

민원처리규정

제 정 2020. 10. 05.

개 정 2022. 05. 23.

개 정 2023. 08. 04.

제1장 총 칙

제1조 (목적)

이 규정은 회사가 접수한 고객의 고충, 민원 및 분쟁 등을 효율적으로 처리하기 위한 조직, 절차 및 보고체계를 마련함으로써 금융소비자를 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 항과 같으며, 이 규정에서 정하지 아니한 경우에는 관련법규에서 정하는 바에 따른다.

- ① "민원인"이라 함은 회사가 수행하는 금융업무와 관련하여 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.
- ② "민원"이라 함은 회사가 수행하는 금융업무와 관련하여 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.
 1. "금융민원"이라 함은 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.
 2. "기타민원"이라 함은 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제1호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.
- ③ 민원은 해당 민원의 접수처를 기준으로 다음 각 호와 같이 구분한다.
 1. 감독기관 민원: 감독기관으로부터 공문 등의 형태로 이관되어 접수된 민원
 2. 직접민원: 문서, 전자문서, 팩스 등의 형태로 회사에 직접 접수된 민원
 3. 간접민원: 판매회사 등 기타 기관을 경유하여 접수되는 민원
- ④ 제2항 및 제3항의 민원 중 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이를 민원으로

로 보지 아니한다.

1. 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
2. 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불분명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

제3조 (민원처리의 일반원칙)

- ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.
- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 이 규정이 정한 방법으로 민원을 처리한다.

제2장 민원사무의 통제

제4조(민원사무통제자)

- ① 회사는 민원사무의 통제를 위하여 금융소비자보호 총괄책임자를 민원사무통제자로 지정한다.
- ② 민원사무통제자는 다음 각 호의 사항을 검사하여 향후 민원사무처리 및 사후관리가 적정하게 이루어질 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.
 1. 민원처리 적정여부
 2. 민원처리과정에서 드러난 위법·부당행위 관련 임직원 조치 적정여부
 3. 빈발민원에 대한 제도개선 및 이행실적 적정여부

제5조(민원관리책임자)

- ① 회사는 민원사무를 관리하기 위하여 금융소비자보호 담당부서장을 민원관리책임자로 지정한다.
- ② 민원관리책임자는 다음 각 호의 업무를 담당한다.
 1. 민원사무의 처리상황 및 운영실태에 대한 점검
 2. 이 규정의 제·개정

3. 민원의 접수, 처리 및 사후관리
4. 제8조의 민원처리실적의 보고
5. 제25조 제1항의 민원감축계획의 작성
6. 제26조의 **민원예방교육**의 실시
7. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

제6조(금융소비자보호 내부통제위원회)

① '금융소비자보호 내부통제기준' 제9조에 따른 금융소비자보호 내부통제위원회 (이하 '위원회'이라 한다)는 민원에 관한 다음 각호의 사항에 대해 보고 받고, 심의한다.

1. 접수된 민원의 처리에 관한 사항
 - 가. 민원처리 결과에 따라 회사가 손실을 부담하여야 하는 민원
 - 나. 청구금액이 1억원 이상인 민원
 - 다. 다수인 관련 민원
 - 라. 기타 위원장이 위원회에서 심의하는 것이 적절하다고 판단하는 민원
 2. 민원분석 결과 관련 부서 간에 협의가 필요한 사항
- ② 위원회는 위원 4/5 이상의 출석으로 성립하고 위원 2/3 이상의 찬성으로 의결한다.
- ③ 위원회는 민원처리에 필요하다고 판단되는 경우 관련자를 위원회에 출석하게 하여 의견을 청취하거나 외부전문가의 자문을 구할 수 있다.

제3장 민원의 접수

제7조(민원발생 이전 단계의 응대)

- ① 민원발생 이전 단계의 고객의 질의 및 불만 등은 그 고객과 관련된 영업담당 부서(리테일, 기관, 퇴직연금, 대체자산 등)에서 응대한다.
- ② 제1항의 고객이 민원을 제기하고자 하는 경우 영업담당부서는 제8조 제1항의 절차를 안내하여야 한다.

