

금융감독원 민원처리 절차 안내

1 금융감독원 민원처리 개요

- 금융감독원은 금융소비자의 권익을 보호하고 신속한 피해구제를 위해 금융상담, 민원처리 등 對국민 민원서비스 제공

(금융상담)

- 불합리한 금융제도와 관행에 대한 금융소비자의 뜻을 신속히 파악하고 금융소비자의 금융거래 관련 질의안내, 법률상담, 불만사항 청취 등을 위해 금융상담(전화, 대면) 실시

(민원처리)

- 금융회사의 업무와 관련하여 금융소비자 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 건의, 요청, 이의신청, 정보, 고발 등을 처리
- 분쟁조정실에서 처리하는 민원 중 분쟁조정위원회 회부대상 민원에 대해서는 법조계, 소비자단체, 학계 등 전문가로 구성된 금융분쟁조정위원회에서 피해 구제*

* 당사자가 조정결정 내용을 수락하여 조정이 성립하면 재판상 화해와 동일한 효력 발생

(신고·진정 등)

- 금융시장의 공정경쟁을 유지하기 위해 시장참여자에 의한 자율적 감시수단으로 금융시장질서 교란사범 및 금융 관련 민생침해 사범 신고 등을 접수하고 신속히 대응

금융감독원 신고센터 운영현황

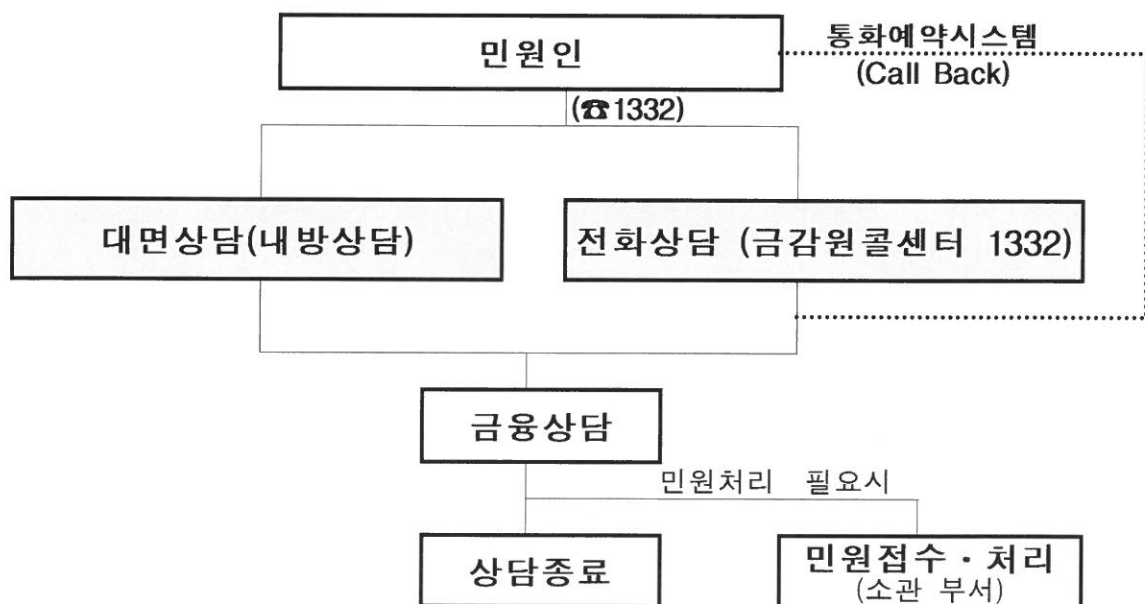
구 분	내 용
· 금융범죄·부조리 신고	· 금감원, 금융회사 임직원의 부조리 신고 접수
· 보험사기 신고센터	· 보험금 편취 목적의 보험사기 신고
· 사금융피해 상담센터	· 불법 사채업체 등의 고금리, 부당채권추심 등을 신고
· 신용카드 불법거래 감시센터	· 신용카드 거래거절, 수수료 전가행위 등 부당행위 신고
· 신용카드 회원 불법모집 신고	· 신용카드 길거리 모집, 경품제공 등 모집질서 위반신고
· 유사수신행위 신고	· 인·허가 없이 불법적으로 자금을 모집하는 행위 신고
· 보험모집질서 신고센터	· 보험모집관련 보험계약자에게 특별이익제공 행위 신고
· 증권 불공정거래 신고센터	· 유가증권 시세조정, 허위사실 유포 등 부당행위 신고

2

금융상담

- (상담경로) 민원인이 금감원을 직접 방문하여 대면상담을 하거나 금감원콜센터 1332를 통해 전화상담 가능
 - 본원 및 각 지원(11개)에서 대면상담(내방상담)을 실시
 - 전국 어디서나 '1332'만 누르면 전문상담원과 연결되고, 통화중 연락처를 남겨두면 추후 상담하는 Call-Back(예약콜) 서비스 실시
- (금융상담원) 내방상담 및 통합콜센터를 통한 전화상담 등을 위해 금융권역별*로 전문상담원을 배치하여 운영
 - * 은행·비은행, 생명보험, 손해보험, 금융투자, 여신전문, 대부업
- (상담내용) 금융거래 관련 감독제도·절차에 대한 질의, 건의 및 불만사항, 상속인 금융거래조회 등에 대해 안내·상담
 - 금융거래 관련 피해구제, 금융회사의 법규위반, 비위사실 고발 등 사실관계 확인을 통한 민원처리가 필요한 경우에는 공식적인 민원(분쟁조정) 절차를 거쳐 처리

