

민원사무편람

1. 민원의 개요

가. 민원의 정의

- (1) “민원인”이라 함은 금융업무와 관련되어 당행에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다
- (2) “민원”이라 함은 당행에 대하여 이의신청, 진정, 건의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 민원 내용에 따라 “금융민원”과 “기타민원”으로 나누고, 접수기준에 따라 “대내민원”과 “대외민원”으로 구분한다.
 - ① 금융민원: 당행의 금융업무와 관련하여 고객 및 그 밖의 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항 또는 요청 등에 관한 사무
 - ② 기타민원: 당행의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 그 밖에 당행에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 금융민원에 해당되지 않는 사무
 - ③ 대내민원: 고객이 당행 소비자보호파트로 제기하는 민원
 - ④ 대외민원: 금융감독원, 한국소비자원 등 외부기관에 제기하는 민원
- (3) 상기 2 항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.
 - ① 당행과 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 당행에 특정한 행위를 요구하는 경우

2. 민원의 접수 및 처리

가. 민원처리의 일반 원칙

- (1) 당행은 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.
- (2) 당행은 민원인의 신청이 있는 경우 이 지침 또는 관계 법령 등에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다
- (3) 당행은 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 그 밖에 필요한 조치를 취한다.

나. 민원신청서 및 첨부서류

- (1) 당행은 민원인의 편의를 위하여 소비자보호파트의 민원상담실 및 전자민원창구에 민원신청서(별지 제 1 호 서식)를 비치/게시한다.
- (2) 민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부 서류는 다음 각 호와 같다
 - ① 본인인 경우 본인 실명확인증표 사본
 - ② 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장(별지 제 2 호 서식) 및 인감증명서
 - ③ 그 밖에 사실관계를 입증하는 서류 사본
- (3) 당행은 민원 신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

다. 민원의 접수

- (1) 민원은 소비자보호파트에서 접수하며 인터넷 홈페이지의 경우에는 “전자민원(고객의 소리)”에서 접수한다
- (2) 민원은 민원인의 내방, 우편접수, 모사전송, 홈페이지의 전자민원 접수 등 입증이 가능한 방법으로 접수함을 원칙으로 한다.
다만 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

소비자보호파트 안내

- 주소: (04323) 서울 용산구 한강대로 372 KDB생명타워 16층 카카오뱅크 소비자보호파트
- 전화번호: 080-898-3333
- 팩스: 0504-305-9850

라. 민원접수사실 통지

소비자보호파트의 민원 접수 직원은 민원 접수 시 민원접수사실 및 민원 처리 담당자 성명 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메세지, 녹음전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

마. 민원접수서류의 보완

- (1) 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 나. (2)항의 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우, 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.
- (2) 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메세지, 녹음전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
- (3) 상기 (1)항의 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1 회에 한하여 7 영업일의 기간 내에 보완하도록 촉구할 수 있다. 다만 민원인이 보완기간의 변경을 요구하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정할 수 있다.
- (4) 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 요구가 2 회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 내부적으로 종결 처리한다.

바. 민원처리기간

- (1) 민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.
- (2) 상기 (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 상기 (1)항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1 회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

사. 진행상황 통지

상기 바. (3)에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우, 민원처리 진행상황을 민원처리진행상황 통지서(별지 제 3 호 서식)에 따라 문서, 모사전송, 전자우편, 녹음전화 등으로 민원인에게 통지한다.

아. 민원의 철회

- (1) 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- (2) 상기 (1)항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹음 전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

자. 처리결과 통지

- (1) 민원처리를 종결한 경우, 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하고 통지 사항에는 민원의 처리 결과, 처리 근거, 이의 신청 안내 등을 포함한다.
- (2) 민원 처리 결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 전자우편, 인터넷(전자민원 접수 민원의 경우) 등으로 통지한다.

차. 재심청구

- (1) 민원인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 당행에 당해 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 그 밖에 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- (2) 재심이 청구된 민원은 신규 민원에 준하여 처리한다.

3. 전산사고 등 발생 시 피해 보상

가. 당행은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.

