

## 민원업무처리절차 안내

### 1. SC 제일은행의 다짐

- 고객님의 소중한 의견을 통해 보다 더 발전된 SC 제일은행이 되겠습니다.
- 고객님께서 접수하신 민원은 최선을 다하여 신속하고 공정하게 처리하도록 하겠습니다.
- 민원의 신청은 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부하지 않습니다.
- 접수하신 민원은 고객님의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취하고 있습니다.

### 2. 민원이란

- 고객님께서 은행의 금융업무와 관련한 이의신청, 진정사항 또는 요청 등을 하는 것을 말합니다. 따라서, 단순한 질의, 건의 등은 민원업무처리절차에 의해 처리하지는 않습니다.
- 금융업무와 관련하여 은행의 귀책사유로 인하여 고객님께 피해가 발생하였을 경우에는 소비자 피해보상을 신청할 수 있습니다.

### 3. 민원상담

- 고객님께서 금융업무와 관련하여 궁금하시거나 불편하신 사항은 아래 연락처로 문의해 주시면 최선을 다하여 안내해 드리도록 하겠습니다.
  - 영업점 민원안내 창구 방문
  - 전화 상담 : 1588-1599(평일 09:00~18:00, 단, 보이스피싱 및 분실신고는 365일 24시간 가능)
  - 홈페이지 상담 : [www.scfirstbank.com](http://www.scfirstbank.com)(고객센터 > 고객상담)
  - FAX 상담 : 02-2202-0916

### 4. 민원의 신청

- 민원의 신청은 문서(민원신청서 등), 모사전송(FAX), 인터넷 등 고객님의 신청 의사를 증명할 수 있는 방법이면 모두 가능합니다. 따라서, 고객님의 민원신청 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우에는 직접 구술 또는 전화로도 신청할 수 있습니다.
  - 영업점 민원안내 창구 방문
  - 전화 상담 : 1588-1599(평일 09:00~18:00)
  - 홈페이지 상담 : [www.scfirstbank.com](http://www.scfirstbank.com)(고객센터 > 고객의 소리)
  - FAX 상담 : 02-2202-0916

## 5. 민원신청서 및 첨부서류

- 고객님의 민원 신청을 하시면 고객님의 본인 확인, 신청사유 등을 확인후 처리합니다. 따라서, 본인 또는 이해관계인 및 사실관계를 확인하기 위해 다음과 같은 자료가 필요합니다.
  - ① 민원신청서(영업점 민원안내 창구에 비치되어 있으며, 은행 홈페이지의 전자민원 신청서에 의한 신청도 가능합니다.)
  - ② 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본(영업점 방문 신청의 경우)
  - ③ 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장(서식 2), 본인 인감증명서 및 대리인 실명확인 증표 사본(영업점 방문 신청의 경우)
  - ④ 주민등록등본, 등기부등본 등 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본(영업점 방문 신청의 경우)
- 민원사무의 처리는 민원 신청하실 때 작성하신 연락처로 연락을 드릴 것입니다. 따라서, 부정확하거나 불분명한 연락처로 작성하시는 경우에는 민원 사무를 처리하지 못하고 불가피하게 종결처리될 수도 있으므로, 연락처를 정확히 작성해 주실 것을 부탁드립니다.
- 욕설이나 저속한 표현, 비도덕적인 내용, 상업적 목적의 홍보문, 사실에 근거하지 않은 비방 등은 신청인의 동의없이 삭제될 수 있으니 양해해 주시기 바랍니다

## 6. 민원 접수사실 안내

- 고객님의 민원이 접수되면, 민원접수 확인 즉시 민원접수 사실 등을 고객님의 기입하신 연락처로 문서, 모사전송(FAX), 전자우편(e-mail), 문자메시지 등을 이용하여 고객님의게 알려 드리고 있습니다.
- 익명으로 신청하거나 연락처가 없으면 접수사실, 조치사항 등을 위와 같이 안내해 드릴 수 없음을 양지하시기 바랍니다.

## 7. 민원의 철회/취하

- 고객님의 민원 신청하신 민원은 민원사무의 처리가 종결되기 전에 언제든지 민원신청을 철회 또는 취하할 수 있습니다.
- 신청하신 민원의 철회나 취하는 문서, 모사전송(FAX), 인터넷, 전자우편(e-mail), 전화 등으로 자유롭게 할 수 있습니다.

## 8. 민원서류의 보완

- 고객님의 민원 신청하신 민원을 처리하기 위해 필요한 서류가 누락되었거나 추가로 필요한 서류 등이 있는 경우에는 자료의 보완을 요청할 수도 있습니다.
- 민원처리에 필요한 서류 등이 보완되지 않는 경우 민원사무 처리가 지연되거나 민원을 철회하신 것으로 간주될 수도 있으므로, 빠른 민원 처리를 위해 민원 서류의 보완에 협조해 주실 것을 부탁드립니다.