금감원 민원상담 흐름도



- ◆ 금감원은 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 금융회사의 업무 관련 금융소비자 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 건의, 요청, 이의신청, 정보, 고발 등을 처리하고,
- 「금융위원회의 설치법」에 따라 금융회사, 금융 수요자와 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁을 조정

가. 민원 접수 및 분류

- (접수대상) 금감원 방문, 인터넷, 우편 등으로 직접 접수된 민원 또는 국민신문고 등 타기관*을 통해 이첩된 민원

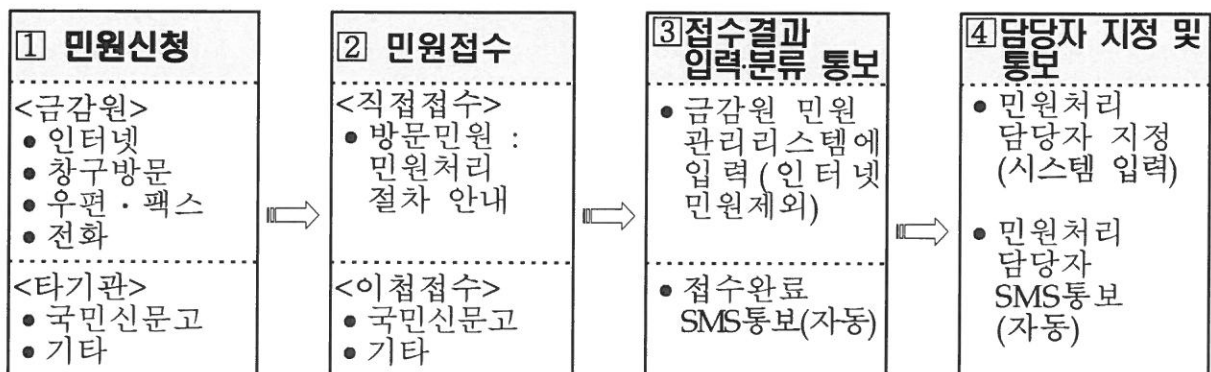
* 국민신문고, 대통령비서실, 국민권익위원회, 금융위원회, 감사원, 공정거래위원회 등

- 행정기관·공공단체 또는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 특정한 행위를 요구하는 경우 등은 민원으로 보지 않음

- (분류) 접수된 민원은 다음 기준에 따라 소관 부서로 분류

처리부서	구 분
분쟁조정실	금융회사와 민원인과의 금전적인 다툼이 있는 민원
금융민원센터/지원	금융회사 업무취급 등에 대한 불만
업권별 검사국	금융회사 불법행위, 금융사고 등 관련 민원
업권별 감독국	특정 금융회사가 아닌 여러 금융회사 공통에 걸친 제도개선이 필요한 민원
금융소비자보호총괄국	위 민원을 제외한 모든 민원(권익 신고 및 내부감찰 민원 제외)

민원 접수 및 분류 절차



나. 민원의 처리

- ◆ 접수된 민원은 소관 부서에서 검토하여 민원내용에 따라 금융회사 이첩, 자율조정 또는 직접처리의 방법으로 진행
 - 민원처리방법에 따라 회사에 대한 자료요청 방법이 달라지며 금감원 요청에 따라 자체 조사종결, 답변서 제출 등 회사의 조치 필요

1 이첩처리

- (정의) 금융기관이 처리하도록 송부하고, 민원인에게 그 사실을 통지함으로써 민원처리를 종결하는 처리방법
 - (대상) 금융회사의 영업행위나 경영방침에 대한 의견·해명 요구 등 금융회사의 직접처리가 적절하다고 판단되는 경우
- (처리방법) 민원내용의 성격에 따라 단순이첩, 회보이첩으로 처리

단순이첩	경미한 사항, 사실관계 확인이 필요하지 않은 경우, 회사는 민원인에게 처리결과를 회신하고 자체 종결처리
회보이첩	사실관계 확인이 필요한 경우, 회사는 적정하게 처리(민원인에게 회신) 후 금감원에 처리 결과를 보고(적정성 심사)

