

민원사무편람

1. 민원신청서 및 첨부서류

[가] 민원신청과 관련하여 민원의 당사자(본인 또는 대리인)로부터 사실관계의 증명서류를 받는다. 다만, 상황이 명백하거나, 녹취 등 다른 방법으로 증명하는 경우에는 생략할 수 있다.

[나] 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 증명하는 서류는 다음 각 호와 같다.

- ▲ 본인 : 실명확인증표
- ▲ 대리인 : 본인의 실명확인증표(사본가능) 및 대리인의 실명확인증표, 본인의 위임장 [별표 3] 및 인감증명서(본인서명사실확인서 포함)
- ▲ 기타 : 사실관계를 증명하는 서류 사본

[다] 민원신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

2. 민원의 접수

[가] 민원은 문서, 팩스, 인터넷(이하 전자우편) 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

[나] 민원을 접수할 경우 민원관리시스템에 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다. 다만, 영업점의 경우 금융소비자불만(민원)접수/관리대장 [별표 1]에 기재하여 처리할 수 있다.

3. 민원접수사실 통지

민원전담부서는 민원을 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, 문자메시지, 녹취전화, 전자우편 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

4. 민원서류의 보완

[가] 민원전담부서는 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 제1조 제[가]항 각 호의 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.

[나] 민원서류의 보완은 문서, 팩스, 문자메시지, 녹취전화, 전자우편 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

[다] 민원인이 제[가]항 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

[라] 제[다]항의 보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

5. 민원의 철회

[가] 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

[나] 제[가]항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 팩스, 문자메시지, 녹취전화, 전자우편 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

6. 민원처리기간

[가] 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

[나] 제[가]항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

- ▲ 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
- ▲ 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
- ▲ 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

[다] 그 밖의 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제[가]항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

7. 진행상황통지

제6조(민원처리기간) [다]항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 금융소비자불만처리진행상황통지서[별표 7]를 발송하거나 팩스, 문자메시지, 녹취전화, 전자우편 등으로 통지한다.

8. 처리결과통지

[가] 민원처리를 종결할 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

[나] 민원인이 4.(민원서류의 보완)의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 않거나, 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

[다] [가]항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 팩스, 문자메시지, 녹취전화, 전자우편 등으로 통지한다.