

# 소비자보호 사무편람

2020. 11.

## MG손해보험

※ 이 편람은 MG손해보험의 소비자보호 사무에 대한 이해증진과 소비자보호 사무처리의 편의를 도모하기 위하여 발간한 것입니다.

소비자가 항상 편리하게 열람할 수 있도록 이 편람을 비치 관리하여야 합니다.

【본 편람은 MG손해보험 홈페이지([www.mggeneralins.com](http://www.mggeneralins.com))에서 다운 받을 수 있습니다.】

## 《 목 차 》

### □ 소비자보호사무의 개요

1. 소비자보호사무의 정의
2. 민원업무처리원칙
3. 소비자보호 민원신청 및 첨부서류
4. 소비자 민원 처리기일
5. 소비자보호 민원의 처리 결과 안내

### □ 소비자보호사무 관련자료

1. 민원업무처리지침
2. 민원 관련 서식 명세
  - 〈별지 제1호 서식〉 민원신청서
  - 〈별지 제2호 서식〉 위임장
  - 〈별지 제3호 서식〉 민원취하서
  - 〈별지 제4호 서식〉 민원처리 진행과정 안내문
  - 〈별지 제5호 서식〉 민원검토회신문
3. 홈페이지 전자민원 청구

## □ 소비자보호사무의 개요

### 1. 소비자보호사무의 정의(제2조)

이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다

- ① "민원"이라 함은 회사 업무와 관련하여 소비자로부터 제기 되는 불만사항 등 일체의 의사표시를 말하며, "민원인"이란 이러한 의사표시를 하는 자연인, 법인 및 단체를 말한다.
- ② "대내민원"이라 함은 서신, 방문, 팩스, 이메일, 인터넷, 전화 등을 통하여 회사에 직접 요청하는 민원을 말한다.
- ③ "대외민원"이라 함은 소비자가 금융감독원, 한국소비자원, 국민권익위원회 등 대외기관에 민원이 접수되어 당사에 통보된 민원을 말한다.
- ④ "총괄부서"라 함은 소비자보호 총괄책임자(이하 "CCO"라고 함)를 보좌하면서 회사의 소비자보호 및 민원업무 전반을 총괄하는 업무에 대한 책임과 권한을 가지고 수행하는 부서를 말한다.
- ⑤ "민원업무전담자"(이하 "민원전담자"라 함)라 함은 소비자보호 총괄부서 소속 직원으로 소비자보호 및 민원대응 업무를 수행하는 직원을 말한다.
- ⑦ "접수부서"라 함은 민원을 인지하고 해당민원을 민원관리시스템(이하 VOC)에 입력한 부서를 말하며, 민원을 입력한 직원을 "접수자"라 말한다
- ⑧ "민원처리부서"(이하 처리부서)라 함은 민원을 직접 주관하여 처리하는 부서를 말하며, "담당자"라 함은 처리부서에서 민원을 실무적으로 처리하기 위하여 지정된 자를 말한다.
- ⑧ "민원 접수채널"(이하 "접수채널"이라 함)이라 함은 방문, 서신, 팩스, 이메일, 인터넷, 전화 등의 방법을 통하여 민원이 접수되는 경로를 말한다.

### 2. 민원업무처리 원칙(제3조)

- ① 대내민원 업무는 해당 민원을 발생하게 한 원인부서에서 처리한다.  
다만, 처리부서에서 민원업무 해결이 어려운 경우 총괄부서와 협의하여 처리를 하거나 사안에 따라 총괄부서에서 처리를 할 수 있다.
- ② 대외민원 업무의 처리는 총괄부서에서 처리한다.
- ③ 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 소비자의 불만을 해소하는데 최선을 다하여야 한다.
- ④ 민원 업무는 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며, 처리기일이 남아 있음을 이유로 또는 그 민원업무와 직접 관련되지 않은 사항을 이유로 처리를 지연시켜서는 아니 된다.
- ⑤ 소비자 민원의 신청이 있는 경우 관계법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원을 부당하게 반환하여서는 아니 된다.
- ⑥ 회사는 민원 등의 접수 및 처리와 관련하여 알게 된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 관계 법령에 따라 목적 외 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