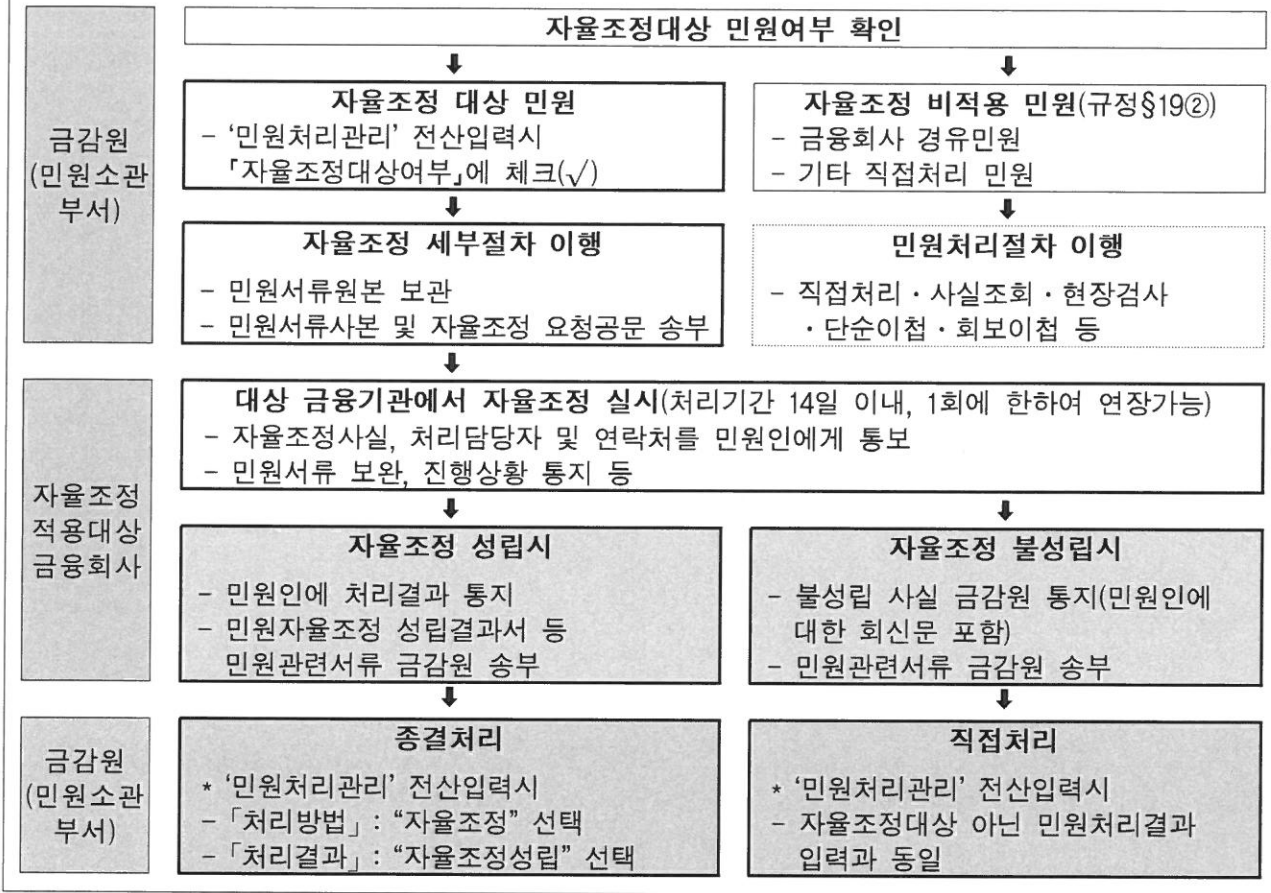
2 자율조정처리

- (정의) 금융민원에 대해 14일간 민원인과 금융기관에 자율적인 조정 기회를 부여하여 처리하는 방법(불성립시 감독원 직접처리)
 - (대상) 금융거래계약에 기초한 권리구제 요청 등 **이의신청성 민원** 중 금융회사에 당해 민원을 신청한 사실이 없는 경우(미경유 민원)
- (처리방법) 민원인과 금융회사의 합의 결과에 따라 처리
 - 자율조정 불성립시 금감원은 검토 후 추가자료 요청, 근거의 보완 또는 시정조치 요구 등 직접처리(합의권고 및 분조위 회부 등 포함)

자율조정 성립	금감원에 자율조정 성립보고서 및 민원취하서(녹취 가능) 제출
자율조정 불성립	(1)민원인에게 처리결과를 회신(불수용 사유 명시)하고 (2) 금감원에 해당 안내문 및 처리의견서, 관련 증빙자료를 제출

<참고>

자율조정처리 세부절차



3 직접처리

□ **(정의)** 이첩처리 및 자율조정처리를 제외한 원칙적인 처리방법

○ **(대상)** 자율조정이 성립되지 않은 민원(이의신청성 민원 중 경유민원) 및 금융회사의 위법·부당행위에 대한 **제보성 민원** 등 기타 민원