제8조(민원의 접수 및 보고)

- ① 민원인은 별지 제1호 서식 민원신청서(개인정보 수집·이용 동의서, 위임장 및 이에 상응하는 내용이 기재된 서면을 포함한다)를 작성하고 민원신청과 관련된

당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 다음 각 호의 서류를 회사 홈페이지 내 금융소비자보호포탈 민원신청 접수 또는 직접, 우편, 팩시밀리, 전자메일 등 입증이 가능한 방법으로 제출함으로써 민원을 접수한다. (2023. 8. 4. 개정)

1. 판매회사에서 발급한 거래사실을 확인할 수 있는 서면
 2. 본인이 신청하는 경우 본인 실명확인증표 사본
 3. 대리인이 신청하는 경우 대리인의 실명확인증표 사본, 본인의 위임장 및 인감증명서
 4. 기타 사실관계를 입증하는 서류
- ② 민원관리책임자는 제1항의 민원을 접수할 경우 별지 제2호 서식 민원처리대장에 그 민원의 주요 내용 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다.
- ③ 민원관리책임자는 모든 민원은 접수 즉시 민원사무통제자에게 보고하여야 하며, 중요 민원은 대표이사에게 보고하여야 한다.

제9조(민원 접수사실 통지)

민원관리책임자는 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩시밀리, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다. 다만, 민원인이 방문하여 민원을 접수한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

제10조(민원서류의 보완)

- ① 민원관리책임자는 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 제8조 제1항 각 호의 서류가 누락되었다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.
- ② 민원서류의 보완은 문서, 팩시밀리, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
- ③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
- ④ 제3항의 보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완기간을 정한다.

제11조(민원의 철회 등)

- ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

② 제1항에 따른 민원의 변경, 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 팩시밀리, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

제4장 민원의 처리

제12조(민원처리부서)

회사에 접수된 민원은 제5조에서 정한 민원관리책임자가 처리함을 원칙으로 한다.

제13조(민원처리기간)

- ① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
 1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 3. 사실조회, 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
 4. 회사의 휴무일
 5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간
- ③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있으며 연장기간은 14영업일 이내로 한다.

제14조(민원조사)

- ① 민원관리책임자는 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임직원은 정당한 사유가 없는 한 다른 업무에 우선하여 이에 성실히 응하여야 한다.
 1. 자료제출
 2. 해당 임직원에게 대한 조사 및 금융소비자보호 내부통제위원회 출석·요구
 3. 해당 부서에 대한 조사
- ② 민원관리책임자는 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ③ 민원관리책임자는 사실확인을 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우 감사 부서에 검사를 의뢰할 수 있다.

제15조(진행상황 통지)

민원관리책임자는 제13조 제3항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 문서, 팩시밀리, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

제16조(처리결과 통지)

- ① 민원관리책임자는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다. 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 명시하여 민원인에게 통지하여야 한다.
- ② 민원인이 제10조의 기간 내에 민원서류의 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 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 팩시밀리, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

제17조(감독기관 민원의 자율조정)

- ① 회사를 경유하지 않고 금융감독원에 바로 접수된 민원에 대하여 금융감독원이 자율조정을 요청하는 경우 회사는 민원인의 불만 또는 요구사항을 정확히 확인하고 향후 처리과정을 안내하여 자발적으로 적극적인 민원해결 노력을 기울인다(한국금융투자협회 금융·분쟁민원 자율조정 활성화 매뉴얼 참고).
- ② 민원관리책임자는 민원인의 불만 또는 요구사항에 대하여 객관적·중립적 입장에서 사실관계를 확인하고 조사된 사실관계를 바탕으로 민원인과 자율조정을 적극적으로 시도한다.
- ③ 민원사무통제자는 조사한 사실관계 등을 재검토하고 최종 검토내용을 민원인에게 유선으로 안내하면서 자율조정을 시도하고 성립되지 않는 경우 안내문을 작성한다.
- ④ 민원사무통제자는 금융감독원의 자율조정 요청 통보일(회사 접수일)로부터 14영업일 이내에 민원인 및 금융감독원에 그 결과를 회신하여야 한다. 다만 자율조정 처리를 위한 추가조사 등으로 그 기한 내에 회신하기 어려운 경우에는 연장요청 사유를 구체적으로 명시하여 1회에 한하여 7영업일 이내의 기간을 연장요청할

수 있다.

