

# 민원사무편람

**제1조(용어의 정의)** 이 편람에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다

1. "민원인"이라 함은 금융거래와 관련하여 은행에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.
2. "민원"이라 함은 은행에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사 표시를 하는 것으로서 다음 각 목에 해당하는 경우를 말한다.
  - 가. "금융민원"이라 함은 금융거래와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의 신청, 진정사항 또는 요청 등의 민원을 말한다.
  - 나. "기타민원"이라 함은 금융거래와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인의 단순한 질의, 건의 및 기타 당행에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 가목의 경우에 해당되지 않는 민원을 말한다.
3. 다음 각 목에 해당하는 경우에는 제2호의 민원으로 보지 아니한다.
  - 가. 행정기관이 특정한 행위를 요구하는 경우(사경제의 주체로서 요구하는 경우 제외)
  - 나. 은행과 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
  - 다. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
  - 라. 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 은행에 특정한 행위를 요구하는 경우
  - 마. 법령상 금지·강제된 사항에 대해 특정한 행위를 요구하는 경우
  - 바. 금융감독당국의 감독 정책을 이행하는 과정에서 발생한 민원

**제2조(민원처리의 일반원칙)**

- ① 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불안 해소에 최선을 다한다.
- ② 발생·접수된 민원에 대해서는 즉각적으로 불만 내용을 파악하고 대응해야 한다.
- ③ 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에서 정한 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ④ 민원 처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.

**제3조(민원의 신청)**

- ① 민원인의 편의를 위하여 민원상담창구 및 전자민원창구에 민원 신청서 [별지 서식 제1호]를 비치, 게시한다
- ② 민원 신청은 본인이 신청함을 원칙으로 하되 부득이한 경우에는 대리인이 신청할 수 있으며, 대리인이 신청하는 경우에는 본인 위임장[별지 서식 제2호] 및 인감증명서를 청구한다.

**제4조(민원의 접수)**

- ① 민원은 문서, 팩스, 전자우편, 인터넷, 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 각 부점에서 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술로 접수할 수 있다
- ② 민원접수부점은 민원접수 즉시 민원전담부서에 통지하고 관련 자료를 송부한다
- ③ 민원전담부서는 민원접수 사실을 통지 받은 후 금융소비자시스템을 이용하여 민원의 요지 등을 기재 하고 담당자를 지정하여 처리한다

**제5조(민원 접수사실 통지)**

민원전담부서는 민원을 접수한 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다. 다만, 금융감독원 등 대외 기관을 경유하여 접수된 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

**제6조(민원자료의 보완)**

- ① 민원전담부서는 민원 관련 자료에 중대한 흠결이 있거나 제4조의 민원신청서가 누락되어 있다고 판단

- 되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다
- ② 민원서류의 보완은 문서, 팩스, 전자우편, 인터넷, 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
  - ③ 민원인이 제1항에서 정한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
  - ④ 제3항의 보완 기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완 기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

#### 제7조(민원의 철회 등)

- ① 당해 민원업무의 처리가 종결되기 전에 민원인이 그 신청내용을 변경하거나 신청을 철회 또는 취하는 경우 민원전담부서는 그에 따라 신청내용을 변경하거나 내부적으로 종결 처리 한다.
- ② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인으로 하여금 문서, 팩스, 전자우편, 인터넷, 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 하게 한다.

#### 제8조(민원처리기간)

- ① 민원의 처리기한은 다음 각호와 같다. 다만, 금융감독원 등 대외기관에서 접수된 민원 중 그 처리 기한이 별도로 명시되어 있는 경우는 이에 따른다.
  1. 단순한 상담이나 문의사항 : 즉시
  2. 해당부점으로 이첩된 민원: 이첩된 날로부터 3일 이내(민원인과 접촉은 24시간 이내) 단, 16시 이후에 발생한 민원은 익영업일 9시에 접수한 것으로 간주
  3. 피해보상청구 등 분쟁성 있는 민원 : 민원접수일로부터 30일 이내
  4. 제1호 내지 3호 이외의 민원 : 민원접수일로부터 14일 이내
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
  1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  2. 민원서류의 보완에 소요되는 기간
  3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
  4. 의결기관의 의결 및 심의가 필요한 민원인 경우 이에 소요되는 기간
  5. 토요일 및 법정공휴일
- ③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 민원전담부서가 인정하는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있다.