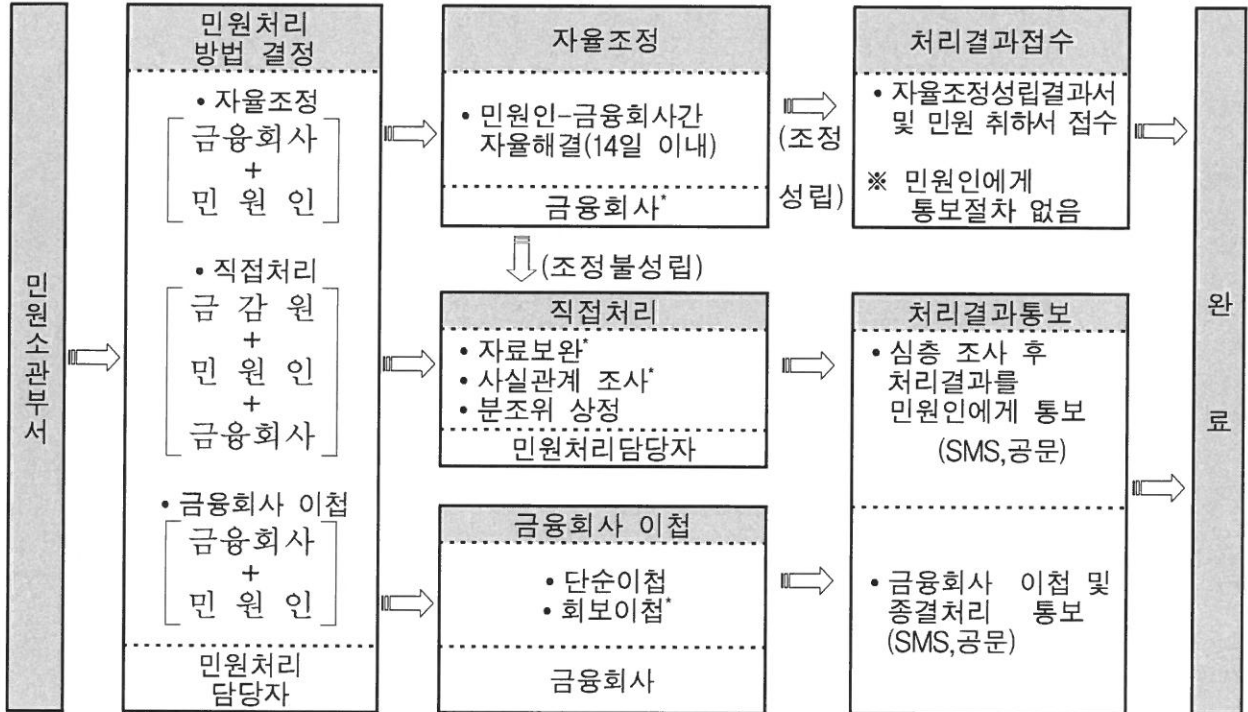
□ **(처리방법)** 금감원이 민원내용과 관련하여 금융회사에 사실조회를 통해 요구한 관련 자료를 제출하고 처리방안을 검토하여 회신

경유민원	금감원이 사실조회를 통하여 처리결과에 대한 시정조치 요구 또는 추가자료 요청건에 대한 자료를 제출
기타민원	금감원이 사실조회를 통하여 요청한 자료 및 처리방안에 대한 의견을 제출

<참고>

금감원 민원처리절차 개관

1. 금감원 민원처리 흐름도



* 금융회사의 자료제출 서식은 <참조: 회신문(예시)> 참고

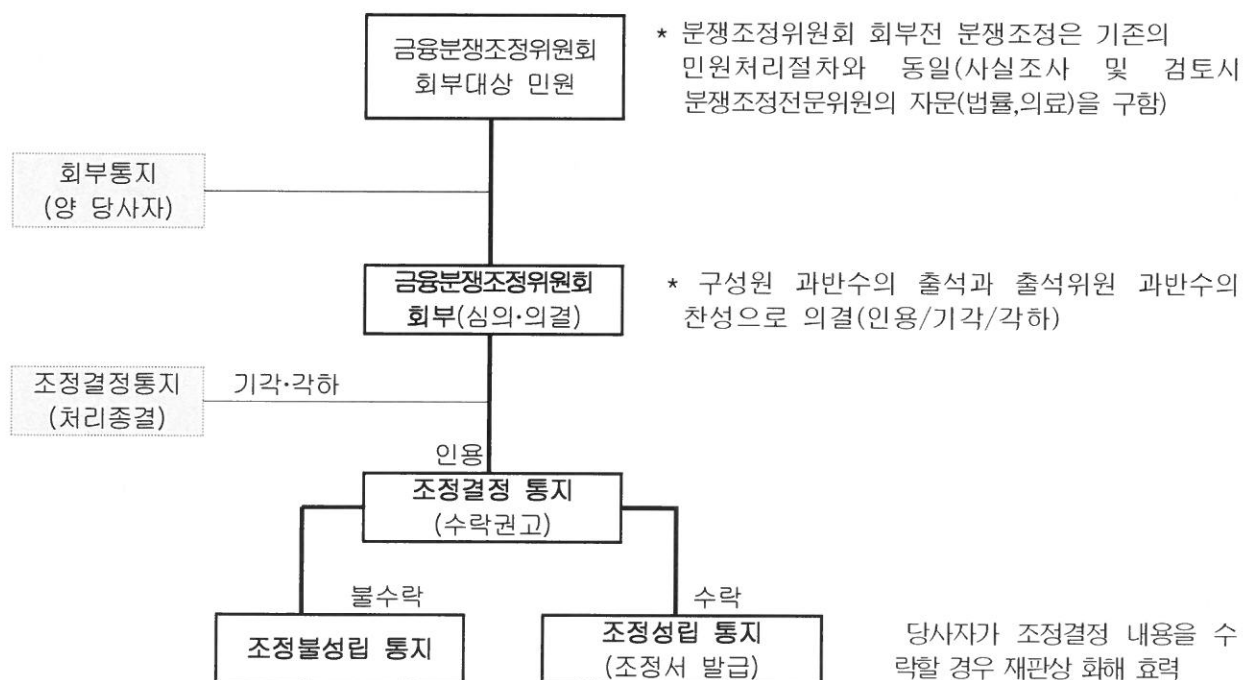
2. 금감원 민원처리방법에 따른 회사의 업무처리(요약)

