

민원사무편람

미래에셋증권 금융분쟁조정팀

미래에셋증권은 회사의 금융업무와 관련된 고객님의 불편, 건의사항, 분쟁사항 등에 대한 신속한 처리를 위해 금융소비자보호제도를 운영하고 있습니다. 이 편람은 미래에셋증권의 금융소비자보호제도에 대한 이해 및 민원사무 처리의 편의를 위해 발간된 것으로, 본 편람이외의 내용이나 문의사항에 대해서는 각 영업점에 설치된 『민원상담창구』를 이용하시면 친절할 상담을 받을 수 있습니다.

■ 민원이란?

회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의 및 기타 특정행위를 요하는 의사표시를 하는 것입니다.

1. 금융민원

회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항 또는 요청 등을 말합니다.

2. 기타민원

회사의 업무와 관련하여 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요청하는 것을 말합니다.

3. 민원으로 보지 않는 사항

- 회사와 사법상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류중인 사항, 금융감독원이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 성명, 주소 등이 분명하지 않거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

■ 민원 신청 안내사항

1. 민원신청

- 민원을 신청하는 경우 민원인의 성명, 주소, 전화번호 및 민원내용을 기재하여 우편, FAX 및 인터넷, 이메일 등을 이용하여 접수할 수 있으며, 직접 방문하여 민원 상담 후 상담직원의 안내를 받아 제출 할 수 있습니다.

2. 민원 신청시 유의사항

- 민원은 반드시 실명(민원인 성명, 생년월일, 연락처 등 정확히 기재)으로 제출하여 주시기 바라며, 대리인에 의한 경우에는 민원인 본인의 위임장 등을 추가로 제출하여야 합니다.
 - ※ 대리인이 가족인 경우 주민등록등본 또는 가족관계증명서 / 임의대리인인 경우 인감증명서
- 또한 근거가 없는 음해성(폭언, 비방 등) 내용이나, 익명(가/차명 등)으로 접수된 민원은 민원사무 처리지침 등에 의거하여 처리할 수 없음을 알려드립니다.