## 9. 민원의 처리기간

- 고객님의 신청하신 민원은 접수일로부터 14 영업일(공휴일 등 제외) 이내에 처리함을 원칙으로 하고 있습니다. 다만, 사실관계 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 14영업일 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있으며, 외부기관으로부터 이첩, 이송된 민원으로서 별도의 처리기간이 명시된 민원은 예외로 합니다.
- 위의 처리기간을 산정할 때 다음의 기간은 처리기간에 포함하지 않습니다.
  - 민원 신청인의 협조가 필요한 민원으로서, 신청인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  - 민원서류를 보완하는데 소요된 기간
  - 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

#### 10. 진행상황 통지

- 민원조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리완료가 곤란하여 처리기간 연장이 필요한 경우에는 고객님에게 미리 안내해 드립니다.
- 또한 고객님의 민원처리 진행 상황을 문서, 모사전송(FAX), 전자우편(e-mail) 또는 전화 등 민원 신청시 제출하신 연락처로 안내해 드립니다.

#### 11. 민원의 종결

- 민원 처리를 종결하는 경우 그 결과를 지체 없이 고객님의 안내해 드립니다.
- 민원 고객이 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니하거나 고객의 연락처가 불분명하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 간주됩니다.
- 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리함을 양해해 주시기 바랍니다.
- 동일한 내용의 민원 서류를 2개 이상의 기관에 중복하여 제출하는 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 종결 처리함을 양지하시기 바랍니다.

(서식 1)

## 민원 신청서

신청인	본인	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)	
		연락 가능한 휴대전화번호 또는 전화번호*			
		민원의 내용을 확인할 수 있는 본인 금융거래정보(계좌번호 등)			
	대리인	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)	
		연락 가능한 휴대전화번호 또는 전화번호			
		본인과의 관계*			
신청취지* (요구사항)					
신청사유* (6 하원칙에 따라 기술크)					

주 : \*는 필수 기재(입력)항목

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20    년    월    일

신청인 \_\_\_\_\_(서명)(인)

**주식회사 한국스탠다드차타드은행 귀중**

(서식 2)

## 위 임 장

수임인 : 주 소 \_\_\_\_\_ 연락처 \_\_\_\_\_  
성 명 \_\_\_\_\_ (생년월일 : \_\_\_\_\_ )

본인은 위의 수임인을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위( )
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위( )
3. 민원의 취하 및 철회( )
4. 기 타 :

※ 첨 부 : 위임인 인감증명서 1부.

20    년    월    일

위임인 : 주 소 \_\_\_\_\_  
성 명(법인명) \_\_\_\_\_(인)  
생년월일(사업자등록번호) \_\_\_\_\_

주식회사 한국스탠다드차타드은행 귀중

## 개인정보수집·이용 동의서(민원신청용)

<p><b>주식회사 한국스탠다드차타드은행 귀중</b></p> <p>한국스탠다드차타드은행과의 민원 접수 · 처리와 관련하여 귀 행이 본인의 개인(신용)정보를 수집·이용하고자 하는 경우에는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제15조 제2항, 제32조 제1항, 제33조 및 제34조, 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 본인의 동의가 필요합니다.</p>	
수집·이용 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민원의 확인 및 처리, 금융사고 조사, 분쟁 해결, 금융부조리 제보의 처리업무, 법령상 의무이행</li> </ul>
수집·이용할 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 개인정보                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성명, 생년월일, 연락 가능한 휴대전화번호 또는 전화번호 등</li> </ul> </li> <li>■ (금융)거래정보                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신청서에 기재한 '민원의 내용을 확인할 수 있는 본인 금융거래정보(계좌번호 등)', 민원신청 취지(요구사항), 신청사유 등</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 본 동의 이전에 발생한 개인정보도 포함됩니다.</p>
보유·이용 기간	<p>위 개인(신용)정보는 민원종료일로부터 5년간 또는 동의 철회시까지 보유·이용할 수 있습니다.</p>
동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익	<p>위 개인정보의 수집·이용에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 동의 후에도 언제든지 철회 가능합니다. 동의하지 않으실 경우, 민원 신청관련 처리가 불가능 합니다</p>
수집·이용 동의 여부	<p>귀 행이 위 목적으로 본인의 개인(신용)정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.</p> <p style="text-align: center;">(동의하지 않음 <input type="checkbox"/>      동의함 <input type="checkbox"/> )</p>

년      월      일

**성명:** \_\_\_\_\_

**서명 또는 (인)** \_\_\_\_\_