#### 제9조(민원조사)

- ① 민원전담부서는 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부점에 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구를 받은 해당 임직원 및 부점은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.
  1. 자료제출
  2. 해당 임직원에게 대한 조사 및 민원심의위원회 출석요구
  3. 해당 부점에 대한 임점 조사
  4. 해당 민원의 직접 처리
- ② 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련 부점 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ③ 민원전담부서는 효율적인 민원처리를 위하여 다음 각호의 경우 관련 부점에 민원을 이첩하여 처리하도록 할 수 있다
  1. 금융감독원 등 대외기관에서 특정 부서의 답변을 요구하는 경우
  2. 해당업무소관부서의 전문적인 답변을 필요로 하는 경우
  3. 민원관련부점에 이첩하여 처리하는 것이 부득이하다고 판단되는 경우

#### 제10조(진행상황통지)

민원전담부서는 제7조 제3항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지한다

#### 제11조(처리결과 통지)

- ① 민원처리를 종결한 경우 민원전담부서는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리 근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.
- ② 민원인이 제5조의 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지

아니하여 보완의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

- ③ 민원인이 가명으로 민원을 제출하였음이 밝혀진 경우에는 민원인 앞 회신 없이 종결 처리할 수 있다.
- ④ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 팩스, 전자우편, 인터넷, 문자메시지, 녹취 전화 등의 방법으로 통지한다. 다만, 민원인으로부터 처리결과 통지에 대한 생략 요청이 있거나 피해보상에 대하여 민원인과 합의가 이루어진 경우 및 민원이 취하된 경우에는 처리결과 통지를 생략할 수 있다.

#### **제12조(다수인관련 민원)**

- ① 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원접수부점은 민원접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원 조사 분석 카드 [별지서식 제3호]를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.
- ② 다수인관련민원의 처리결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

#### **제13조(반복 및 중복 민원)**

- ① 민원전담부서는 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도 처리 없이 종결 처리할 수 있다. 다만 위와 동일한 내용의 민원이 타 기관을 경유하여 접수되었을 경우에는 예외로 한다.
- ② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 당행과 1개 이상의 타 기관에 중복하여 제출한 경우 또는 2개 이상의 타 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 처리하되 내부 종결 처리는 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

# 민원 신청서

민원 신청인	본인	개인인 경우	*성 명		*생년월일 (주민등록기준) *고객번호	*고객번호는 직원이 기재
		법인인 경우	*법인 명		*사업자등록번호	
		*주소			*성별	男 / 女
		*전화			e-mail	
		기타			*휴대전화번호	
	대리인	*성 명		*생년월일 (주민등록기준)		
		*주소			*성별	
		*전화			e-mail	
		기 타			*휴대전화번호	
*신 청 취 지 (요구사항)						
*신 청 사 유 (6하 원칙에 따라 기술)						

주) 음영 부분은 필수 기재 항목입니다.

상기와 같이 민원을 신청합니다.

년 월 일

성명 \_\_\_\_\_ (서명)(인)

본인확인(직원기재)	(인)
------------	-----

# [필수] 개인(신용)정보 수집·이용·제공 동의서

## [민원 접수 및 처리]

(주)하나은행 귀중

\* 귀 행과의 민원업무처리와 관련하여 귀 행이 본인의 개인(신용)정보를 수집·이용 및 제공하고자 하는 경우에는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등 관계 법령에 따라 본인의 동의가 필요합니다.

\* 본 동의서는 민원업무처리와 관련하여 본인의 개인(신용)정보를 수집, 이용하기 위하여 1회만 작성하는 동의서로, 본 동의 이후 민원업무처리 시 별도의 동의가 필요하지 않습니다.

### 1 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	- 금융사고 조사, 분쟁 해결, 민원 처리
보유 및 이용기간	- 민원업무 종료 후 5년까지 보유, 이용됩니다. * 민원 종결 후에는 법령상 의무이행 및 당행의 금융소비자보호 업무 수행만을 위하여 보유, 이용됩니다.
거부 권리 및 불이익	귀하는 동의를 거부하실 수 있습니다. 다만, 위 개인(신용)정보 수집, 이용에 관한 동의는 본인 식별 및 민원신청사항에 대한 사실관계 조사, 확인 등을 위하여 필수적이므로 위 사항에 동의하셔야만 민원 접수 및 처리가 가능합니다.

### | 수집·이용 항목

<input type="checkbox"/> 고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 위 <u>고유식별정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
<input type="checkbox"/> 개인(신용)정보	성명, 국내거소신고번호, 주소, 생년월일, 이메일주소, 휴대전화번호, 전화번호, 성별, 국적, 직장명, 부서명, 급여일자, 직장주소, FAX번호, 거주형태 민원신청서 상에 기재된 민원내용 및 정보. 기타 민원상담 시 제공된 정보
<input type="checkbox"/> 일반개인정보	민원처리를 위한 (금융)거래정보
<input type="checkbox"/> 신용거래정보	위 개인신용정보 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함

## 2 제공에 관한 사항

제공받는 자	금융소비자보호 관련 대외 기관 - 금융위원회, 금융감독원, 한국소비자원
제공받는자의 이용 목적	자료제출 요구 등 법령상 의무이행 및 금융소비자보호 업무 수행
보유 및 이용기간	- 금융소비자보호 관련 대외기관의 법령상 의무 이행 및 금융소비자 보호 업무 수행 목적 달성 시까지 보유, 이용되며, 제공된 목적 달성 후에는 법령상 의무이행 및 금융소비자권의 보호를 위한 조사·연구 등을 위하여 필요한 범위 내에서만 보유·이용됩니다.
거부 권리 및 불이익	귀하는 동의를 거부하실 수 있습니다. 다만, 위 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의는 본인 식별 및 민원 신청 사항에 대한 사실관계 조사, 확인 등을 위하여 필수적이므로 위 사항에 동의 하셔야만 민원 접수 및 처리가 가능합니다.

