**▓ 민원업무처리 매뉴얼**

제정일 : 2021.09.25

이 지침은 「금융소비자보호 기준」 제4조에 의거하여 민원관리 프로세스가 효율적으로 처리될 수 있도록 업무처리의 기준과 절차를 정하기 위해 제정함

1. 민원접수

1. 민원처리담당부서는 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 민원 접수한다.
2. 민원처리담당부서는 민원을 접수할 경우 민원처리부에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 관리한다.
3. 민원인이 금융감독원, 한국거래소, 금융투자협회 등 외부기관을 통해서 민원을 제기한 경우, 민원처리담당부서는 해당 외부기관으로부터 문서, 모사전송, 인터넷, 녹취전화 등 입증 가능한 방법으로 민원을 통보 받는 시점에 민원을 접수한 것으로 간주한다.

2. 민원접수사실 통지 : 민원서류 접수 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자, 전화번호 등을 민원인에게 녹취전화, 문서, 문자메시지, 이메일 등으로 통보한다. 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 민원인에게 보완･보정을 요구한다.

3. 사실관계 조사 및 검토 : 민원담당부서는 관련 부서에 해당 사실을 통보하고 관련서류, 관련 직원의 경위서 등을 제출 받아 사실관계를 파악한다.

4. 민원처리 판단 : 회사는 민원/분쟁 사례 및 판례 등을 참조하여 해당 민원에 대해 기각, 각하, 인용(손해배상)여부 등을 판단한다. 민원처리담당부서는 다음의 자료를 참고로 하여 해당민원을 심사 후 회사의 사규 및 위임전결기준에 따라 처리한다.

|  |
| --- |
| 1. 대내･외 법률의견서  2. 관련 부서의 의견서  3. 기타 민원보상처리에 필요하다고 판단되는 자료 |

5. 민원처리 진행상황 통지 : 민원담당부서는 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리 진행상황 통지서에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

6. 민원의 종결

1. 처리결과 통지 : 민원처리 담당부서는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 문서 또는 인터넷(전자 민원창구 접수민원의 경우)으로 통지하고, 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다. 민원처리는 접수일로부터 14영업일 이내에 처리하는 것을 원칙으로 하되, 14영업일 이내에 처리하는 못하는 경우에는 민원인에게 그 지연사유 및 최종처리시한을 통지한다.
2. 종결처리
   1. 민원인이 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 민원신청을 철회 또는 취하하는 경우(민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 한다)
   2. 민원인이 14영업일 이내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 간주한다.
3. 반복 및 중복민원
   1. 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.
   2. 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우에도 이를 1개 민원으로 간주한다.

7. 후속업무 처리

1. 제도개선 : 민원처리 관련 제도 개선 등의 조치가 필요한 경우 관련 부서에게 제도개선 등의 조치를 요구한다.
2. 관련자 조치 : 민원담당부서장은 민원처리결과 관련 직원이 민원발생에 직접적인 원인을 제공한 경우 관련부서에 필요한 인사조치를 요구한다.
3. 민원감축계획 보고 : 민원담당부서장은 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 사업연도 개시 후 1개월 이내에 대표이사에게 보고한다.
4. 민원예방교육 실시 : 회사는 임직원에 대해 반기 1회 이상 민원예방교육을 실시한다.

(서식1. 민원신청서)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **민원 신청서**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 신청인 | 본 인 | 성명(법인명)\* |  | 생년월일\*  (사업자등록번호) |  | | 주 소\* |  | | E-mail | |  | | 전 화\* |  | 휴대전화 |  | | 본인거래정보  (계좌번호 등) |  | | | | 대리인 | 성명(법인명)\* |  | 생년월일\*  (사업자등록번호) |  | | 주 소\* |  | | E-mail | |  | | 전 화\* |  | 본인과의 관계\* |  | | 휴대전화 |  | | 신청취지\*  (요구사항) | |  | | | | | 신청사유\*  (6하원칙에 따라 기술) | |  | | | |   \*는 필수 기재(입력)항목  상기와 같이 민원을 신청합니다.  20 년 월 일  신청인 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(서명)(인)  주식회사 보고펀드자산운용 귀중 |