민원처리 방법	자료요청 방법	대상	예시 (※ 구체적인 사실관계에 따라 달라질 수 있음)	회사의 업무처리
이첩처리	단순이첩	이첩대상 민원	단순 서비스불만, 직원 불친절 등	적의 처리 - 제출할 서류 X
	회보이첩		약관 문의, 내부 지침, 시스템, 부가서비스, 수수료, 이자(적법) 등	적의 처리 후 처리 결과 보고
자율조정처리	자율조정	자율조정 가능 금융민원 중 미경유민원	대출모집인, 불완전 판매, 대부중개업자 불법 행위, 대출사기, 채무자 명의도용, 대출계약의 효력, 보증채무 존부 확인, 보증의 범위, 담보권 취급·실행, 상계처리 적부, 불공정약관 등	- 자율조정 성립시 자율조정성립보고 또는 민원취하서 제출 - 자율조정 불성립시 민원인에 대한 안내문, 처리의견서 및 증빙자료 일체 첨부
직접처리	사실조회	자율조정 가능 금융민원 중 경유민원		금감원 담당자가 추가로 요구한 자료(시정조치에 대한 의견 등) 제출
		그외 직접처리 민원 중 사실확인 필요 민원	법령·제도 문의·건의, 대출사기 신고, 불법채권추심 신고, 이자(불법), 개인·신용정보 유출 등	금감원 담당자가 요구한 자료(계약내용, 처리경과 등) 제출

- (개요) 금융기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융관련기관의 업무와 관련하여 발생하는 권리, 의무 또는 이해관계로 인한 분쟁에 대해 조정신청을 하는 경우
- 당사자의 주장과 사실관계를 확인하고 이에 대한 합리적인 분쟁 해결 방안이나 조정의견을 제시하여 당사자간의 합의를 통하여 원만하게 해결하는 자주적 분쟁해결방식(금융위 설치법§51)
- (구성) 위원장 1인을 포함하여 30인 이내의 위원으로 구성되어 있으며, 은행·증권분과(대부업 포함)와 보험분과로 구분하여 운영
- 위원회는 분과별로 7~11인의 위원(법조계, 소비자단체, 학계 등 전문가로 구성)이 참석하여 다수결로 심의 및 의결을 진행
- (효력) 위원회의 조정결정을 당사자가 모두 수용할 경우에는 재판상 화해와 동일한 효력(법원의 확정판결과 동일) 발생

<참고>

금융분쟁조정위원회 운영절차



5 금감원 민원 처리 절차

① 금융회사 민원 담당자 사전 준비사항

- 금감원은 민원이 접수 되었을 경우 금융정보교환망(FINES)을 통해 금융회사로 사실조회 및 처리결과를 접수
- 따라서 금융회사는 사전에 금융정보교환망(FINES)에 등록하여 접속용 ID 및 비밀번호를 부여 받아야 함
- ☞ 既 배포된「전자문서교환시스템 가입(회사등록) 신청서 및 작성요령」참고
- 사전에 **연락처**를 등록한 경우(필요시) 금감원 자료요청시 금융회사 민원 담당자에게 자료요청 사실이 SMS로 통보
- ☞ 권한 발급>민원자료공유>담당자정보>소비자보호 담당자 입력>휴대폰 번호 입력

FINES 금융정보교환망 Financial Information Exchange System

민원자료공유 담당자 테스트 [] 님이 접속하셨습니다

로그아웃 | 개인정보 변경 | 인증서 관리 | 열람대시크

자주찾는 메뉴 > 민원자료공유 | 상속된 금융거래조회... | 보고서 작성 및... | 외국투자등록 | CPC지원 | 정보노출자전파

민원자료공유

민원자료공유
민원전체조회
공지사항
민원통계분석
담당자정보
분쟁현황
(정보공개)제3자의견동의
문제행동민원입력

○ 담당자정보

금감원 자료요청시 SMS 수신을 원하는 경우 입력

성명	직위	전화번호	E-Mail(회사)	E-Mail(개인)	부서명(담당업무)
직원1	차장				소비자보호부(대외협력)
직원2	차장				소비자보호부(대외협력)
직원3	과장				소비자보호부(대외협력)
파트장	과장				소비자보호부(대외협력)
팀장	차장				소비자보호부(소비자지원)
부장	부장				소비자보호부(총괄)
담당직원1	상무				CCO(본부장)
담당직원2					

주소: 110 - 731 | 우편번호: []

대표전화: []

자료를공유할지번호 (휴대폰번호): []

SMS (☒ 수신 ☐ 미수신)

SMS (☒ 수신 ☐ 미수신)

SMS (☒ 수신 ☐ 미수신)

금감원에서 민원자료 공유 시 수신이 체크 되어있는 번호로 SMS를 전송해드립니다.
 입력형식 : 010-1234-5678
 ※ 입력형식을 지키지 않으면 SMS가 발송되지 않을 수 있습니다. 입력에 주의하시기 바랍니다.

