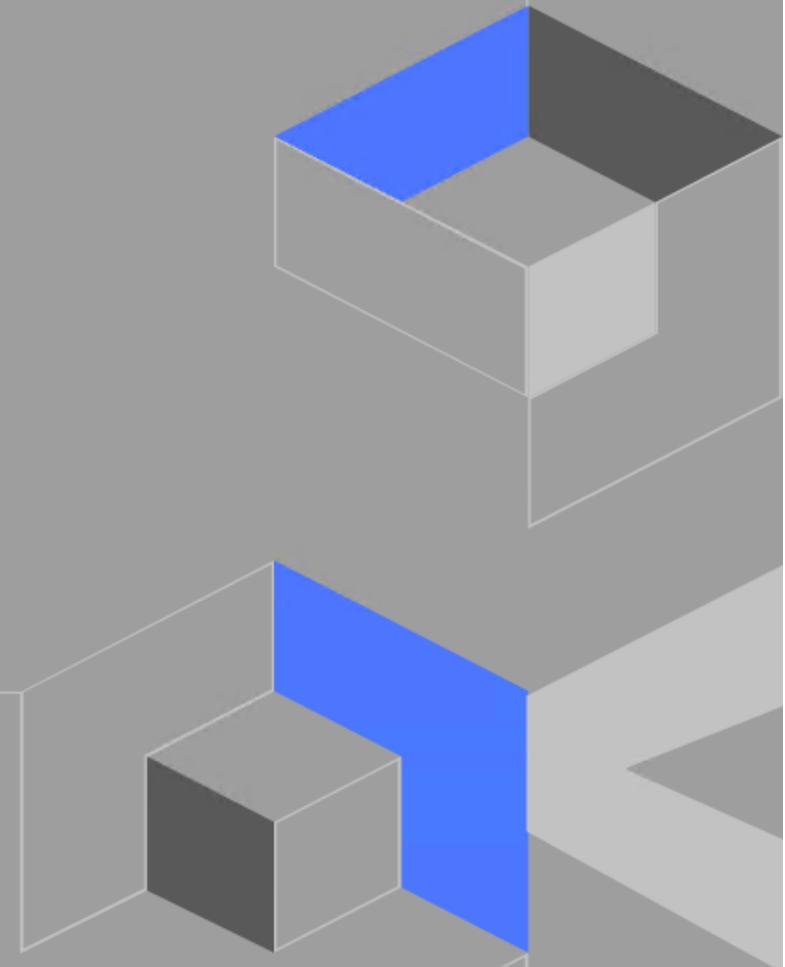


민원신청 가이드북

(구)민원사무편람

유안타증권 금융소비자보호팀



민원처리 절차



민원의 정의

민원이란

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

민원으로 보지 않는 경우

- 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 법원판결에 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

민원의 분류

정식 민원

- 매매분쟁
- 불완전판매
- 기타민원 등 신속처리민원이 아닌 민원

신속처리 민원

- 민원인이 신속한 처리를 요구한 경우
- 단순문의
- 단순불만
- 주문/전산장애 등

※ 신속처리 민원은 [[홈페이지](#)>[고객센터](#)>[금융소비자보호광장](#)>[고객문의](#), [고객제안](#), [고객 칭찬/불만 접수](#)]를 이용하시면 보다 신속한 답변을 받으실 수 있습니다.

민원신청경로

방문

본사 또는 각 지점에 방문하여 접수 가능

인터넷
접수

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

팩스, 우편

04538, 서울특별시 중구 을지로 76 유안타증권 금융소비자보호팀
02-3770-2650

※ 전화접수의 경우 사실관계 파악, 서류확인 등의 어려움으로 인해
단순문의에 대한 답변 외에는 실시하지 않습니다

민원처리 소요기간

원칙

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

산입
예외

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

구비해야할 서류

본인 신청

- 민원신청서<별지서식 제1호>
- 개인(신용)정보수집·이용 동의서<별지서식 제1호>
- 본인 실명확인 증표 사본
- 기타 사실관계를 입증할 수 있는 서류의 사본

대리인 신청

- 민원신청서<별지서식 제1호>
- 개인(신용)정보수집·이용 동의서<별지서식 제1호>
- 본인 실명확인 증표 사본
- 기타 사실관계를 입증할 수 있는 서류의 사본
- 위임장<별지서식 제2호>
- 대리인의 실명확인 증표 사본

※ 서류 상 미비한 점이 있을 경우 접수가 지연되거나 민원처리가 불가할 수 있습니다
※ 다수인 민원의 경우 별도 문의를 바랍니다

민원 결과통지 및 철회방법

처리결과 통지

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

민원의 철회

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

재심청구



※ 최초 민원 접수시에 이미 동일한 사유를 주장하였거나
알면서도 주장하지 않은 경우 재심청구가 불가합니다

반복 · 중복 민원의 경우

