

민원사무편람

개척정신 / 신속, 적극성 / 국제적 / 창의력 / 신뢰

이 편람은 당행 민원사무에 대한 이해 증진과 민원사무처리의 편의를 도모하기 위하여 만든 것입니다. 따라서 민원인이 항상 편리하게 열람할 수 있도록 이 편람을 비치, 관리하여야 합니다

금융소비자보호부

차례

I. 민원사무의 개요

1. 민원사무의 정의
2. 민원사무처리의 원칙
3. 「민원전담부서」설치 ·운영
4. 민원신청서 및 첨부서류
5. 민원의 접수
6. 민원의 처리
7. 민원처리 기간
8. 민원의 종결
9. 다수인 관련 민원

II. 각 부서별 민원업무 역할

1. 금융소비자보호부
2. VOC 중앙관리부(고객가치관리팀)
3. 고객컨택센터 및 영업점
4. 각 비즈니스 VOC 담당자(DCC)
5. CIB(기업금융지원부)
6. CB(커머셜거버넌스부)

I. 민원사무의 개요

1. 민원사무의 정의

개인, 법인 또는 단체가 당행에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것에 관한 사무

- (1) 금융민원: 당행의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무
- (2) 기타민원: 당행의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 특정한 행위를 요구하는 것으로서 (1)의 금융민원에 해당되지 않는 사무

2. 민원사무처리의 원칙

- (1) 민원은 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.
- (2) 민원인의 민원신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- (3) 민원을 처리할 때에는 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.

3. 「민원처리 부서」설치, 운영

- (1) 민원사무처리를 위하여 본점에 민원처리 부서(금융소비자보호부, VOC 중앙관리부(고객가치관리팀))를 두어 설치, 운영한다.
- (2) 민원인의 편의를 위하여 당행 인터넷 홈페이지에 “전자민원창구”를, 영업점에 “민원안내창구”를 설치, 운용하며, 그 외 고객컨택센터, 금융감독원 접수민원에 대하여도 VOC시스템에 등록하여 총괄 관리한다.

4. 민원신청서 및 첨부서류

- (1) 민원인을 위하여 민원안내창구 및 전자민원창구에 민원신청서(고객의 소리양식 포함)를 비치한다.
- (2) 민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음 각 호와 같다.
 - ① 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
 - ② 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장(서식 2) 및 본인 인감증명서
 - ③ 주민등록등본, 등기부등본 등 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본
- (3) 민원인에게는 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적인 서류를 요구하여야 한다.

5. 민원의 접수

- (1) 민원은 문서, 팩스, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우에는 직접구술 또는 전화로 접수할 수 있다.
- (2) 민원을 접수할 경우 민원처리부에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다. 다만, VOC에 등록하는 경우에는 생략한다.

6. 민원의 처리

- (1) 민원 접수사실 통지

소관부서장은 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.
- (2) 민원서류의 보완
 - 민원서류의 보완은 문서, 팩스, e-mail 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
 - 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
 - 보완기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완 기간을 정한다.

(3) 처리진행상황 통지

처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 등 사실을 민원인에게 민원처리진행상황 통지서에 따라 문서, 팩스, e-mail 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

7. 민원처리 기간

- (1) 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩, 이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.
- (2) 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

8. 민원의 종결

- (1) 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지한다.
- (2) 민원인이 기간 내에 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
 - 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 처리
 - 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 종결처리

9. 다수인 관련 민원

- (1) 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.
- (2) 처리결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

II. 각 부서별 민원업무 역할

1. 금융소비자보호부

본점 내 민원처리부서로서 주로 금융감독원 등 외부기관 접수민원 및 은행장 앞으로 접수되는 서면 민원을 접수 및 처리

2. VOC 중앙관리부(고객가치관리팀)

본점 내 민원처리부서로서 각 채널(전자민원창구, 민원안내창구, 고객컨택센터, 금융감독원 등)로 접수되는 고객의 소리(칭찬, 제안, 불만)를 실시간으로 등록내용을 확인한 후, 담당부점에 배정하고 그 처리결과를 확인 및 총괄 관리

3. 고객컨택센터 및 영업점

고객컨택센터(T.1588-1599, 080-023-0050) 및 영업점으로 제기되는 고객의 소리(칭찬, 제안, 불만) 접수 및 처리

4. 각 비즈니스 VOC 담당자(DCC)

고객의 소리(칭찬, 제안, 불만)로 접수된 내용 검토 및 주요 원인 파악 후 부서별 조율 및 처리

5. CIB(기업금융지원부), CB(커머셜거버넌스부)

민원 접수내용 확인 후 부서별 조율 및 배정, 처리결과 점검