[확인] [취소]

② 민원 자료요청 확인

- 금감원은 민원이 접수되면 담당 부서에서 금융정보교환망(FINES)를 통해 민원서류 등을 첨부하여 금융회사에 **자료요청**
 - **금융회사 민원담당자**는 금융정보교환망(FINES)에 로그인하여 「**민원자료공유**」 화면에서 금감원 사실조회 내용을 수시로 확인
 - 자료요청이 확인 되었을 경우 사실조회서 및 민원서류 등을 내려 받아 관련부서에 사실조사를 요구하거나 직접 조사 처리
- ☞ '민원자료공유'(상단 탭)>'민원자료공유'(좌측 탭)>'결과'>'입력'(이미 자료를 제출한 경우 '보기'라고 뜸)>민원정보 및 자료제출 화면으로 전환

FINES 금융정보교환망 Financial Information Exchange System

민원자료공유 담당자 테스트 님이 접속하셨... 로그인 개인정보 변경 인증서 관리 헬프데스크 전체메뉴

자주찾는메뉴 ▾ 민원자료공유 상속인 금융거래조회 보고서 작성 및 ... 외국인투자등록 CPC지원 정보노출자전파 설정

민원자료공유

민원전체조회
공지사항
민원통계분석
담당자정보
분쟁현황
(정보공개)제3자의견동의
문제행동민원입력

○ 민원자료공유

접수번호 [] 주민번호 []
요청일 2015.07.23 ~ 2016.07.22
민원인성명 []
위하 여부 [선택]

※ 금감원에서 귀사로 자료공유 요청한 민원만 목록에 나타납니다. 요청하지 않은 내역을 확인하시려면 '민원전체조회' 메뉴를 클릭하십시오.

검색 초기화 EXCEL 다운로드

접수번호	접수일	처리일	요청일	민원인	주민번호	민원제목	민원진행상황	재민원 여부	요청사항	위하 여부	결과
[]	2016.07.21		2016.07.22	[]	[]	대로 다시 이익제기 합니다.	처리중	반복	자료조정		보기
[]	2016.07.21		2016.07.22	[]	561216-*****	민원신청서	처리중	원민원	자료조정		입력

↓

민원자료공유

○ 민원자료공유 **화면전환**

목록 인쇄 EXCEL 다운로드

- 민원인정보

접수번호	[]	민원인성명	[]
주민등록번호	[]	이메일	[]@daum.net
성별	남	지역	경북
전화번호	010-[]	휴대폰번호	010-[]
처리결과회신방법	인터넷		
등록시각	2016-07-22	접수일	20160722
개인정보제공동의		신청방법	인터넷(우리원)

당해 민원과 관련하여 금융회사에 민원을 제기한 적이 있는지 여부: 있다

(정보공개)제3자의견동의

☞ **민원내용 확인** : '민원자료공유'(상단 탭)>'민원자료공유'(좌측 탭)>'결과'>'입력'>'민원인정보' 및 '민원내용' 중 '첨부파일'까지 상세히 확인

- 민원인정보			
접수번호	2	민원인성명	
주민등록번호	5612	이메일	
성별	여	지역	대전
전화번호	042	휴대폰번호	010
처리결과회신방법	서면		
등록시각	2016-07-21	접수일	20160721
개인정보제공동의		신청방법	팩스
당해 민원과 관련하여 금융회사에 민원을 제기한 적이 있는지 여부:			
- 민원내용			
민원제목	민원신청서		
취하여부 및 사유			
금융회사	금융회사명	금융상품종류	금융상품명
	지점명	가입경로	상품가입일
금융권역	생명보험		
민원유형	계약 무효		
분쟁금액	0 원		
민원요지	상품설명 불충분 및 해당 상품을 추천한 직원에 대한 징계 요청		
민원내용	첨부파일 확인		
첨부파일	.pdf		

☞ **자료요청 확인** : '민원자료공유'(상단 탭)>'민원자료공유'(좌측 탭)>'결과'>'입력'>'처리결과 입력'>'요청내용' 확인

- 처리결과 입력		
요청내용	요청날짜	2016-07-22
	제출기한	2016-08-10 Ⓢ 제출기한 연장요청
	요청분류	자율조정
	요청사항	1. 우리원에 접수된 민원과 관련하여 자율조정을 의뢰하니, 자율조정 대상인 경우에는 자율조정제도 운영지침에 따라 처리한 후 자율조정 결과 등 관련서류를 14일 이내에 제출하여 주시기 바랍니다. 2. 동 건이 자율조정 대상이 아니거나, 자율조정이 불성립된 경우에는 위 기한 내에 불임과 같이 사실조회 결과 등 관련서류를 제출하여 주시기 바라며, 만약 동 기한까지 제출하지 못할 때에는 지연사유 및 제출예정 일자를 명시한 사유서를 동 기한내에 제출하여 주시기 바랍니다. 3. 아울러 본 민원제출로 인하여 민원인의 권익이 침해되지 않도록 하시고 특히 민원서류의 내용을 본건 처리 이외의 여타 목적으로 사용하는 것은 「신용정보이용및보호에관한법률」 등에 따라 금지되어 있으니 유의하여 주시기 바랍니다.
	첨부파일	자율조정(소비자_보험).hwp
회신(처리) 요지	회신(처리) 요지는 3990글자까지 등록할 수 있습니다. 3990글자가 넘는 경우에는 내용을 파일로 만들어서 첨부하세요.	