### 3. 소비자보호 민원신청 및 첨부서류(제4조)

- ① 회사는 다양한 채널로 민원이 접수될 수 있도록 홈페이지, 대고객 교부서류, 영업점 등에 민원접수채널 및 민원 접수방법을 안내한다.
- ② 민원인이 본점, 영업점 등을 내방하여 민원을 신청하는 경우 접수자는 민원신청서와 관련서류를 징구하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 홈페이지를 통하여 민원을 신청하는 경우 홈페이지 소비자광장의 전자민원 접수(VOC)란에 직접 민원을 신청할 수 있다.
- ③ 민원 신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음 각 호와 같다.
  1. 본인의 경우 본인 실명확인 신분증 사본
  2. 개인정보 수집·이용 및 처리 동의서
  3. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장

4. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

- ④ 민원 신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류는 민원업무 처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 징구하여야 하며, 기타 방법(팩스, 서신, 이메일 등)으로 민원을 접수하는 경우 홈페이지 전자민원 접수란에 관련 서식을 출력할 수 있도록 한다.
- ⑤ 회사는 민원신청을 하는 경우 민원처리 절차 등을 민원인에게 안내하여야 한다.
- ⑥ 접수자는 접수채널을 통하여 접수된 대내민원에 대하여 해당 민원의 계약사항, 민원인 정보, 요구사항 등을 VOC에 즉시 입력하여야 한다.
- ⑦ 접수자는 해당민원의 처리부서 및 담당자를 알고 있는 경우, 담당자를 지정하여 입력할 수 있다.
- ⑧ 대내민원 접수가 완료되면 SMS 또는 이메일 등으로 해당 민원이 정상적으로 접수되었음을 민원인에게 안내한다. 다만, 민원인이 원하지 않거나 민원인의 귀책사유로 안내를 받을 수 없는 경우 이를 생략할 수 있다.

#### 4. 소비자 민원 처리기일(제11조)

- ① 민원은 처리기일 이내에 처리함을 원칙으로 한다. 다만 처리기일을 정하지 않은 경우에는 대내민원은 접수일로부터 3영업일 이내, 대외민원은 요청받은 날로부터 14영업일 이내에 처리한다.
- ② 처리부서는 부득이하게 제1항의 기일 내에 조치 및 답변이 어려운 경우 총괄부서와 협의하여 처리기일을 조정할 수 있다.
- ③ 제1항의 처리기일에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
  - 1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  - 2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
  - 3. 경찰 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
  - 4. 기타 부득이한 사유로 처리기일이 지연되는 경우로 총괄부서에서 판단하는 민원
- ④ 총괄부서는 대외기관이 요청하는 기일내 처리가 어려운 경우 처리기일을 연장 요청한다.

- ⑤ 신속한 민원처리 및 처리기일 준수를 위하여 민원의 처리기한이 임박하거나 초과시 담당자에게 알림메시지를 발송한다.

#### 5. 소비자보호 민원의 처리 결과 안내(제13조)

- ① 담당자는 민원처리를 종결한 경우, 그 결과를 즉시 민원인에게 안내하여야 하여야 하고 처리결과를 VOC에 입력 한다.
- ② 처리결과 안내는 전화, 문서, 이메일, 문자, 인터넷 등 민원인이 원하는 방식으로 한다.
- ③ 처리결과를 문서로 통지하는 경우 민원검토 회신문에 의거 회신한다. 다만, 대내민원으로 민원인이 문서로 요청하지 않는다는 의사를 표시하는 경우 민원회신문 양식으로 통지 하는 것을 생략할 수 있다.