- (1) 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
- (2) 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
- (3) 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제 2 조 제 1 항 제 1 호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

나. 상기 가항의 규정에도 불구하고 당행은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있다

- (1) 사고 발생에 있어서 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정을 미리 이용자와 체결한 경우
- (2) 법인(「중소기업기본법」제 2 조 제 2 항에 의한 소기업은 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 당행이 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우

다. 상기 나. (2)의 규정에 따른 이용자의 고의나 중대한 과실은 다음 각 호의 범위 안에서 전자금융거래에 관한 약관(이하 "약관"이라 한다)에 기재된

것에 한한다.

- (1) 이용자가 접근매체를 제 3 자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우(「전자금융거래법」 제 18 조에 따라 선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우를 제외한다)
- (2) 제 3 자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 접근매체를 누설하거나 노출 또는 방치한 경우
- (3) 당행이 「전자금융거래법」 제 6 조 제 1 항에 따른 확인 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 상기 가. (3)에 따른 사고가 발생한 경우
- (4) 이용자가 상기 (3)에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체 · 수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 상기 가. (3)에 따른 사고가 발생한 경우
 - ① 누설 · 노출 또는 방치한 행위
 - ② 제 3 자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

라. 분쟁처리 및 분쟁조정

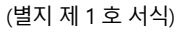
이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 서면(전자문서를 포함한다) 또는 전자적 장치를 이용하여 당행에 분쟁의 처리를 신청할 수 있다. 이 경우 당행은 15 일 이내에 손해배상 등 분쟁처리에 대한 조사 또는 처리 결과를 이용자에게 알려야 한다.

4. 기타**가. 다수인 관련 민원 처리**

- (1) 5 인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드(별지 제 4 호 서식)를 작성하여 그 관련 내용을 기록 유지한다.
- (2) 다수인 관련 민원을 앞서 기술한 ‘금융민원’의 처리 기준에 따라 처리하되, 처리 결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

나. 반복 및 중복 민원

- (1) 민원인이 동일한 내용의 민원 서류를 정당한 사유없이 3 회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2 회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여 (가명으로 민원을 제출하였음이 밝혀진 경우도 포함) 별도 처리없이 내부적으로 종결 처리할 수 있다.
- (2) 민원인이 동일한 내용의 민원 서류를 작성하여 2 개 이상의 접수기관에 중복하여 제출한 경우, 이를 1 개의 민원으로 간주하여 이 지침이 정하는 바에 따라 소비자보호파트에서 처리하되 내부 종결 처리는 상기(1)항을 준용하여 처리할 수 있다.



한국카카오은행(주) 귀중

본인	성명*		생년월일*		E-mail	
	주소*					
	전화		휴대전화*			
	본인거래정보 (계좌번호 등)					
대리인	성명*		생년월일*		E-mail	
	주소*					
	전화		휴대전화*		본인과의 관계	

--

주 : *는 필수 기재(입력)항목

상기와 같이 민원을 신청합니다

20 년 일

신청자 성명 (서명)



개인정보의 수집 및 이용 동의서

한국카카오은행(주) 귀중

개인정보의 수집 및 이용 동의서

귀하는【개인정보의 수집 및 이용 동의서】에 동의하지 않을 수 있으나, 개인정보는 본인 및 민원 신청사항에 대한 사실관계 조사·확인 등을 위해 필수적이므로 개인정보의 수집 및 이용에 동의하셔야만 민원처리가 가능합니다. 미동의시 민원의 접수 및 처리가 불가능할 수도 있습니다.

