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 - 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 - 감사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
2. 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 14 영업일 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있으며, 「소비자피해보상위원회」에 부의하였으나 다음 회의에서 재심의를 결정된 경우에는 다음 회의 개최일로부터 5 영업일까지 기한을 연장 할 수 있습니다.

제 6 조(진행상황 통지)

1. 처리기간을 연장하거나 민원신청인으로부터 민원처리에 대한 진행상황 통지요청이 있는 경우,『민원처리 진행상황 통지서』<별지서식 제 3 호>에 따라 문서, 팩스(fax), 전자우편 또는 녹취전화 등으로 안내하여 드립니다.

제 7 조(처리결과 통지)

1. 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원신청인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함합니다.
2. 민원신청인이 은행의 민원서류 보완요구기간 내에 보완이나 보정을 하지 않거나, 소재지나 연락처가 분명하지 않아 보완 또는 보정의 요구가 2 회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 종결 처리할 수 있습니다.
3. 민원의 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 팩스(FAX), 전자우편(e-mail), 문자메시지 또는 녹취 전화 등의 방법으로 통지하며, 민원이 취하된 경우는 처리결과 통지를 생략할 수 있습니다.

제 8 조(재심청구)

1. 민원신청인은 회사의 민원처리결과에 대하여 재심을 청구할 수 있으며 재심민원은 신규민원에 준하여 처리합니다. 다만, 민원신청인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 않은 경우에는 재심청구를 할 수 없습니다.
2. 민원의 재심청구가 가능한 경우
 - 민원처리 과정 중에 제출되지 않은 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 - 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
 - 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 않은 경우
 - 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

제 9 조(대외기관 민원신청)

회사의 노력에도 불구하고 민원이 처리되지 않은 경우, 민원신청인은 분쟁해결을 위하여 금융감독원 등 대외기관을 이용할 수 있습니다.

- 금융감독원 금융민원상담 전화 : 국번없이 1332
- 한국소비자원 소비자상담 전화 : 국번없이 1372

제 10 조(반복 및 중복민원)

1. 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3 회 이상 반복하여 제출한 경우, 2 회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류는 은행이 별도처리 없이 종결할 수 있습니다.
2. 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2 개이상의 기관에 중복 제출한 경우 이를 동일한 하나의 민원으로 간주하여 처리하며, 반복민원의 종결처리 규정을 준용하여 종결할 수 있습니다.