별첨

## 소비자보호사무 관련 자료

### 1. 민원업무처리지침

### 2. 민원 관련 서식 명세

- <별지 제1호 서식> 민원신청서
- <별지 제2호 서식> 위임장
- <별지 제3호 서식> 민원취하서
- <별지 제4호 서식> 민원처리 진행과정 안내문
- <별지 제5호 서식> 민원검토 회신문

### 3. 홈페이지 전자민원 청구

## 민원 업무 처리 지침



### 제 1 장 총 칙

#### 제1조 (목적)

이 지침은 민원처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원업무의 공정하고 신속한 처리와 민원인의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

#### 제2조 (정의)

이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다

- ① "민원"이라 함은 회사 업무와 관련하여 소비자로부터 제기 되는 불만사항 등 일체의 의사표시를 말하며, "민원인"이란 이러한 의사표시를 하는 자연인, 법인 및 단체를 말한다.
- ② "대내민원"이라 함은 서신, 방문, 팩스, 이메일, 인터넷, 전화 등을 통하여 회사에 직접 요청하는 민원을 말한다.
- ③ "대외민원"이라 함은 소비자가 금융감독원, 한국소비자원, 국민권익위원회 등 대외기관에 민원이 접수되어 당사에 통보된 민원을 말한다.
- ④ "총괄부서"라 함은 소비자보호 총괄책임자(이하 "CCO"라고 함)를 보좌하면서 회사의 소비자보호 및 민원업무 전반을 총괄하는 업무에 대한 책임과 권한을 가지고 수행하는 부서를 말한다.
- ⑤ "민원업무전담자" (이하 "민원전담자"라 함)라 함은 소비자보호 총괄부서 소속 직원으로 소비자보호 및 민원대응 업무를 수행하는 직원을 말한다.
- ⑦ "접수부서"라 함은 민원을 인지하고 해당민원을 민원관리시스템(이하 VOC)에 입력한 부서를 말하며, 민원을 입력한 직원을 "접수자"라 말한다
- ⑧ "민원처리부서" (이하 처리부서)라 함은 민원을 직접 주관하여 처리하는 부서를 말하며, "담당자"라 함은 처리부서에서 민원을 실무적으로 처리하기 위하여 지정된 자를 말한다.
- ⑧ "민원 접수채널" (이하 "접수채널" 이라 함)이라 함은 방문, 서신, 팩스, 이메일, 인터넷, 전화 등의 방법을 통하여 민원이 접수되는 경로를 말한다.

### 제3조 (민원 업무처리 원칙)

- ① 대내민원 업무는 해당 민원을 발생하게 한 원인부서에서 처리한다.  
다만, 처리부서에서 민원업무 해결이 어려운 경우 총괄부서와 협의하여 처리를 하거나 사안에 따라 총괄부서에서 처리를 할 수 있다.
- ② 대외민원 업무의 처리는 총괄부서에서 처리한다.
- ③ 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 소비자의 불만을 해소하는데 최선을 다하여야 한다.
- ④ 민원 업무는 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며, 처리기일이 남아 있음을 이유로 또는 그 민원업무와 직접 관련되지 않은 사항을 이유로 처리를 지연시켜서는 아니 된다.
- ⑤ 소비자 민원의 신청이 있는 경우 관계법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원을 부당하게 반환하여서는 아니 된다.
- ⑥ 회사는 민원 등의 접수 및 처리와 관련하여 알게 된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 관계 법령에 따라 목적 외 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.



## 제 2 장 민원의 접수

### 제4조 (대내민원의 접수)

- ① 회사는 다양한 채널로 민원이 접수될 수 있도록 홈페이지, 대고객 교부 서류, 영업점 등에 민원접수채널 및 민원 접수방법을 안내한다.
- ② 민원인이 본점, 영업점 등을 내방하여 민원을 신청하는 경우 접수자는 민원신청서(별지1)와 관련서류를 징구하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 홈페이지를 통하여 민원을 신청하는 경우 홈페이지 소비자광장의 전자민원 접수(VOC)란에 직접 민원을 신청할 수 있다.
- ③ 민원 신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부 서류는 다음 각 호와 같다.
  1. 본인의 경우 본인 실명확인 신분증 사본