3. 민원 처리기간

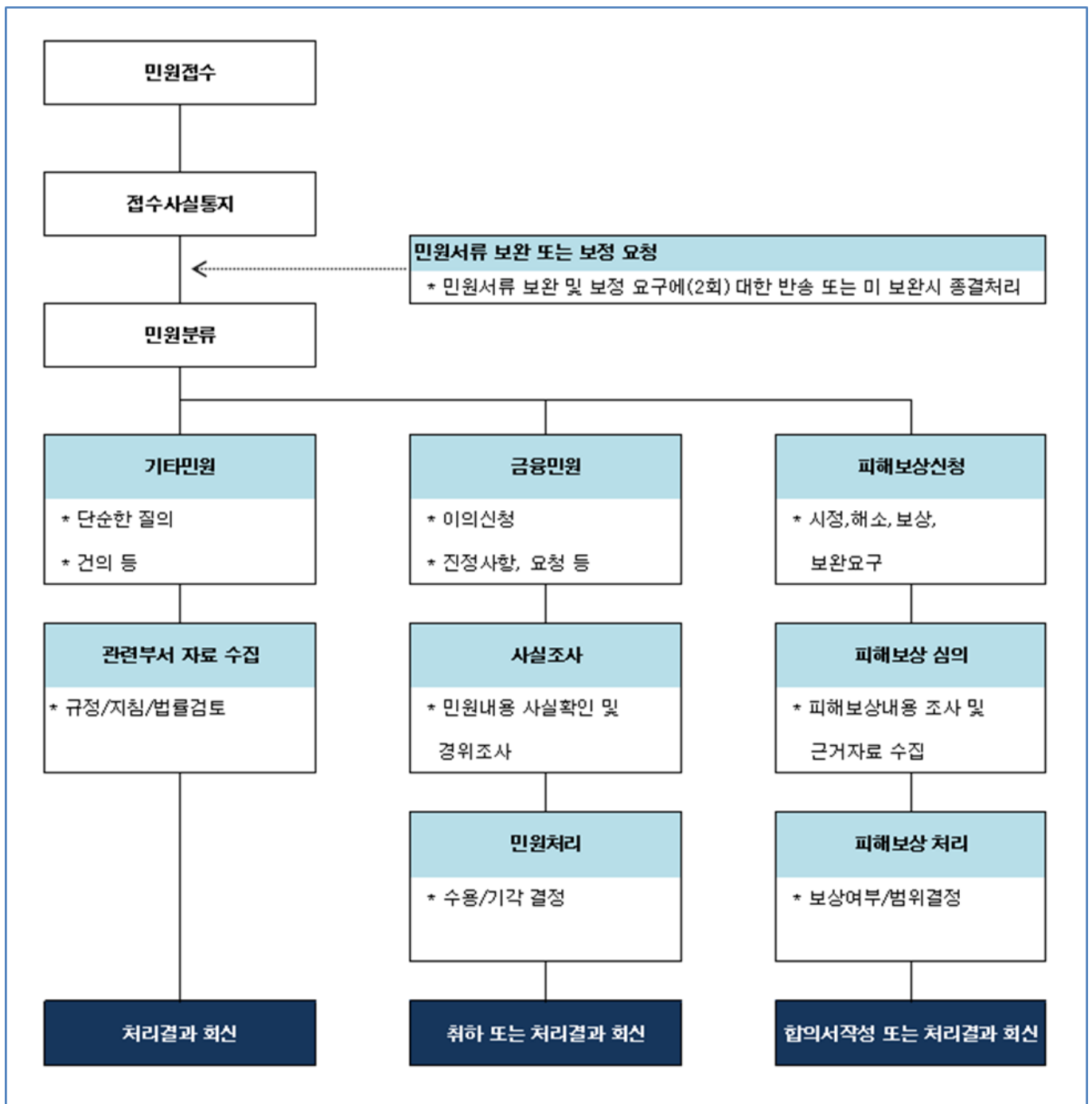
- 민원의 처리기간은 14영업일이 소요되며, 서류보완, 사실조사 및 심의기간에 따라 기간이 다소 연장될 수 있습니다.

4. 주소 안내 등

- 우편으로 민원서류를 제출하시거나 기타 민원관련 증빙서류를 보내실 경우에는 우편번호 04539 서울 중구 을지로5길 26, 미래에셋증권 금융분쟁조정팀 앞으로 보내시면 됩니다.

■ 민원 처리 절차

당사는 신청인이 제출한 민원을 다음의 절차에 따라 처리하고 있습니다. 접수된 민원은 14 영업일 이 내에 처리함을 원칙으로 하고 있으나, 조사에 소요되는 기간 등에 따라 다소 변동될 수 있습니다.



■ 민원의 접수 및 처리

1. 민원 접수

- 민원 신청시에는 민원신청서(별도 양식)를 이용해야하며, 인터넷, 이메일을 이용한 전자민원창구를 통하여 민원을 접수하거나, 양식을 이용하지 않을 경우 다음 사항을 명기해야합니다.

* 본인 및 대리인의 성명, 전화번호(휴대전화 등), 이메일, 신청취지, 신청사유

- 민원은 영업점의 민원상담창구, 본점 민원담당부서 및 각 부서에 방문, 전화 등을 통하여 상담할 수 있으며, 민원의 접수는 방문, 우편, 모사전송(FAX), 인터넷, 이메일 등을 이용하여 접수할 수 있습니다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원이거나, 금융거래정보와 관련이 없는 경우 전화(대표전화 : 02-3774-1700)로 접수가 가능합니다.

2. 민원서류의 보완

- 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요청할 수 있습니다.

- 민원인이 기간 내에 보완하지 않을 경우 보완기간 7일을 원칙으로 하여 1회에 한하여 다시 보완을 요청할 수 있으며, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정합니다.

3. 민원의 철회

- 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있습니다.

- 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 합니다.

4. 민원처리기한

- 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리를 원칙으로 하며, 다음 기간은 처리기한에 산입되지 않습니다.
 - 1) 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 - 2) 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 - 3) 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 14영업일 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있습니다.

