

민원사무처리준칙

	승인일	시행일	승인권자
제정	2016.11.01	2016.11.01	대표이사

민원사무처리준칙

2016.11.01 제정

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적) 이 준칙은 회사가 접수한 민원을 효율적으로 처리하기 위한 조직 및 절차의 마련 등을 목적으로 한다.

제 2 조 (용어의 정의) ① “민원인”이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

② “민원”이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 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, 진정 사항, 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.

2. “기타민원”이라 함은 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제 1 호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.

③ 전②항의 민원 중 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 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 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

제 3 조 (민원처리의 일반원칙) ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만 해소에 최선을 다한다.

② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.

③ 회사는 민원 처리시 민원인의 개인정보보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.

④ 회사는 이 지침에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

제 2 장 민원사무의 통제

제 4 조(민원관리 책임자) ① 회사는 민원사무의 관리를 위하여 준법감시인을 민원관리 책임자로 지정한다.

② 민원관리책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.

1. 민원사무의 처리 상황 및 운영실태에 대한 점검
2. 민원사무처리준칙의 제, 개정
3. 민원전담부서에 대한 지도 감독
4. 민원심의위원회 운영

제 5 조(민원전담부서) ① 회사는 민원사무처리를 위하여 마케팅담당관련 부서를 “민원 전담부서”로 지정한다.

② 민원전담부서는 다음 각 호의 업무를 분장한다.

1. 민원의 접수, 처리 및 사후관리
2. 민원의 예방 및 감축계획 작성
3. 민원사무편람 비치, 관리
4. 민원처리결과 보고
5. 전자민원창구 및 민원안내창구 통할
6. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

제 6 조(민원사무 통제자) ① 회사는 민원사무의 통제를 위하여 내부감사인을 민원사무 통제자로 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 위법부당행위관련 임직원 조치 적정여부
3. 빈발 민원에 대한 제도개선 및 이행실적 적정여부

제 7 조 (민원심의위원회) ① 회사는 공정한 민원처리 및 합리적인 보상을 위하여 자체적으로 정한 기준에 따라 민원심의위원회를 설치, 운영한다.

② 위원회에서 심의하는 민원은 다음 각 호와 같다.

1. 청구금액이 회사가 정하는 10 억원 이상인 민원
2. 다수인 관련 민원
3. 기타 위원회에서 심의하는 것이 적절하다고 판단되는 민원

③ 위원회는 민원처리에 필요하다고 판단되는 경우 관련자를 위원회에 출석시켜 의견을 청취하거나 외부전문가의 자문을 구할 수 있다.

제 3 장 민원의 접수

제 8 조 (민원신청서 및 첨부서류) ① 회사는 내방 민원인의 편의를 위하여 민원안내창구 및 전자민원창구에 민원신청서 <별지제 1 호> 양식을 비치한다.

② 민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음 각 호와 같다.

1. 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
2. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 <별지제 2 호> 양식 및 인감증명서
3. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

③ 회사는 민원신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

제 9 조 (민원의 접수) ① 민원은 문서, 모사전송, 전자우편 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

② 회사는 민원을 접수할 경우 민원처리부<별지제 3 호> 양식에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다.

제 10 조 (민원 접수사실 통지) 민원전담부서장은 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수 사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

제 11 조 (민원서류의 보완) ① 민원전담부서장은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 제 8 조제 2 항 각호의 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.

르네상스자산운용(주)

② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

③ 민원인이 제 1 항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1 회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

④ 제 3 항의 보완기간은 7 일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

제 12 조 (민원의 철회 등) ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

② 제 1 항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

제 4 장 민원의 처리

제 13 조 (민원처리부서) 회사에 접수된 민원은 제 5 조에서 정한 민원전담부서에서 처리함을 원칙으로 한다.

제 14 조 (민원처리기간) ① 민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩, 이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

② 제 1 항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

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

③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제 1 항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1 회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제 15 조 (민원조사) ① 민원전담부서장은 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 이에 성실히 응하여야 한다.

1. 자료제출
2. 해당 임직원에게 대한 조사 및 민원심의위원회 출석, 요구

3. 해당 영업점에 대한 입점 조사

- ② 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ③ 민원전담부서장은 사실확인을 위하여 감사가 필요하다고 판단되는 경우 감사부서에 감사를 의뢰할 수 있다.

제 16 조 (진행상황통지) 회사는 제 14 조 제 3 항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리진행상황 통지서<별지 제 4 호 서식>에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

제 17 조(처리결과 통지) ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

② 민원인이 제 11 조의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2 회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

③ 제 1 항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 모사전송 또는 전자우편 등으로 통지한다.

제 18 조(재심청구) ① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 대해 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 판단하지 아니한 경우
- 4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

제 5 장 다수인 관련 민원처리 등

제 19 조(다수인관련민원) ① 회사는 5 인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드 자료를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.

② 회사는 다수인관련민원을 본 지침이 정한 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리결과는 접수시 선정한 대표자에게 통지한다.