2. 개인정보 수집·이용 및 처리 동의서
  3. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 (별지2)
  4. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본
- ④ 민원 신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류는 민원업무 처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 징구하여야 하며, 기타 방법(팩스, 서신, 이메일 등)으로 민원을 접수하는 경우 홈페이지 전자민원 접수란에 관련 서식을 출력할 수 있도록 한다.
  - ⑤ 회사는 민원신청을 하는 경우 민원처리 절차 등을 민원인에게 안내 하여야 한다.
  - ⑥ 접수자는 접수채널을 통하여 접수된 대내민원에 대하여 해당 민원의 계약사항, 민원인 정보, 요구사항 등을 VOC에 즉시 입력하여야 한다.
  - ⑦ 접수자는 해당민원의 처리부서 및 담당자를 알고 있는 경우, 담당자를 지정하여 입력할 수 있다.
  - ⑧ 대내민원 접수가 완료되면 SMS 또는 이메일 등으로 해당 민원이 정상적으로 접수되었음을 민원인에게 안내한다. 다만, 민원인이 원하지 않거나 민원인의 귀책사유로 안내를 받을 수 없는 경우 이를 생략할 수 있다.

### 제5조 (대외민원 접수)

- ① 대외기관으로부터 회사에 통보된 민원을 인지 또는 수령한 직원은 즉시 관련서류 및 내용을 총괄부서에 전달하여야 한다.
- ② 대외민원이 접수되면 총괄부서 민원전담자는 즉시 VOC에 민원내용, 민원인 정보 등을 누락없이 입력하여야 한다.
- ③ 대외민원 접수가 완료되면 SMS 또는 이메일 등으로 해당 민원이 정상적으로 접수되었음을 민원인에게 안내한다.

### 제6조 (중복·반복민원 접수)

민원인이 이미 접수되어 처리중인 민원에 대하여 중복·반복하여 민원을 제기하는 경우 접수자는 해당 민원의 민원인 정보, 요구사항 등의 민원 내용을 VOC에 재민원으로 입력한다.

### 제7조 (민원 접수내용 보완 및 삭제)

총괄부서 또는 처리부서는 민원내용이 다음 각 호에 해당하는 경우 민원인에게 보완을 요청하거나 자체 임의종결 또는 삭제처리를 할 수 있다.

1. 민원요지를 파악하기 어려운 경우

2. 계약사항 및 민원인 정보 등을 착오 입력한 경우
3. 성명, 주소 등이 분명하지 않거나 대리인 입증이 불명한 자가 제기한 민원
4. 회사에 정당한 요구사항 없이 지나친 욕설, 모욕 및 명예훼손으로 일관하는 민원
5. 민원내용이 광고 홍보성 내용인 경우
6. 회사의 정상적인 업무수행을 방해할 목적으로 동일한 사안에 대해 반복적으로 민원을 제기한 것으로 판단되는 경우
7. 기타 총괄부서에서 정하는 경우

### 제8조 (민원접수의 취하)

- ① 민원인은 당해 민원업무의 처리가 종결되기 전에 그 신청 내용을 변경할 수 있으며, 신청을 취하 또는 철회할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원의 취하 또는 철회는 민원인이 문서, 팩스, 이메일, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 함을 원칙으로 한다.
- ③ 민원인이 문서로 민원 취하를 하는 경우 민원취하서(별지3) 양식에 의한다.



## 제 3 장 민원의 처리

### 제9조 (대내민원의 처리)

- ① 민원의 효율적 조정 및 처리를 위하여 처리부서에서 민원처리 관련 부서에 협조를 요청하는 경우 성실하고 신속하게 응하여야 한다.
- ② 처리직원은 민원이 접수되면 지체없이 민원인에게 민원접수사실 및 조치 예정 사항을 안내하고 신속하게 민원을 처리하여야 하며 처리결과를 VOC에 입력하여 보관, 유지될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 2개 이상의 부서가 관련된 민원의 경우, 총괄부서는 해당 민원을 가장 효율적으로 처리할 수 있는 부서를 처리부서로 선정하고, 관련부서는 처리부서를 협조하고 지원하여야 한다.
- ④ 동일한 사안에 대하여 대내민원과 대외민원이 중복 접수된 경우에는 대내민원은 임의종결하고 대외민원으로 처리한다.