제18조(재심청구)

① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

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 회사가 판단하지 아니한 경우
 4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- ② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

제5장 다수인 관련 민원처리 등

제19조(다수인 관련민원)

- ① 회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 제8조에 따라 관련내용을 기록 유지한다.
- ② 회사는 다수인 관련민원을 이 규정이 정한 민원의 처리방법에 따라 처리하되 처리결과는 접수시 선정한 대표자에게 통지한다.

제20조(반복 및 중복민원)

- ① 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 있다.
- ② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 이 규정이 정하는 바에 따라 처리하되 내부 종결처리는 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제6장 민원예방 및 사후관리

제21조(전산시스템개발 등)

회사는 민원을 예방하고 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하기 위하여 민원처리 결과를 관리할 수 있는 전산시스템을 개발·운영하거나 체계적으로 관리하여야 한다.

제22조(민원제도개선)

- ① 민원관리책임자는 민원처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.
- ② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구받은 부서장은 조치요구일로부터 3월 내 조치 후 그 결과를 민원관리책임자에게 통보하여야 한다. 다만, 기간 내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 민원관리책임자에게 통보하여야 한다.

제23조(사후처리)

- ① 민원처리 결과에 따라 회사가 손실을 부담하여야 할 경우 제6조의 금융소비자 보호 내부통제위원회 심의 및 적절한 절차를 거쳐 비용으로 처리하여야 한다.
- ② 회사는 민원과 관련하여 해당 임직원이 직접적인 원인을 제공하였다고 판단되는 경우 관련 임직원 및 해당 부서에 인사상 불이익을 주거나 손해배상 등을 청구할 수 있다.
- ③ 민원관리책임자는 민원처리결과 관련 직원이 민원발생에 직접적인 원인을 제공하는 행위를 한 경우 인사업무담당부서에 징계 등 필요한 인사조치를 요구하여야 한다.
- ④ 민원사무통제자는 민원처리과정에서 민원담당자가 이 규정 및 관련법규를 위반하거나 민원과 관련된 정보를 유출한 경우 제3항에서 정한 인사조치 및 시정조치를 요구하여야 한다.

제24조(처리지연에 따른 보상)

- ① 민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 대해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.
- ② 회사는 회사의 귀책사유로 민원을 제13조에서 정한 기간 내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 회사가 정한 기준에 따라 보상할 수 있다.

제25조(민원감축 계획 등)

- ① 민원관리책임자는 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 사업연도 개시 1개월 전까지 대표이사에게 보고하여야 한다. 다만, 전년도에 접수된 민원이 없는 경우에는 이를 생략할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원감축 및 해소방안에는 주요 빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

제26조(민원예방교육 등)

- ① 민원관리책임자는 임직원에게 대하여 연 1회 이상 민원예방교육을 실시한다.
- ② 민원관리책임자는 민원예방과 관련하여 임직원에게 대한 교육이나 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.
- ③ 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조하여야 한다.

제7장 보칙

제27조(개인정보보호)

- ① 회사는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.
 - 1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건장치가 되어있는 곳에 보관하고 책임자급 담당자가 이를 관리한다.
 - 2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근할 수 있도록 한다.
- ② 회사의 민원사무처리 담당 임직원 및 임직원이었던 자는 민원사무처리과정에서 알게 된 제1항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우, 감독기관 또는 법원의 명령이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.

제28조(민원처리담당자에 대한 특례)

- ① 회사는 민원처리담당자가 민원사무처리과정에서 위법·부당한 행위를 한 경우

를 제외하고는 민원사무처리와 관련하여 인사상 불이익을 주어서는 아니 된다.