5. 민원처리결과 통지

- 당사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 민원의 처리결과, 처리 근거, 이의신청 안내 등을 포함합니다.
- 민원인이 당사의 민원서류 보완요구기간 내에 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있습니다.
- 민원의 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 유선 또는 인터넷(전자민원창구 접수민원의 경우)으로 통지하며, 민원이 취하된 경우는 처리결과 통지를 생략할 수 있습니다.

6. 재심청구

- 민원인은 당사의 민원처리결과에 대하여 재심을 청구할 수 있으며 재심민원은 신규민원에 준하여 처리합니다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 재심청구를 할 수 없습니다.
- 민원의 재심청구가 가능한 경우
 - 1) 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 - 2) 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
 - 3) 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
 - 4) 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

7. 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 처리할 수 있습니다.
- 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 처리하며, 중복내용을 포함하여 3회 이상 제출한 경우 역시 별도처리 없이 종결할 수 있습니다.

민원 신청서

신청인	본인	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)	
		주소*			
		전화번호*		E-mail	
		계좌번호			
	대리인	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)	
		주소*			
		전화번호*		신청인과의 관계*	
		E-mail			
회신방법*	우편 <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> 유선 <input type="checkbox"/>				
제목*					
신청내용* (요구사항)					

주) *는 필수 기재(입력)항목

※ 신청취지 및 신청 사유는 별지에 기재하여 첨부 가능

※ 첨부 : 신분증 1부.

상기와 같이 민원을 신청합니다.

신청인

(서명)

년 월 일




[필수] 개인정보 수집·이용·제공 동의서 [민원사무처리용]

당사와의 민원처리와 관련하여 신청인의 개인정보 수집·이용하는 경우에는 「개인정보 보호법」 법령에 따라 본인의 동의가 필요합니다.

1 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	- 민원사무처리
보유 및 이용기간	- 민원종결일로부터 5년
거부 권리 및 불이익	고객님은 개인정보 수집·이용 동의에 거부할 권리가 있으며, 거부에 따른 불이익은 없습니다. 다만, 이에 대한 동의가 없을 경우 민원접수 및 조사확인 등 제반절차 진행이 불가능함을 알려드립니다.

수집·이용 항목

 고유식별정보	- 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호
	위 <u>고유식별정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
 개인정보  일반개인정보	성명, 생년월일, 주소, 전화번호, E-mail, 계좌번호
	위 <u>개인정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함

* 고유식별정보는 금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제50조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)에 의거하여 민원사무처리 용도로만 이용합니다.

신청인

(서명)

년 월 일

위임장

위임인	성명(법인명)		생년월일 (사업자등록번호)	
	위임사항	민원신청, 결과수락, 철회/취하		
대리인	성명		생년월일	
	전화번호		위임인과의 관계	
	주소			

※ 첨부 : 인감증명서 1부, 대리인신분증 1부

본인은 위의 사항을 대리인에게 위임합니다.

위임인

(서명)

년 월 일


[필수] 대리인정보 수집·이용·제공 동의서 [민원사무처리용]

당사와의 민원처리와 관련하여 신청인의개인정보수집·이용·제공하는 경우에는 「개인정보 보호법」 법령에 따라 본인의 동의가 필요합니다.

1 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	- 민원사무처리
보유 및 이용기간	- 민원종결일로부터 5년
거부 권리 및 불이익	고객님은 개인정보 수집·이용 동의에 거부할 권리가 있으며, 거부에 따른 불이익은 없습니다. 다만, 이에 대한 동의가 없을 경우 민원접수 및 조사확인 등 제반절차 진행이 불가능함을 알려드립니다.

수집·이용 항목

 고유식별정보	- 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호
	위 <u>고유식별정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
 개인정보  일반개인정보	성명, 생년월일, 주소, 전화번호, 위임인(신청인)과의 관계, E-mail
	위 <u>개인정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함

* 고유식별정보는 금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제50조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)에 의거하여 민원사무처리 용도로만 이용합니다.

대리인

(서명)

년 월 일