### 제10조 (대외민원의 처리)

- ① 총괄부서는 대외민원의 처리와 관련하여 전문적인 판단이 필요한 경우, 관련부서에 지원을 요청할 수 있다.
- ② 총괄부서는 대외민원이 접수되면 사실관계 확인 후 해당 처리부서에 합의, 취하, 답변서 작성 등의 조치를 요구할 수 있고, 요구받은 처리부서는 성실히 응하여야 한다.
- ③ 민원에 대한 의견을 요청받은 처리부서는 총괄부서에서 정하는 기일내 의견서를 성실히 작성하여 관련 증빙자료와 함께 총괄부서에 제출하여야 한다.
- ④ 총괄부서는 업무부서의 의견서를 참고하여 대외기관이 정하는 처리기일내 민원 답변서를 제출 한다.
- ⑤ 총괄부서는 민원 답변서를 해당 대외기관에 제출하고 처리결과를 VOC에 입력하여 보관, 유지될 수 있도록 하여야 한다.

### 제11조 (민원 처리기일)

- ① 민원은 처리기일 이내에 처리함을 원칙으로 한다. 다만 처리기일을 정하지 않은 경우에는 대내민원은 접수일로부터 3영업일 이내, 대외민원은 요청받은 날로부터 14영업일 이내에 처리한다.
- ② 처리부서는 부득이하게 제1항의 기일 내에 조치 및 답변이 어려운 경우 총괄부서와 협의하여 처리기일을 조정할 수 있다.
- ③ 제1항의 처리기일에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
  1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
  3. 경찰 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
  4. 기타 부득이한 사유로 처리기일이 지연되는 경우로 총괄부서에서 판단하는 민원
- ④ 총괄부서는 대외기관이 요청하는 기일내 처리가 어려운 경우 처리기일을 연장 요청한다.
- ⑤ 신속한 민원처리 및 처리기일 준수를 위하여 민원의 처리기한이 임박하거나 초과시 담당자에게 알림메시지를 발송한다.

### 제12조 (민원진행과정 안내)

## 제 4 장 민원의 사무관리

- ① 담당자는 처리기일의 연장 등 민원진행과정을 민원인에게 진행상황을 전화 등의 방법으로 통지하거나, 민원인의 요청이 있는 경우 민원처리 진행과정 안내문(별지4)을 작성하여 문서, 팩스, 이메일 등으로 통지 한다.
- ② 처리 담당자는 민원인 접촉후 민원인에게 안내한 내용 등의 진행사항을 VOC에 입력 한다.

### 제13조 (처리결과 안내)

- ① 담당자는 민원처리를 종결한 경우, 그 결과를 즉시 민원인에게 안내하여야 하여야 하고 처리결과를 VOC에 입력 한다.
- ② 처리결과 안내는 전화, 문서, 이메일, 문자, 인터넷 등 민원인이 원하는 방식으로 한다.
- ③ 처리결과를 문서로 통지하는 경우 민원검토 회신문(별지5)에 의거 회신한다. 다만, 대내민원으로 민원인이 문서로 요청하지 않는다는 의사를 표시하는 경우 민원회신문 양식으로 통지 하는 것을 생략할 수 있다.

### 제14조 (민원 처리지원)

- ① 대내민원이 대외기관으로 확대가 예상되는 경우, 총괄부서는 민원업무 전담자를 별도로 지정하여 처리부서의 민원을 원만히 처리 할 수 있도록 협조·지원할 수 있다.
- ② 총괄부서는 필요한 경우, 소비자보호위원회 또는 소비자보호분쟁협의회 등에 상정하여 민원을 검토하거나 회사차원에서 공동대응을 할 수 있도록 조치할 수 있다.

### 제15조 (반복 및 중복민원 처리)

- ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 대내민원의 경우에는 2회 까지 처리결과를 통지한 후 그 이후 동일민원이 제기되는 경우에는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.
- ② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 대외기관에 중복하여 제출하거나, 동일기관에 반복으로 제기하는 대외민원의 경우에는 1개의 민원으로 간주하여 이 지침 제10조에 따라 처리한다.