③ 민원처리 기간 연장 신청

- 사실조회 요청을 받은 민원은 **14일 이내 금감원에 그 결과를 제출** 하여야 하며, 기한 내 제출이 어려울 경우 **기한 연장을 신청**
- 금융정보교환망(FINES)에 「**민원자료공유**」 화면에서 「**결과 입력**」을 클릭하여 **기간 연장을 입력**(금감원 담당자 사전 협의 필요)

👉 **기간 연장 신청** : '민원자료공유'(상단 탭)>'민원자료공유'(좌측 탭)>'결과'>'입력'>'처리결과 입력'>'요청내용' 확인>'제출기한 연장요청'

- 처리결과 입력

요청날짜	2016-07-22
제출기한	2016-08-10
요청분류	자료조정

◎ 제출기한 연장요청

1. 우리원에 접수된 민원과 관련하여 자료조정을 의뢰하니, 자료조정 대상인 경우에는 자료 조정제출 마감시점에 따라 처리한 후 자료조정 결과 등 관련서류를 14일 이내에 제출하여 주시기 바랍니다.

이 아니거나, 자료조정이 불성립된 경우에는 위 기한 내에 불입과 관련서류를 제출하여 주시기 바라며, 만약 동 기한까지 제출하지 못 할 예정 일자를 명시한 사유서를 동 기한내에 제출하여 주시기 바랍니다.

민하여 민원인의 권익이 침해되지 않도록 하시고 특히 민원서류의 여타 목적으로 사용하는 것은 「신용정보이용및보호에관한법률」 이 유의하여 주시기 바랍니다.

wp

습니다.

해서 첨부하세요.

<팝업>

제출기한 연장요청 - FSS01(가) 공급한 Internet Explorer

○ ??? ?

제출기한 2016.08.11 요청기한 2016.08.11

연장사유

입력

첨부파일

찾아보기...

확인 닫기

④ 민원처리 결과 자료제출

- 금융회사는 민원에 대한 자체 처리후 그 결과를 금융정보교환망 (FINES)을 통해 금감원에 제출
- 금융정보교환망(FINES)에 「**민원자료공유**」 화면에서 「**결과 입력**」을 클릭하여 관련 자료를 등록

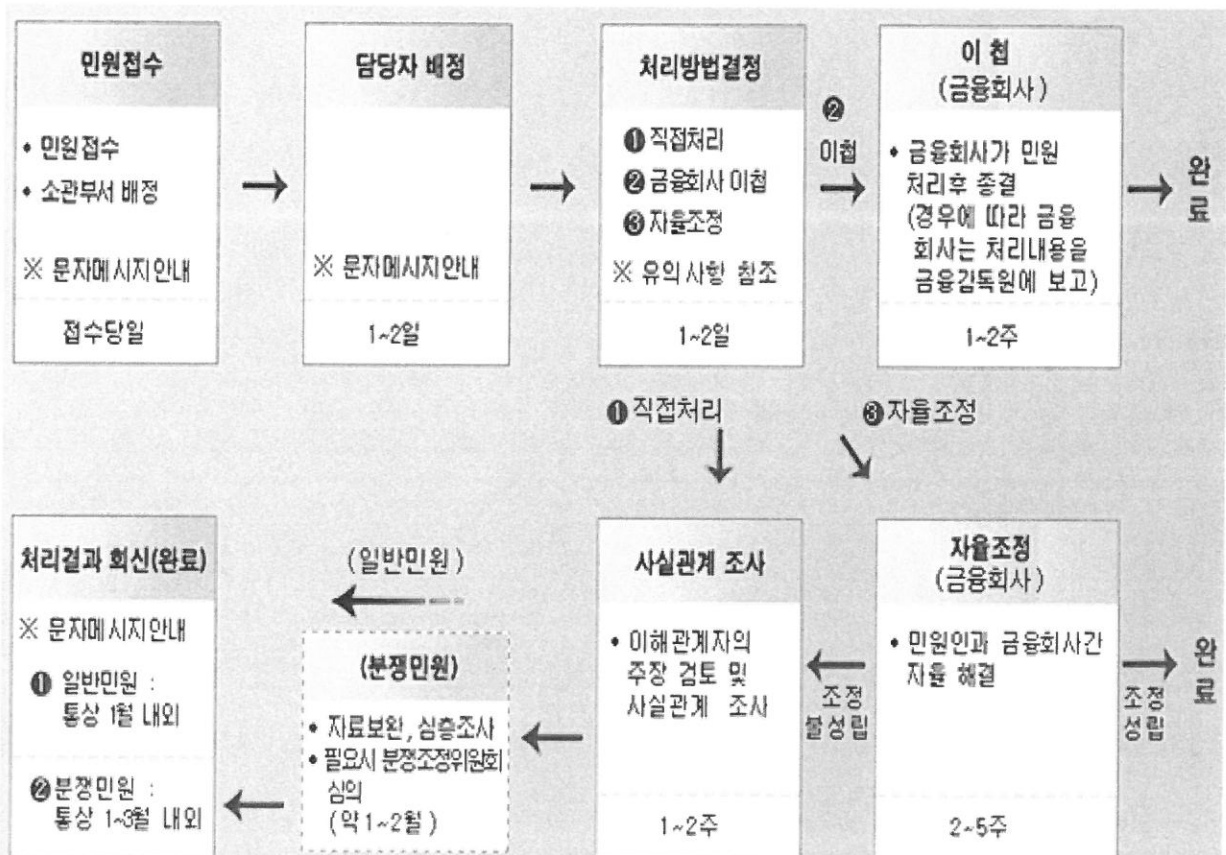
※ 신속한 종결 처리를 위하여 자료 제출 후 금감원 담당자에게 유선으로 통보

