

민원사무편람

이 편람은 BNK 투자증권의 민원사무에 대한 이해 증진과 민원사무 처리의 편의를 도모하기 위하여 발간한 것입니다. 따라서 민원인이 항상 편리하게 열람할 수 있도록 이 편람을 비치·관리하여야 합니다.

[본 편람은 BNK 투자증권 홈페이지(www.bnkfn.co.kr)에서 다운로드 받을 수 있습니다]

(주)BNK 투자증권

<목 차>

I. 민원사무편람

1. 민원의 정의	1
2. 민원센터 설치운영	1
3. 민원의 신청	1
4. 민원서류의 접수	2
5. 민원의 처리	2
6. 민원의 철회	2
7. 심사기준 및 처리기간	3
8. 민원의 종결	3
9. 다수인 관련 민원	4
10. 담당부서 안내	4

II. 민원관련서식

1. 민원신청서	5
2. 이의신청서	6

1. 민원의 정의

- 개인, 법인 또는 단체가 BNK 투자증권(이하 “회사”)에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무
 - 금융민원 : 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기 되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무
 - 기타민원 : 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제 1 호의 경우에 해당되지 않는 사무

2. 민원센터의 설치·운영

- 전 영업(부)점에 “민원안내창구(전자민원창구 포함)”을 설치하여 민원인에 대한 안내 및 상담서비스 제공

3. 민원의 신청

- 민원사항의 신청은 문서로 해야 함(다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 신청 가능)
- 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 우편·전신·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청 가능
- 민원신청서[민원관련서식 1] 및 첨부서류
 - 본인의 경우 본인 실명확인증표 사본
 - 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 및 인감증명서
 - 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

4. 민원서류의 접수

- 민원전담부서는 민원서류를 접수하면 “민원접수처리대장”에 기재하고 민원 조사 실시
- 민원서류 접수사실 통지
 - 민원서류를 접수하는 즉시 처리부서, 담당자 직위, 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 통지

5. 민원의 처리

- 민원서류의 보완
 - 흠·결 있는 민원서류에 대한 보완·보정 요구 : 보완·보정에 필요한 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완·보정 요구
 - 위에서 정한 상당한 기간 내에 보완·보정 하지 못한 경우 : 일정기간 이내에 다시 보완·보정할 것을 요구 (2 차 보완·보정 요구)
 - 2 차 보완·보정 요구 기간 내에 보완하지 않은 경우 : 민원 종결
- 처리진행상황 통지
 - 당사가 정해진 기한 내에 민원을 처리하기 곤란하여 그 처리기간을 연장한 경우 및 민원인 요청 시 민원접수 후 처리진행상황 중간통지 (전화·인터넷 홈페이지 등의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하고 있는 경우에는 생략 가능)

6. 민원의 철회

- 민원인은 민원사무 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경, 철회 또는 취하 가능

- 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증 가능한 방법 사용

7. 심사기준 및 처리기간

○ 심사기준

- 민원전담부서장은 객관적·구체적인 심사기준을 적용하여 심사

○ 처리기간

- 민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리(단, 외부기관으로부터 경유된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외)

- 아래의 기간은 처리기간에 산입하지 아니함.

가. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간

나. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간

다. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

- 당사에서 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 기간 연장 가능.

8. 민원의 종결

○ 처리결과에의 통지 및 통보

- 민원사무의 처리를 완결한 때에는 지체 없이 민원인에게 결과통지

(민원인 요구를 거절하거나 실현이 불가능한 경우에는 불가사유 등을 구체적으로 명시)

○ 민원서류의 반려

- 민원인이 소정기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 경우
- 민원인이 민원을 철회하고 민원서류의 반환을 요청하는 경우

○ 반복 및 중복민원

- 민원인이 동일내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3 회 이상 반복하여 제출한 경우 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대해서는 내부적으로 종결처리
- 동일한 내용의 민원을 2 개 이상의 기관에 중복하여 제출한 민원사항을 이첩 받은 경우에도 이를 준용

9. 다수인 관련 민원

- 공동이해와 관련되어 5 인 이상이 연명으로 제출하는 민원
- 민원전담부서는 “다수인관련민원 조사분석카드” 작성 및 기록 유지하며, 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청
- 민원인은 일정기간 내에 대표자를 선정하여 민원전담부서에 통보

10. 담당부서 안내

- 주소 : 우편번호 07325 서울시 영등포구 국제금융로 2 길 24(여의도동) BNK 금융타워
16 층 BNK 투자증권 소비자보호부
- 담당자 / 연락처 : 소비자보호부 임채남 매니저 / 02-2115-5126

민원 신청서

신청인	본인	성명(법인명)		주민등록번호 (사업자등록번호)	
		주소			E-mail
		전화		휴대전화	
		본인거래정보 (계좌번호 등)			
	대리인	성명		주민등록번호	
		주소			E-mail
		전화		본인과의 관계	
		휴대전화			
	위임장	본인은 민원신청, 관련자료제출 등의 업무를 위 대리인에게 위임합니다. 본인 (위임인) (인)			
	신청취지 (요구사항)				
신청사유 (6 하원칙에 따라 기술)					

* 본인의 경우 본인 실명확인증표 사본, 대리인의 경우 인감증명서 첨부

상기와 같이 민원을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (인)

(주)BNK 투자증권 소비자보호부 귀중

이 의 신 청 서

본인 (처분을 받은 자)	성명(법인명)		주민등록번호 (사업자등록번호)	
	주 소			E-mail
	전 화		휴대전화	
	처분이 있는 (도달한) 날	년	월	일
대리인	성 명		주민등록번호	
	주 소			E-mail
	전 화		본인과의 관계	
	휴대전화			
위임장	본인은 이의신청 등의 업무를 위 대리인에게 위임합니다. 본인 (위임인) (인)			
이의신청취지 (요구사항)				
이의신청사유 (6 하원칙에 따라 기술)				

* 대리인의 경우 인감증명서 첨부

상기와 같이 민원결과에 대한 이의를 신청합니다.

년 월 일

신청인 (인)

(주)BNK투자증권 소비자보호부 귀중