### 제16조 (민원조사)

- ① 총괄부서는 소비자보호 및 민원업무 처리 등과 관련하여 해당부서에 다음 각 호의 요구 및 조치를 취할 수 있고, 이에 해당부서는 성실히 응해야 한다.
  1. 민원인 주장에 대한 관련 자료의 제출
  2. 관련 직원에 대한 면담 및 조사
  3. 관련 직원의 위원회 및 협의회 등에 대한 출석·요구
  3. 해당부서 및 영업점에 대한 임점조사
  4. 소비자 보호업무와 관련된 부서간 업무조정 및 역할분담 등
- ② 총괄부서 및 처리부서는 소비자 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 직원의 지원을 요청할 수 있다. 이에 요청 받은 부서는 성실히 응해야 한다.
- ③ 총괄부서는 민원의 사실 확인 및 조치를 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우 감사부서에 검사를 의뢰할 수 있다.

### 제17조 (위반사항에 대한 조치)

총괄부서는 민원처리 또는 조사 중 위법행위나 부적절한 업무 처리사항 등이 발견되면 감사부서, 모집인 관리부서, SIU 등에 검사, 조사, 징계 등의 조치를 의뢰할 수 있다.

### 제18조 (처리현황 점검)

- ① 처리부서는 배정된 민원이 신속하고 공정하게 조치될 수 있도록 관리할 책임이 있다.
- ② 총괄부서는 수시로 민원처리 진행사항을 점검하고, 처리가 지연되는 경우 해당 처리부서에 신속한 처리를 독려한다.
- ③ 총괄부서는 민원 조치사항, 답변서 내용, VOC 입력상태 등이 부실한 경우 처리부서에 보완 또는 재처리를 요구할 수 있고, 처리부서는 성실히 응해야 한다.

### 제19조 (중재 및 조정)

- ① 총괄부서는 처리부서, 제도개선 담당부서 선정 등과 관련하여 부서간 이

견이 있을 경우 이를 중재하거나 또는 조정할 수 있다.

- ② 제1항의 총괄부서 조정이 어려운 경우, 동일본부 내 부서간 이견은 해당 본부의 장이 조정하고, 본부가 다른 부서 간의 조정은 CCO가 조정한다.

**제20조 (소송제기 전 사전협의)**

- ① 채무부존재소송, 민사조정 등 소송을 제기하고자 하는 부서는 해당사안과 관련된 민원발생 여부를 확인하여야 한다.
- ② 제1항과 관련된 사안에 대하여 민원이 발생된 경우에는 소송제기 전 총괄부서와 사전 협의를 실시하여야 한다

**제21조 (민원교육 실시)**

- ① 총괄부서는 정기적인 민원교육계획을 수립하고, 민원교육을 실시하여야 한다.
- ② 민원교육은 집합교육 및 해당 업무부서별 자체 교육 등 다양한 방법으로 실시할 수 있다.



**제 5 장 민원관리시스템 및 민원예방**

**제22조 (민원관리시스템 운영)**

- ① 회사는 민원접수, 검토, 결제, 회신 등 민원처리 전 과정을 전산시스템으로 구축하여 효율적으로 민원을 처리하는 VOC를 운영한다.
- ② 민원처리시스템은 유형별, 원인별, 상품별, 조직별 통계 데이터 제공과 자율조정(사실조회 포함) 민원관리를 위한 시스템을 운영하고 구축하도록 한다.

**제23조 (민원 조기경보)**

- ① 직원은 업무처리 과정에서 소비자의 불만을 인지하고 대외민원으로 확대가 예상되는 경우 조기에 효율적이고 합리적으로 해결하기 위하여 '민원 조기경보'를 VOC에 등록하여야 한다.
- ② 총괄부서는 민원조기경보 등록건과 관련하여 해당 불만의 처리부서와 해결 방안을 협의하고, 처리부서는 대외민원으로 확대되지 않도록 신속하게

최선의 노력을 다하여야 한다.