개인정보의 수집·이용 목적	금융소비자보호를 위한 신속하고 공정한 민원의 해결(민원조사·처리결과 통지 등)을 위하여 귀하의 성명 및 민원내용 등을 수집 및 이용, 저장 처리 합니다.
수집하는 개인정보의 항목	성명, 연락처(휴대폰번호, 자택전화번호, 이메일주소 등), 생년월일, 주소 및 민원신청서상에 기재된 민원내용 및 정보, 기타 민원 상담시 제공된 정보 등
개인정보의 보유·이용 기간	귀하의 개인정보는 민원사무 처리만을 위해 보유·이용 되며, 민원의 종결 후에는 법령상 의무이행 및 당사의 금융소비자보호 업무 수행만을 위하여 보유·이용됩니다.
개인정보의 수집·이용 동의 여부	귀하(대리인 포함)의 성명, 연락처 등 개인정보수집 및 이용에 대한 동의 여부를 표시하여 주시기 바랍니다. ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

20 년 일

신청자 성명

(서명)



(별지 제 2 호 서식)

위임장

한국카카오은행(주) 귀중

수임인 성명		생년월일		연락처	
주소					

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

- 1. 소비자불만처리신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위 ()
- 2. 소비자불만처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위 ()
- 3. 소비자불만처리신청의 취하 및 철회 ()
- 4. 기타 :

※ 첨부 : 인감증명서 1 부
(단, 위임인이 본 위임장에 인감을 날인하지 않고 자필서명한 경우에는 본인서명사실확인서 1 부)

20 년 월 일

위임인 : 성명	(서명 또는 인)		
주소			
생년월일			



(별지 제 3 호 서식)

민원처리진행상황통지서

한국카카오은행(주)

_____ 귀하

민원제목				
접수일자				
처리상황				
처리담당자	파트명			
	성 명		전화번호	
연장사유				
기타안내사항				

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

20 년 월 일



(별지 제 4 호 서식)

다수인관련민원조사분석카드

20 년 월 일

1. 일반사항

① 민원명			
② 민원인 대표자 주소 · 성명			
③ 피진정인(기관) 주소 · 성명			
④ 소관파트		⑤ 접수일자	

2. 집단민원요지 및 발생동기 등

⑥ 민원요지 (요구사항을 내용별로 구분 기재)	
⑦ 민원유발 동기(이유)	
⑧ 처분요지 또는 현재까지 취한 대책 등	

3. 타당성 여부 검토

⑨ 민원인의 입장에서 판단할 경우 민원인의 주장이 사회통념상 타당성이 있는가, 없는가 (판단사유를 간단명료하게 기재)	타당성이 (있다, 없다) 판단사유 :
⑩ 현행 법령 및 제도하에서 민원을 해결할 수 있는 길이 있는가, 없는가 (판단사유를 근거법령 등을 명시하여 자세하게 기재)	해결할 수 있는 길이 (있다, 없다) 판단사유 및 근거법령 등 :
⑪ 예산소요 여부를 판단컨대 재정 형편상 민원을 해결할 수 있겠는가, 없겠는가. 예산이 없다면 확보방법은 있는가, 없는가 (판단사유를 간단명료하게 기재)	예산범위에서 해결할 수 (있다, 없다) 판단사유 : 예산이 없을 경우 확보방법은 (있다, 없다) 판단사유 :

⑫위 ⑨, ⑩, ⑪에서 검토결과 민원해결이 어렵다고 판단된 경우, 동 민원을 해결할 수 있는 조정안 및 대안은 있는가, 없는가 (판단 사유를 간단명료하게 기재)	조정안 및 대안이 (있다, 없다) 판단사유 :
⑬민원해결을 위한 현행 법령제도의 개선 필요성 여부 및 제도개선 과제는 어떠한 것이 있는가 (근거법령 등을 명시하여 자세히 기재)	개선의 필요성이 (있다, 없다) 있다면 그 이유는 (앞으로 동일 유형의 집단민원 계속 발생우려, 현행법령, 제도문제점 존재) : 제도개선과제 :

4. 해소추진방향 (요구사항 해결, 제도개선 및 민원인 설득 등으로 분류하여 기재)

5. 추진일정 및 방법

추진일정	추진내역
20 . . ~ 20 . .	
20 . . ~ 20 . .	
20 . . ~ 20 . .	
20 . . ~ 20 . .	

6. 추진상황 확인

점검일자	담당파트장	그룹장	추진상황 점검의견

7. 기타 참고 사항