### 제공 항목

<input type="checkbox"/> 고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 위 <u>고유식별정보</u> 제공에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
<input type="checkbox"/> 개인(신용)정보	성명, 주소, 생년월일, 이메일주소, 휴대전화번호, 전화번호, 성별, 국적, 직장명, 부서명, 급여일자, 직장주소, FAX번호, 거주형태 민원신청서 상에 기재된 민원내용 및 정보. 기타 민원상담 시 제공된 정보 민원처리를 위한 (금융)거래정보
<input type="checkbox"/> 일반개인정보	
<input type="checkbox"/> 신용거래정보	위 개인신용정보 <u>제공</u> 에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함

※ 은행의 고의 또는 과실 등 귀책사유로 인한 개인정보 유출로 고객님의게 발생한 손해에 대해 관계 법령 등에 따라 보상 받으실 수 있습니다.



년      월      일

본인 성명: (서명)

대리인 성명: (서명)

## 민원 위임장

위임자 (본인)	개인인 경우	*성 명		*생년월일(주민등록기준) *고 객 번 호	*고객번호는 직원이 기재
	법인인 경우	*법 인 명		*사업자등록번호	
	*주 소			*성 별	男 / 女
				e-mail	
	*전 화			*휴대 전화번호	
기 타					
수임자 (대리인)	*성 명			*생년월일(주민등록기준)	
	*주 소			*성 별	
				e-mail	
	*전 화			*휴대 전화번호	
기 타					
* 신 청 취 지 (요구사항)	(예시) 민원신청 및 철회 등 민원사항과 관련된 행위 일체				

주1) 음영 부분(\*)은 필수 기재 항목입니다.

※ **유의사항** : 변호사가 아니면서 금품·향응 또는 그 밖의 이익을 받거나 받을 것을 약속하고 일반의 법률 사건에 관하여 대리·중재·화해·청탁·법률상담 또는 법률 관계 문서 작성, 그 밖의 법률사무를 취급하거나 이러한 행위를 알선할 경우 변호사법 제109조에 따라 7년이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다.

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

년    월    일

위임자(본인) \_\_\_\_\_ (인)

※ 첨부 : 인감증명서 또는 본인서명사실확인서 등

본인확인(직원기재)	(인)
------------	-----

**다수인관련 민원조사분석카드**

20 . . . .

**부서명** \_\_\_\_\_

**1. 일반사항**

① 민원 제목			
② 민원인(대표자) 성명			
③ 민원인 주소			
④ 소관부서		⑤ 접수일자	

**2. 집단민원요지 및 발생동기 등**

⑥ 민원요지(요구사항을 내용별로 구분 기재)	
⑦ 민원유발 동기(원인)	
⑧ 처분요지 또는 현재까지 취한 대책 등	

**3. 타당성 여부 검토**

⑨ 민원인의 입장에서 판단할 경우 민원인의 주장이 사회통념상 타당성이 있는가, 없는가.(판단사유를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•(있다. 없다)</li> <li>•판단사유:</li> </ul>
⑩ 현행 법령 및 제도하에서 민원을 해결할 수 있는 길이 있는가, 없는가.(판단사유를 근거법령 등을 명시하여 자세하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•(있다. 없다)</li> <li>•판단사유 및 근거법령 등</li> </ul>
⑪ 예산소요 여부를 판단컨데 재정 형편상 민원을 해결할 수 있겠는가, 없겠는가, 예산이 없다면 확보방법은 있는가, 없는가. (판단사유를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•예산범위에서 해결할 수 (있다. 없다)</li> <li>•판단사유:</li> <li>•예산이 없을 경우 확보방법은(있다.없다)</li> <li>•판단사유:</li> </ul>
⑫ 위⑨ ⑩ ⑪에서 검토결과 민원해결이 어렵다고 판단된 경우 등 민원을 해결할 수 있는 조정안·대안은 있는가, 없는가(판단사유를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•(있다. 없다)</li> <li>•판단사유:</li> </ul>
⑬ 민원해결을 위한 현행 법령제도의 개선 필요성 여부 및 제도개선 과제는 어떠한 것이 있는가.(근거 법령 등을 명시하여 자세히 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•개선의 필요성이 (있다. 없다)</li> <li>•있다면 그 이유는 (앞으로 동일 유형의 집단 민원 계속 발생우려, 현행법령, 제도문제점 존재)</li> <li>•제도개선과제:</li> </ul>

**4. 민원처리방향(요구사항 해결, 제도개선 및 민원인 설득 등으로 분류하여 기재)**

**5. 추진일정 및 방법**

추진일정	추진내역
20 . . . ~ 20 . . .	
20 . . . ~ 20 . . .	
20 . . . ~ 20 . . .	
20 . . . ~ 20 . . .	

6. 추진상황 확인

점검일자	담당 팀장	부서장	추진상황 점검의견

7. 기타 참고사항