**제24조 (민원 모니터링 및 개선)**

- ① 총괄부서는 정기적으로 민원의 다발성, 변동추이 등을 분석 또는 모니터링하고, 모니터링 결과 등을 활용하여 민원 사전예방 대책을 수립하여 CCO 및 경영진에게 보고한다. 이 경우, CCO는 관련 임원 또는 부서에게 필요한 조치를 요구할 수 있다.
- ② 총괄부서는 민원처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 제도개선 등의 조치를 요구할 수 있고, 이행여부에 대한 사후관리를 실시한다.
- ③ 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구 받은 부서는 조치 요구일로부터 최대 1월내 조치 후 그 결과를 총괄부서에 통보하여야 한다. 다만, 기간내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 총괄부서에 통보하여야 한다.

**제25조 (민원예방활동 등)**

총괄부서는 소비자보호를 위하여 현장 업무 프로세스를 점검하고 필요한 경우 관련 업무부서에 대하여는 적절한 조치를 요구할 수 있다.

**제26조 (민원발생건수 공시)**

회사는 민원관련 공시와 관련하여 관련 법령 또는 규정에 따라 처리하고, 공시하는 사항은 CCO에게 승인을 득하여야 한다.

**제27조 (위 임)**

이 지침에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위 내에서 CCO가 별도 지침 또는 매뉴얼 등으로 운영할 수 있다.



**부 칙**

- 1. (시행일) 이 지침은 2020년 7월 27일부터 시행한다.

< 별지 1 >

## 민원신청서

|                       |                       |                     |  |                     |        |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|--|---------------------|--------|
| 신청인                   | 본인                    | 성명(법인명)             |  | 주민등록번호<br>(사업자등록번호) |        |
|                       |                       | 주소                  |  |                     | E-mail |
|                       |                       | 전화                  |  | 휴대전화                |        |
|                       | 본인거래정보<br>(증권번호 등)    |                     |  |                     |        |
| 대리인                   | 성명(법인명)               | 주민등록번호<br>(사업자등록번호) |  |                     |        |
|                       |                       | 주소                  |  |                     | E-mail |
|                       |                       | 전화                  |  | 본인과의 관계             |        |
|                       | 휴대전화                  |                     |  |                     |        |
| 신청취지<br>(요구사항)        |                       |                     |  |                     |        |
| 신청사유<br>(6개월칙에 따라 기술) | 신청사유 내용이 많은 경우 별도로 첨부 |                     |  |                     |        |

● **개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의사항 [ 동의함  동의하지 않음  ]**

신청인은 귀사가 상기 개인(신용)정보를 민원 관련 상담 및 민원신청에 대한 업무처리 및 증빙서류 보존을 목적으로 수집 및 이용하며 동 목적을 달성할 때까지 보유 및 이용하는 것에 동의합니다.

● **고유식별 정보의 처리에 관한 사항 [ 동의함  동의하지 않음  ]**

귀사가 상기 고유식별 정보를 처리(수집, 이용)하기 위해서는 상기 개인(신용)정보에 대한 각 동의와 별도의 동의를 얻어야 합니다. 이에 본인은 귀사가 상기 본인의 고유식별 정보를 상기 목적으로 위와 같이 처리하는 것에 동의합니다.

※ 귀하는 상기 동의를 거부할 수 있습니다. 다만, 이에 대한 동의를 하지 않을 경우에는 정상적인 보험 관련 상담 및 민원업무가 불가능할 수 있음을 알려드립니다.

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20    년    월    일

신청인(대리인) : \_\_\_\_\_(서명)(인)

**MG손해보험주식회사**

**귀중**

< 별지 2 >

## 위임장

[ 수임자 ]

성명 : \_\_\_\_\_ (인)

주민등록번호 : \_\_\_\_\_

주소 : \_\_\_\_\_

상기 (수임)자에게 위임자 본인 \_\_\_\_\_(주민등록번호 : \_\_\_\_\_)의 보험계약 조회신청 및 동 조회결과의 통보수령 행위 일체와 개인정보의 수집, 이용 및 제공 동의에 관한 일체의 권리를 위임합니다.

붙임 : 위임자 및 수임자 신분증 1부.

20    .    .    .

위임자 : \_\_\_\_\_ (인)

< 별지 3 >

민원 취 하 서

성 명 :

주민등록번호 :

사내(금융감독원)민원 접수번호( )와 관련하여 MG손해보험(주) 부터 업무처리과정에 대하여 충분히 안내를 받고 이해하였으므로 이견 민원 을 취하 합니다.