② 회사는 민원처리담당자에 대하여 인사상 우대하여야 하며 3년 내 이동제한을 원칙으로 한다. 다만, 승진전보 및 민원관리책임자의 승인 시에는 예외로 한다.

③ 회사는 민원처리담당자에 대하여 대내외 소비자보호 및 민원관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극적으로 제공한다.

제29조(위임)

이 규정에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위 내에서 민원관리책임자가 따로 정할 수 있다.

부 칙 (1)

제1조 (시행일) 이 지침은 2020년 10월 5일부터 시행한다.

부 칙 (2)

제1조 (시행일) 이 지침은 2022년 05월 23일부터 시행한다.

부 칙 (3)

제1조 (시행일) 이 지침은 2023년 08월 4일부터 시행한다.

(별지 제1호 서식)

민원 신청서

신한자산운용주식회사 귀중

| | | | |
|------------------------|-----------------|-------------------------------|--|
| 신청인 | 본인 | 성명(법인명)* | |
| | | 생년월일* (사업자등록번호) | |
| | | 주소* 또는 E-mail 주소* | |
| | | 연락처* | |
| | | 본인거래정보 (계좌번호 등) | |
| | 대리인 | 성명* | |
| | | 생년월일* 주소* 또는 E-mail 주소* | |
| | | 연락처* | |
| | | 본인과의 관계* | |
| | 신청취지* (요구사항) | | |
| 신청사유* (6하원칙에 따라 기술) | | | |

(주) : * 는 필수 기재항목

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20 년 월 일 신청인 _____ (서명 또는 인)

대리인 _____ (서명 또는 인)

(2023. 8. 4. 개정)

* 붙임 : 개인정보 수집·이용 동의서 및 위임장

개인정보 수집·이용 동의서

(민원 접수 처리용)

신한자산운용주식회사 귀중

귀사와의 민원 접수 처리와 관련하여 귀사가 본인의 개인정보를 수집·이용하고자 하는 경우에는 『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률』, 『개인정보보호법』 등 관계 법령에 따라 아래와 같이 본인의 동의가 필요합니다.

1. 개인정보 수집·이용에 관한 사항

| | |
|-------------|---|
| 수집·이용 목적 | • 본인(신청인, 대리인)의 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리 • 법령상 의무이행 |
| 보유 및 이용기간 | • 개인정보는 민원처리 종료일로부터 5년까지 보유·이용 됩니다. |
| 거부 권리 및 불이익 | • 귀하는 동의를 거부할 수 있습니다. 다만, 개인정보 수집·이용에 관한 동의는 민원접수 및 사실조사를 위한 필수적인 사항이므로, 위 사항에 동의하셔야만 민원접수 및 처리가 가능합니다. |

2. 수집·이용 항목에 관한 사항

| | |
|-----------|--|
| 수집 및 이용항목 | • 성명, 생년월일, 연락처, 주소 또는 E-mail, 본인거래정보 등 민원신청 시 본인이 제공한 개인정보 |
|-----------|--|

※ 첨부 : 당사자, 이해관계인 및 사실관계 입증 서류 각 1부

위 사항에 동의합니다.

20 년 월 일 신청인 _____ (서명 또는 인)

대리인 _____ (서명 또는 인)

(2023. 8. 4. 개정)

위임장

| | | | | |
|-----|------------|---------------------|-------------------|--|
| 위임인 | 성명(법인명) | | 생년월일 (사업자등록번호) | |
| | 위임사항 | 민원신청, 결과수락, 철회/취하 등 | | |
| 대리인 | 성명 | | 생년월일 | |
| | 연락처 | | 위임인과의 관계 | |
| | 주소(E-mail) | | | |

※ 첨부 : 위임인 및 대리인 관계 입증 서류 각 1부

본인은 위의 사항을 대리인에게 위임합니다.

위임인 _____ (서명 또는 인)

(2023. 8. 4. 개정)

