

민원업무처리규정

	승인일	시행일	승인권자
제정	2009.06.	2009.06.	대표이사

민원업무처리 규정

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 규정은 민원에 관하여 필요한 세부사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

“민원”이라 함은 회사에 이해관계가 있는 자(이하 “민원인”이라 함)가 회사가 영위하는 업무와 관련하여 회사 및 판매회사, 금융감독원 등에 인터넷, 유선, 서면 등 그 형식을 불문하고 제기하는 일체의 요구나 청원으로써 잠재적으로 회사 및 임직원의 금전적 손해 및 이미지의 실추 등의 손실을 입힐 수 있는 것은 물론 그렇지 아니한 경우에도 이를 이유로 제외해서는 아니 된다.

제3조(적용범위)

민원에 관하여 관계법령 등에서 규정된 사항과 이 규정에서 정하는 바가 상충될 시에는 관계법령 등에서 규정된 사항과 이 규정이 정하는 바 중에서 더 엄격한 규정을 적용하며, 이 규정에서 정하는 바는 민원에 관하여 다른 사규에 규정한 사항보다 우선한다.

제2장 민원 처리의 업무

제4조(민원의 구분)

민원은 아래와 같이 구분한다.

1. 회사의 각 부서(이하 “소관부서”라 함) 및 홈페이지를 통하여 접수된 민원(이하 “직접민원”이라 함)
2. 금융감독원, 소비자보호원, 감사원 등 정부기관을 통한 민원(이하 “분쟁조정”이라 함)
3. 사법기관을 통한 소송(이하 “소송”이라 함)

제5조(민원 접수 및 보고 등)

1. 최초 직접민원을 접수한 소관부서는 준법감시부서 담당자(이하 “주관부서”라 함)에게 민원인정보, 민원내용 등을 별지 2호에 기재하고 동 내용과 함께 민원을 이관하여야 한다. 이 경우 소관부서는 민원 접수일로부터 2영업일 이내에 회사의 주관부서에 민원을 이관한 사실을 유선 등으로 민원인에게 통보하여야

한다.

2. 주관부서는 분쟁조정, 소송 등의 민원을 접수한다..
3. 직접민원, 분쟁조정, 소송 등 민원이 접수된 경우 준법감시인은 지체 없이 민원 발생 경위 및 관련자료를 소관 부서로부터 징구 하여야 하며, 관련 임직원은 소관 부서장의 확인을 받아 관련자료를 준법감시인에 지체 없이 보고 및 제출 하여야 한다.

제6조(민원처리 협의)

1. 직접민원, 분쟁조정 등의 민원은 준법감시인과 소관 부서장이 협의하여 그 대책을 수립하여야 한다. 이를 위해 소관 부서장은 그 대책을 서면으로 준법감시인에 제시하여야 한다.
2. 준법감시인은 소송의 경우, 소송대리인을 선임하여 소송의 진행을 위임할 수 있다.

제7조(민원 처리)

1. 준법감시인은 민원의 처리가 신속하고 정확하게 진행되도록 그 처리업무 전반에 대한 적법성을 검토하여야 한다.
2. 소관 부서장은 준법감시인과 협의한 처리방안에 대하여 그 이행 여부를 준법감시인이 지정한 날짜까지 준법감시인에게 서면으로 보고하여야 한다.
3. 준법감시인은 소관 부서와 협의된 처리방안에 대하여 그 이행 여부를 확인하여야 한다.
4. 준법감시인은 처리방안의 수립 및 처리방안의 이행이 지연되는 경우 그의 이행을 위해 적절한 조치를 취할 수 있다.
5. 준법감시인은 민원처리결과를 **Operational Risk Committee**(이하 “**ORC**”라 함)에 보고하여야 한다. **ORC**는 민원과 관련하여 회사 업무상 개선할 점이 있는 경우 그에 대하여 관련 부서에 적절한 권고를 내릴 수 있다.

제8조 (민원 처리기간)

1. 민원처리 기간의 계산에 있어서 초일은 산입하되, 공휴일은 산입하지 아니한다.
2. 민원인이 금융감독원 및 관련기관에 민원을 제기한 경우에는 금융감독원 등이 요청한 기한에 맞추어 민원을 처리하며, 그 이외의 경우에는 민원접수 후 **14** 영업일 이내에 민원 처리결과를 서면으로 민원인에게 통지하는 것을 원칙으로 한다.
3. 전 2항의 처리기한에도 불구하고 주관부서는 부득이한 사유로 기간 내에 처리하기가 곤란하다고 인정되는 경우에는 당해 처리기간을 **1**회에 한하여 연장할 수 있다. 이 경우 처리기간을 연장한 때에는 연장사유와 처리예정 기간을 지체 없이 민원인에게 통보하여야 한다.

제9조 (반복 및 중복 민원의 처리)

1. 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 **3**회 이상 반복하여 제출한 경우, **2**회 이상 그 처리결과를 통지하면서, 추후 접수되는 동일 민원에 대하여는 처리결과를 회신하지 않는다는 종결처리 방침을 함께 알려주어야 하며, 그 후에 접수되는 동일 민원에 대하여는 준법감시인 전결로 종결처리 할 수

있다.

2. 전 1항을 종결처리 하는 경우 주관부서는 이의 제기를 할 수 있는 구체절차(금융감독원 민원제기 등)를 민원인에게 안내할 수 있다.

제 10조 (처리결과와 통지)

1. 주관부서는 민원인에게 그 처리결과를 회신할 때에는 서면으로 통지하되, 민원사항을 거부하거나 실현이 불가하다고 인정할 때는 그 이유를 함께 통지하여야 한다.

2. 전 1항에도 불구하고 신속을 요하거나 사안이 경미한 경우에는 민원인에게 팩시밀리, 유선 등으로 통지할 수 있으며, 이 경우 민원인의 서면 요청이 있을 때에는 지체 없이 처리결과를 서면으로 통지하여야 한다.

제3장 민원의 관리

제 11조(기록 유지)

준법감시인은 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리 과정과 그 이행여부를 확인하는 업무의 일체에 대하여 별지 1과 별지 2에 따라 기록을 유지하여야 하며 관련 규정이 정하는 기간 동안 이를 보존하여야 한다.

제 12조(민원의 관리)

회사는 민원의 발생과 처리를 직원의 인사고과 및 보상체계에서 중요한 요소로 관리할 수 있다.

제 13조(민원의 조치)

준법감시인은 중대한 민원 발생하였을 시 관련 임직원에 다음 각호의 조치를 취할 수 있다.

1. 당해 임직원에 대하여 적절한 시정조치 건의
2. 필요 시 인사위원회에 인사조치 건의
3. 회사에 고의적으로 손해를 입힌 경우 손해배상 등의 청구

부 칙

제4조(시행일)

이 규정은 2009년 월 일부터 시행한다.