



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(금융민원) 뿐만이 아니라 단순 질의 및 건의, 기타 특정한 행위를 요구(기타민원) 하시는 것을 말합니다.
- 금융업무와 관련하여 은행의 귀책사유로 인하여 고객님께 피해가 발생하였을 경우에는 소비자 피해보상을 신청할 수 있습니다.

3. 일반상담

- 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.standardchartered.co.kr(고객센터 > 고객상담)

4. 민원의 신청

- 민원의 신청은 문서(민원신청서 등), 모사전송(FAX), 은행 홈페이지, 녹취 전화 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 신청: 1588-1599(평일 09:00~18:00)
 - 홈페이지 신청: www.standardchartered.co.kr(고객센터 > 고객의 소리)
 - FAX 신청 : 02-3702-4390



5. 민원신청서 및 첨부서류

- 고객님의 민원 신청을 하시면 고객님의 본인 확인, 신청사유 등을 확인 후 처리합니다. 따라서, 본인 또는 이해관계인 및 사실관계를 확인하기 위해 다음과 같은 자료가 필요합니다.
 - 민원신청서 (첨부 서식은 영업점 민원안내 창구에 비치되어 있으며, 은행 홈페이지 전자 민원 신청도 가능합니다)
 - 개인(신용)정보수집·이용동의서
 - 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본 (영업점 방문 신청의 경우)
 - 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장(서식 2), 본인 인감증명서(본인서명사실확인서) 및 대리인 실명확인 증표 사본(영업점 방문 신청의 경우)
 - 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 종결 처리될 수도 있으므로, 연락처를 정확히 작성해 주실 것을 부탁드립니다.
- 욕설이나 저속한 표현, 비도덕적인 내용, 상업적 목적의 홍보물, 사실에 근거하지 않은 비방 등은 신청인의 동의 없이 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, 녹취 전화 등을 이용하여 고객님의 알리 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), 은행 홈페이지, 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 경우나 고객님의 통지 요청하신 경우에는 고객님의 민원 처리 진행 상황에 대해 문자메시지, 전화 등 민원 신청 시 접수하신 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.

12. 민원 재신청

- 민원 처리 과정 중 제출되지 아니한 새로운 중대 사실이 확인된 경우, 민원 증거로 제시된 문서, 증언, 진술 등이 위조 또는 변조·허위임이 밝혀진 경우, 기타 민원의 기초가 된 법령이나 판결 등이 변경된 경우에는 민원을 재신청할 수 있습니다.

13. 대외기관 민원 신청

- 은행의 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
- 금융감독원 민원상담 방법
 - e-금융민원센터 (링크 : <http://www.fcsc.kr>)



- 전화 (☎ 1332)

- 내방상담 (금융감독원 본원 1층 및 전국 각 지원·출장소)

<분쟁조정이란?> 당사자의 신청에 기초하여 주장내용과 사실관계를 확인하고 이에 대해 합리적 분쟁해결 방안이나 의견을 제시함으로써 당사자 간 합의에 따른 원만한 분쟁해결을 도모하는 제도입니다.

<분쟁조정절차>

