

민원 접수 및 처리프로세스

민원신청절차 및 처리

I. 민원신청서 및 첨부서류

- 민원신청시에는 각 영업점에 비치된 첨부파일 「민원신청서」 민원관련서식을 이용하거나, 전화민원, 우편민원을 통하여 민원을 접수할 수 있습니다. 단, 민원 신청서 별지 양식을 이용하지 않을 경우에는 다음 사항을 명기해야 합니다.
 - ① 본인 및 대리인의 성명, 생년월일 및 성별 (법인의 경우 사업자등록번호), 주소, 전화번호 (휴대전화)
 - ② 신청취지(요구사항)
 - ③ 신청사유(6 하 원칙에 따라 기술)
 - ④ 개인정보제공동의 (비동의시 민원처리 불가)
- 민원신청과 관련하여 민원당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 다음 각호의 서류를 첨부하여야 합니다.
 - 본인인 경우 본인 실명확인증표 사본
 - 대리인이 신청하는 경우 본인의 위임장민원관련서식 및 인감증명서(본인서명사실확인서)
 - 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본
- 민원은 영업점 방문, 전화 등을 통하여 상담할 수 있으며 민원의 접수는 우편, 방문, 전화 등을 이용하여 접수 할 수 있습니다.
- 실명확인증표 사본, 인감증명서(본인서명사실확인서) 등의 서류는 본인확인 용도로만 사용되며 주민등록번호 뒷자리 삭제 후 보관됩니다.

II. 민원 접수채널 안내

- 전화 접수: 대표번호 1670-5566
- 우편 접수: 서울특별시 종로구 청계천로 41 중국은행 3층 금융소비자보호 총괄기관
- 고객의 소리: 영업점에 비치된 ‘고객의 소리’에 민원신청서 작성 후 제출
- 영업점 내방 접수: 영업점창구 이용

※ 금융상품 판매시 업무처리와 관련한 소비자 불만 및 상품에 대한 불만 등 의견제시도 위의 채널을 이용해 주십시오.

III. 민원신청서식

고객님께서 중국은행 서울지점에 민원신청 시 필요한 서식 자료입니다.

민원신청서식: 민원신청서 및 위임장

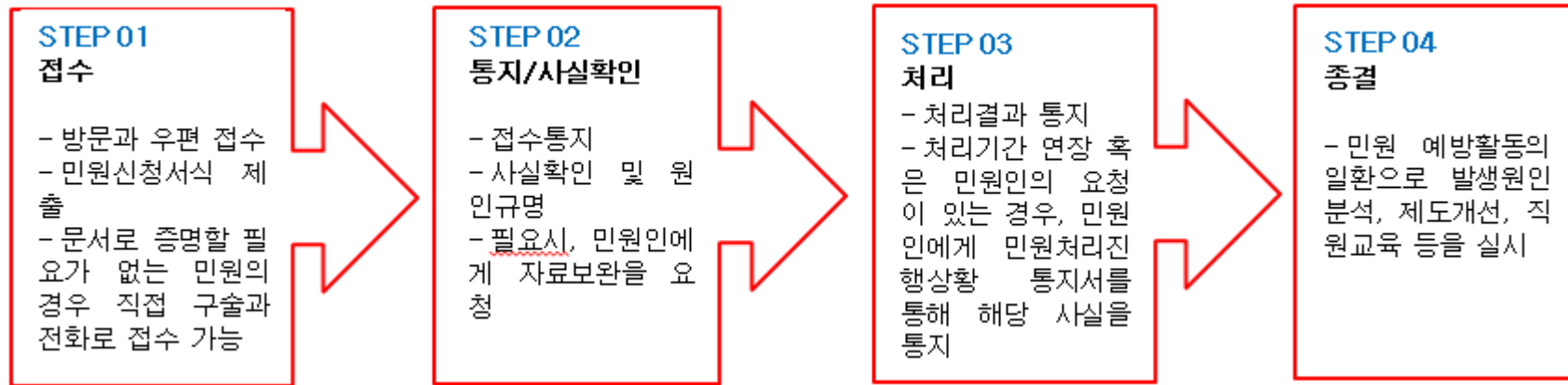
※ 민원신청과 관련한 서류는 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위내에서 정하여 운영합니다.

IV. 민원처리 기한

- 민원은 접수 후 지체없이 접수사실을 민원신청인에게 통지합니다. 또한 접수일로부터 14 영업일 이내 민원내용에 대한 처리결과를 회신하고, 금융소비자보호 총괄기관에 부의한 경우 접수일로부터 28 영업일 이내에 처리함을 원칙으로 합니다. 다만, 다음 기간은 처리기한에 산입하지 않습니다.
 - 민원신청인 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 - 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 - 감사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

- 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 14 영업일 범위 내에서 1 회에 한하여 연장할 수 있고, 금융소비자보호 총괄기관에 부의하였으나 다음 회의에서 재심의가 결정된 경우에는 다음 회의 개최일로부터 5 영업일까지 기한을 연장할 수 있습니다.
- 또한 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3 회 이상 반복하여 제출시 2 회 이상 처리결과 통지 후 별도처리 없이 종결할 수 있습니다.

V. 민원처리 프로세스



※ 금융상품 판매와 관련한 분쟁 및 소비자 피해 발생시 분쟁조정 및 피해구제도 민원처리 프로세스에 따라 진행됩니다.