

민원신청가이드북

(舊)민원사무편람

민원의 정의

■ 민원이란?

회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것

■ 민원으로 보지 않는 경우

- 회사와 사법상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 법원 판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우



민원처리절차



01. 민원신청

방문, 인터넷, 팩스, 우편 등의 방법으로 민원 신청



02. 민원접수

접수처리 후 신청인에게 접수여부 통지



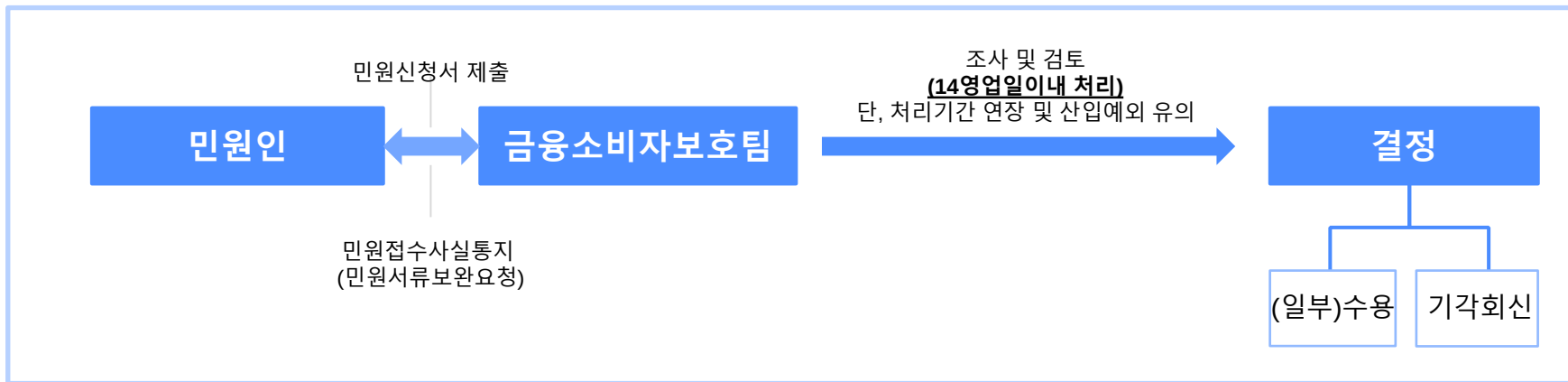
03. 민원처리

민원검토, 사실조사, 관련자료 제출요구 등



04. 처리완료

민원처리결과를 민원인에게 전달



재심청구

■ 민원인의 재심청구가 가능한 경우

새로운 사실

기존에 제출되지 않았으나 처리결과에
중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난
경우

증거의 효력상실

민원의 증거인 '문서, 증인의 증언, 참고인의
진술' 등이 위조, 변조, 허위인 것으로
밝혀진 경우

중요사항 누락

민원처리 결과에 영향을 미치는 주요 사항을
판단하지 않는 경우

근거 법령 등의 변경

민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된
경우



반복 · 중복 민원

유형

처리

동일한 내용의 민원을 3회 이상 반복하여 제출



별도 처리없이 종결처리

동일한 내용의 민원서류를 2개 이상의 기관에 중복 제출



하나의 민원으로 간주



민원신청경로

01 방문

본사 또는 각지점에 방문하여 접수 가능

02 인터넷 접수

유안타증권 홈페이지 > 고객센터 > 금융소비자보호광장 > 전자민원접수, 고개문의, 고객제안, 고객칭찬/불만

03 팩스

02-3770-2650

04 우편

07339 서울특별시 영등포구 국제금융로39(여의도동 앵커원), 27층
금융소비자보호팀



민원처리 소요기간

원칙

민원접수일로부터 14영업일 이내 처리가 원칙이나,
이첩 · 이송되어 처리기간이 명시된 경우는 예외

산입예외

민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

구비서류

본인신청

- 민원신청서(별지서식 제1호)
- 개인(신용)정보 수집 · 이용 동의서(별지서식 제1호)
- 본인 실명확인증표 사본
- 기타 사실관계를 입증할 수 있는 서류의 사본

대리인 신청

- 민원신청서(별지서식 제1호)
- 개인(신용)정보 수집 · 이용 동의서(별지서식 제1호)
- 본인 실명확인증표 사본
- 기타 사실관계를 입증할 수 있는 서류의 사본
- 위임장(별지서식 제2호)
- 대리인의 실명확인증표 사본

- 서류상 미비한 점이 있을 경우 접수가 지연되거나 민원처리가 불가할 수 있습니다.
- 다수인 민원의 경우도 별도 문의를 바랍니다.



민원결과 통지 및 철회방법

처리결과 통지

- 민원처리가 종결되면 지체없이 처리 결과와 근거 등을 통지함
- 결과통지는 우편과 이메일 중 민원인이 지정하는 방법으로 수행함

민원의 철회

- 민원인은 우편, 팩스, 인터넷, 전화 등을 통하여 민원 신청내용에 대한 변경, 철회, 취하 가능

