

1. 목 적

이 편람은 민원인의 민원제출의 편의를 도모하고, 당사가 민원을 신속하고 공정하게 처리하기 위하여 작성되었습니다.

2. 용어의 정의

- (1) “민원인”이라 함은 금융업무와 관련되어 당사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말합니다.
- (2) “민원”이라 함은 당사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것을 말합니다.
- (3) 민원 중 다음에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니합니다.
 - 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 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
 - ③ 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

3. 민원의 제출

(1) 제출방법

- ① 민원은 문서, 모사전송(FAX), 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수합니다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있습니다.

(2) 구비서류

- ① 민원신청서
 - 당사 소정의 민원신청서 양식에 항목별로 기재하여 제출합니다.
- ② 실명확인증표
 - 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 국가기관 등이 발행하고 사진과 성명, 주민등록번호를 확인할 수 있는 신분증을 제출합니다.
- ③ 증거서류
 - 사실관계를 입증할 수 있는 서류가 있는 경우, 그 사본을 제출합니다.
- ④ 위임장
 - 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 및 인감증명서를 제출합니다.

(3) 접수처

- ① 당사의 민원전담부서는 소비자보호팀이며, 아래의 소비자보호팀 연락처로 상기 (1)의 방법으로 제출하시면 됩니다.

- 전화번호 : 02-3779-3320
- 팩스번호 : 02-756-4457
- 홈페이지 : www.sangsanginib.com
- 이메일 : consumer@sangsanginib.com
- 주소 : 서울시 영등포구 여의대로 108, 파크원 타워1

상상인증권 소비자보호팀 민원처리담당자 앞

- ② 상기 ①의 방법 외에 당사의 영업점에 소정의 구비서류를 제출함으로써 민원을 제출할 수도 있습니다.

4. 민원처리절차

(1) 담당자의 지정 및 통지

- 당사는 민원서류를 접수하는 경우 즉시 담당자를 지정하고 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지합니다.

(2) 민원서류의 보완

- ① 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 구비서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있으며, 민원인이 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 7일간의 기간을 정하여 다시 보완을 요구합니다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정합니다.
- ② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구합니다.
- ③ 민원인이 상기 ①에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 민원을 철회 또는 취하하는 것으로 간주하고 종결 처리합니다.

(3) 민원처리기간

- ① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리합니다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 합니다.
- ② 상기 ①의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니합니다.
 - ㉠ 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 - ㉡ 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 - ㉢ 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- ③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 상기 ①에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있습니다.

(4) 진행상황의 통지

- 당사는 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리 진행상황 통지서에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지합니다.

(5) 처리결과의 통지

- ① 당사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하며, 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함합니다.
- ② 민원인이 소정의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나, 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된

때에는 민원을 철회 또는 취하한 것으로 보아 종결 처리합니다.

- ③ 상기 ①에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서 또는 인터넷(전자민원창구 접수민원의 경우)으로 통지합니다.

(6) 재심의 청구

- ① 민원인은 다음에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있습니다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니합니다.
- ㉠ 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 - ㉡ 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
 - ㉢ 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
 - ㉣ 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- ② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리합니다.

(7) 민원의 철회 등

- ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있습니다.
- ② 상기 ①에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 합니다.

5. 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 처리합니다.
- (2) 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 처리하되, 종결처리는 상기 (1)의 내용을 준용하여 처리합니다.

6. 다수인관련 민원

- (1) 5인 이상이 연명으로 민원을 제출하는 경우에는 민원접수시 대표자를 선정하여 접수하여야 합니다.
- (2) 당사는 다수인관련 민원을 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되, 처리결과는 접수시 선정한 대표자에게 통지합니다.