(서식 2. 위임장)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **위 임 장**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 위임하는 사람 | 성 명 |  | 생 년 월 일 |  | | 주 소 |  | 전 화 번 호 |  | | 위임받는  사람 | 성 명 |  | 생 년 월 일 |  | | 주 소 |  | 전 화 번 호 |  | | 민원신청서 신청취지 | |  | | | | 위와 같이 위임받는 사람(민원을 제출하시는 분)에게 민원신청서상 신청취지와 관련한 민원에 관하여 아래 내용에 대해 권한일체를 위임합니다.  년 월 일  위임하는 사람 (서명 또는 인) | | | | | | ※ 위임 내용 (아래 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오)  1. 민원신청하는 권한 일체 ( )  2. 개인정보의 수집 이용 제3자 제공 등 동의 ( )  3. 민원과 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위 ( )  4. 민원을 취하하는 행위 ( )  5. 기타 : | | | | | | ☞ 위 내용에 대해 동의함 [(위임하는 사람 서명 또는 인)] | | | | | | ☞ 위 내용에 대해 동의함 [(위임받는 사람 서명 또는 인)] | | | | |   ※ 붙임서류 : 위임하는 사람 및 위임받는 사람의 각각 신분증 사본, 대리인이 가족인 경우 : 주민등록등본 또는 가족관계증명서 임의대리인인 경우 : 인감증명서  ◆ 유의사항 권한을 위임받지 않고 타인 명의로 위임장을 작성하여 제출하는 경우 형법 제231및 제234조에 따라 사문서 위조 및 동 행사죄로 처벌받을 수 있습니다. (5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금) |

(서식 3. 개인정보 수집∙이용 동의서)

|  |
| --- |
| **개인정보 수집･이용 동의서**  1. 민원 접수 신청을 위한 개인정보 수집･이용 동의  「개인정보보호법」 제15조 및 「신용정보호의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조에 따라 본인으로부터 개인정보를 수집･이용할 경우 필수정보와 선택정보로 구분하여 본인에게 각각 사전 동의를 얻어야 합니다. 이에 본인은 귀사가 아래와 같이 본인의 개인정보를 수집･이용하는 것에 대해 동의합니다.  **(1) 개인정보의 수집･이용목적** : 민원(분쟁조정)사무 처리를 위해서 귀하의 개인정보를 수집･이용합니다.  **(2) 수집하는 개인정보의 항목** **① 필수정보 수집･이용 : (동의□･미동의 □)** ◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화 **② 선택정보 수집･이용 : (동의□･미동의□)** ◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail, 본인거래정보(계좌번호 등)  ※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 민원접수 요청을 거부할 수 없습니다.  **(3) 개인정보의 보유･이용기간 :** 당사가 민원(분쟁조정)과 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록･보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.  ※ 귀하는 위와 같은 본인의 개인정보의 수집･이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보의 수집･이용에 동의하지 않을 경우 민원접수 등 귀하의 민원사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.  2. 민원 접수 신청을 위한 대리인 개인정보 수집･이용 동의  **(1) 개인정보의 수집･이용목적 :** 본인의 민원(분쟁조정)사무 처리 관련 대리인의 신분확인을 위해 개인정보를 수집･이용합니다.  **(2) 수집하는 개인정보의 항목**  **① 필수정보 수집･이용 : (동의□･미동의 □)**  ◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화, 본인과의 관계  **② 고유식별정보 수집･이용 : (동의□･미동의□)**  ◆ 수집정보 : 주민등록번호, 사업자등록번호  **③ 선택정보 수집･이용 : (동의□･미동의□)**  ◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail  ※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 민원접수 요청을 거부할 수 없습니다.  **(3) 개인정보의 보유･이용기간** : 당사가 민원(분쟁조정)과 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록･보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.  ※ 귀하는 위와 같은 개인정보의 수집･이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보 또는 고유식별정보의 수집･이용에 동의하지 않을 경우 민원접수 등 본인의 민원사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.  ◆ 미성년자의 법정대리인으로 업무처리시 미성년자 본인의 개인정보 수집･이용에 동의합니다.  ◆ 상기의 내용을 숙지하고 개인정보의 수집･이용에 동의합니다.  년 월 일  **신청인 성명 : (인/서명)** |