제 20 조(반복 및 중복민원) ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3 회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2 회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

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

제 6 장 민원예방 및 사후관리

제 21 조(민원제도개선)① 민원전담부서장은 민원처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.

② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구 받은 부서장은 조치요구일로부터 3 월내 조치 후 그 결과를 민원전담부서에 통보하여야 한다. 다만, 기간내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 민원전담부서에 통보하여야 한다.

제 22 조 (관련자 조치) ① 회사는 민원과 관련하여 해당 임직원이 직접적인 원인을 제공하였다고 판단되는 경우 관련 임직원 및 해당 부서에 불이익을 줄 수 있도록 인사제도를 운영한다.

② 민원관리책임자는 민원처리결과 관련 직원이 민원 발생에 직접적인 원인을 제공하는 행위를 한 경우 관련부서에 징계 등 필요한 인사조치를 요구하여야 한다.

③ 민원사무 통제자는 민원처리과정에서 민원담당자가 이 지침 및 관계 법규를 위반하였거나 민원과 관련된 정보를 유출한 경우 제 2 항에서 정한 인사조치 및 시정조치를 요구하여야 한다.

제 23 조(처리지연에 따른 보상) ① 민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 당해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.
② 회사는 회사의 귀책사유로 민원을 제 14 조에서 정한 기간 내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 회사가 정한 기준에 따라 보상할 수 있다.

제 24 조(민원감축계획 등) ① 민원전담부서장은 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 사업연도 개시 1 개월 전까지 대표이사에게 보고하여야 한다.
② 제 1 항에 따른 민원 감축 및 해소방안에는 주요 빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

제 25 조(민원예방교육 등) ① 회사는 임직원에 대하여 반기 1 회 이상 민원예방교육을 실시한다.
② 민원전담부서장은 민원예방과 관련하여 임직원에 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 협조한다.

제 7 장 보 칙

제 26 조 (민원사무편람의 비치) ① 회사는 민원사무편람을 민원안내창구에 비치하고 전자민원창구에 게시하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 한다.
② 민원사무편람에는 민원종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 처리절차, 처리기간, 심사기준 등을 구체적으로 명시한다.

르네상스자산운용(주)

제 27 조 (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 관리
2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 사번 및 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근

② 회사의 민원사무처리 담당 임직원 및 임직원이었던 자는 민원사무처리과정에서 알게 된 제 1 항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.

③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.

제 28 조 (민원처리담당자에 대한 특례) ①회사는 민원처리 담당자가 민원사무처리과정에서 위법,부당한 행위를 한 경우를 제외하고는 민원사무처리와 관련하여 인사상 불이익을 주지 않는다.

② 회사는 민원처리담당자에 대하여 인사상 우대 하여야 하며 3 년내 이동제한을 원칙으로 한다. 다만, 승진전보 및 민원관리 책임자의 승인 시에는 예외로 한다.

③ 회사는 민원처리담당자에 대하여 대내외 민원관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.

제 29 조 (위임) 이 준칙에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위내에서 민원관리 책임자가 따로 정할 수 있다.

부 칙

1. (시행일) 이 준칙은 2016 년 11 월 1 일자로 시행한다

<별지 제 1 호>

민원 신청서

신청인	본인	성명(법인명)*		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주소*			E-mail
		전화*		휴대전화	
		본인거래정보 (계좌번호 등)			
	대리인	성명(법인명)*		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주소*			E-mail
		전화*		본인과의 관계*	
		휴대전화			
신청취지* (요구사항)					
신청사유* (6 하원칙에 따라 기술)					

주 : *는 필수 기재(입력) 항목

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 _____(서명)(인)

르네상스자산운용(주) 귀중

<별지 제 2 호>

위 임 장

수임인 : 주 소 _____ 연락처 _____
성 명 _____ (주민등록번호 : _____ - _____)

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위()
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위()
3. 민원의 취하 및 철회()
4. 기 타 :

※ 첨 부 : 인감증명서 1 부.

20 년 월 일

위임인 : 주 소 _____
성 명(법인명) _____ (인)
주민등록번호(사업자등록번호) _____ - _____

르네상스자산운용(주) 귀중

<별지 제 3 호>

민원 처리부

	담당	팀장	준법감시인	내부감사인
작성일자: 20 . .		작성부서 : .		
구분	내 용		비 고	
민원의 요지				
처리 방향				

상기와 같이 민원의 요지를 보고하며 처리 방향을 이행하고자 합니다.

작성 자 : 팀 (인)
 확인 자 : 팀 팀장 (인)

<별지 제 4 호>

민원처리진행상황통지서

귀하

문서번호

① 민원제목			
② 접수일자			
③ 처리상황			
④ 처리담당자	부서명		
	성명		전화번호
⑤ 연장사유			
⑥ 기타안내사항			

귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리오며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 안내하여 드리겠습니다.

20 년 월 일

르네상스자산운용(주)