

## 민원 처리과정

---



### 1. 민원 접수

- 홈페이지 및 고객센터, 방문, 우편 등을 통해 접수 가능 합니다.

### 2. 접수 완료

- 민원 접수 확인 후 민원 처리 담당자를 지정합니다.
- 민원 접수자에게 이메일, 전화 등을 통해 접수 사실 통보합니다.

### 3. 민원 처리

- 민원 처리는 접수일부터 14 영업일 이내 처리를 원칙으로 합니다.
- 대외기관(금융감독원 등)으로부터 이관된 민원은 제외됩니다.
- 민원 처리 과정 중 문제 발생 시 민원 접수자에게 이메일, 전화 등을 통해 안내합니다.

다음과 같은 경우 민원 처리가 지연되거나 불가할 수 있습니다.

- 민원 처리를 위해 추가 서류 등의 보완이 필요한 경우
- 민원 접수자가 회원 본인이 아니거나 성명, 연락처 등이 분명하지 않은 경우
- 접수 민원이 재판 또는 유관기관과 분쟁 조정 중인 경우

### 4. 접수 완료

- 민원 접수자에게 이메일, 전화 등을 통해 민원 처리 결과를 안내합니다.
- 대외기관(금융감독원 등)으로부터 이관된 민원은 해당 기관으로 민원 처리 결과를 회신합니다.