☞ **자료 제출** : '민원자료공유'(상단 탭)>'민원자료공유'(좌측 탭)>'결과'>'입력'>'처리결과 입력'>'회신 요지', '처리결과입력', '처리담당자' 입력 후 첨부파일 등록

회신(처리) 요지	회신(처리) 요지는 3990글자까지 등록할 수 있습니다. 3990글자가 넘는 경우에는 내용을 파일로 만들어서 첨부하세요. 처리의견서 등을 간단히 요약하여 등록		
처리결과입력	회신근거	자율조정 성립 여부 등을 정확하게 체크	
	자율조정 및 사실조회처리	자율조정 대상 여부 ☐ 대상 ☐ 미대상 자율조정성립 (☐ 합의취하 ☐ 요구사항수용) ☐ 사실조회회신	
처리담당자	담당부서	담당자명	전화번호 저장
첨부파일	민원인 회신문, 처리의견서, 결과보고서, 증빙자료 등 압축하여 첨부 첨부		

<참고>

금감원 민원처리 흐름도



참고 1

자율조정 대상 민원인 회신문(예시)

<참조>

회신문(예시)

○○○○회사

2016.07.25.

문서번호 : 소비자보호 심의필 2016-0001

수신 : ○○○ 고객님

주소 : 서울특별시 ○○구 ○○동 ○○아파트 ○○동 ○○호

제목 : 민원 검토 회신문

1. 고객님께서 20○○년 ○○월 ○○일 금융감독원에 접수하신 민원(접수번호 20○○○○○○○○)과 관련하여 금융감독원이 공정하게 조사 및 검토하도록 요청한 부분에 대한 회신입니다.

2. 채권추심과 관련하여 고객님께 불편함을 드린 점에 대해 유감의 말씀을 드리며, 고객님과 고객님의 가정에 늘 행운과 건강이 함께하기를 기원합니다.

붙임 : 민원검토 회신문 1부. 끝.

대표이사 ○○○

(소비자보호부 담당자 ○○○, Tel ○○-○○○-○○○○○)

<붙임>

민원검토 회신문(예시)

* <참고2> 사실조회 대상 금감원 회신문 참조

※ 이 회신문의 내용은 소비자보호부서의 심의를 거쳤으며, 동 회신문은 금융감독원에도 송부됩니다.(향후 금융감독원에서 최종 처리 결정예정임)

참고 2

사실조회 대상 금감원 회신문(예시)

회신문(예시)

소비자보호부서	책임자*	소속		직통전화	
		직위		성명	
	담당자	소속		직통전화	
		직위		성명	

※ 소비자보호부서(소비자보호업무 수행부서)의 책임자가 반드시 회신문을 확인하고 송부 및 제출하시기 바랍니다.

- 회보서 -

1. 민원인 및 계약사항

가. 민원인 인적사항

나. 계약사항(상품명, 계약당사자·관련자, 계약체결일·종료일, 계약금액, 모집정보 등)

2. 민원내용 검토

가. 민원요지 및 민원발생 경위(고객센터 상담기록, 민원 유발 사유 등)

나. 민원인의 주장에 대한 귀사의 구체적 의견(취급자 경위서 등 첨부)

다. 민원인의 주장에 대한 귀사의 조치내역 및 진행상황*

* 민·형사 소송제기, 형사고소, 경매 등 집행 내역 등 민원 관련 주요 진행내역

3. 처리결과 및 근거

가. 본건 민원 수용 및 합의 의사 여부 등

나. 해당 영업제규정, 내규, 지침, 매뉴얼, 가이드라인 등

다. 관련 약관, 법령, 판례, 분조례 등

라. 본 건 민원의 향후 처리대책 등

4. 회사의 귀책사유로 민원이 발생한 경우 담당자에 대한 조치 여부

5. 제출자료 : 본건 민원 회신 관련 입증자료*

* 대출계약서, 견적서, 확인전화 녹취파일, 약관, 판례, 조정례, 유권해석 회신, 모집경위서, 확인서 등 민원과 관련하여 참고가 될 만한 자료