20 년 월 일

첨부 : 신분증

민 원 인 : (인)

**MG손해보험주식회사**

**귀중**

< 별지 4 >

민원처리 진행과정 안내문

\_\_\_\_\_ 귀하

문서번호

|          |       |  |      |
|----------|-------|--|------|
| 1. 민원 제목 |       |  |      |
| 2. 접수 일자 |       |  |      |
| 3. 처리 상황 |       |  |      |
| 4. 처리담당자 | 부 서 명 |  |      |
|          | 성 명   |  | 전화번호 |
| 5. 연장 사유 |       |  |      |
| 6.기타사항   |       |  |      |

귀하께서 신청하신 민원의 처리 진행 상황을 위와 같이 알려드리오며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 안내하여 드리겠습니다.

20 년 월 일

**MG손해보험주식회사**

<별지 5>

민원 검토 회신문



MG손해보험주식회사

20 . . . .

문서번호 : 소비자보호 심의필 20 - 0000

수 신 : ○○○ 고객님

주 소 :

제 목 : 민원 검토 회신문

1. 고객님의 무궁한 발전과 건승을 기원합니다.

2. 고객님의 제출하신 금융감독원 민원 접수번호( ) 및  
사내민원( ) 와 관련한 회신하여 드립니다.

첨부 : 민원검토 회신문 1부. 끝.

대표이사 사장 □□□

(소비자보호파트 담당자 ○○○ )

1. 계약사항

| 상품명 | 계약일자 | 계약<br>자 | 피보험<br>자 | 월보험료 | 납입횟<br>수 |
|-----|------|---------|----------|------|----------|
|     |      |         |          |      |          |

2. 요청사항

3. 약관 규정

4.치료 경과사항

5. 검토의견

6. 검토의견 등에 대한 문의처

- 업무담당자 : (☎ )

- 민원처리 담당자 : (☎ )

◆ 민원회신 사항과 관련하여 상담 및 불만(민원)이 있는 경우 손해보험협회, 금융감독원에 상담 및 민원, 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.

① 손해보험협회 통합 상담센터 ☎ 02-3702-8500

손해보험이 궁금(?), 답답(?) 손해보험협회 통합상담센터를 이용하세요

공급한 내용에 따라 전문상담원과 자문번호사가 상담해 드립니다.

손해보험 전반 상담  
 • 일반보험  
 • 장기보험  
 • 자동차보험  
 consumer.knia.or.kr

자동차사고 과실비용 상담  
 accident.knia.or.kr

☞ 손해보험협회 상담접수 **바로가기**(PC 또는 모바일)  
<https://consumer.knia.or.kr/consumer/center/counsel.do>

※ 인터넷 접수경로

- ▶ 포털사이트(네이버 등) [손해보험협회 보험상담] 검색 - [보험상담 접수 - 손해보험협회 소비자포털] 클릭
- ▶ 포털사이트(네이버 등) [손해보험협회 소비자포털] 검색 - [손해보험협회 소비자포털] 클릭 - [민원상담·보험 정보] 클릭 - [보험상담] 클릭 - [보험상담] 접수 클릭

② 금융감독원 민원상담 ☎ 1332

금융감독원 e-금융민원센터

e-금융민원센터(Consumer Service Center)는 금융과 관련된 모든 사항을 One-stop으로 상담, 처리해 드리는 금융위원회와 금융감독원 통합민원 인터넷창구입니다.

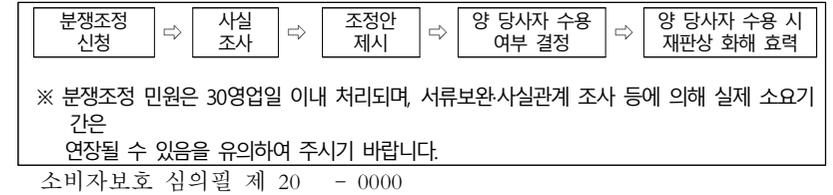
☞ e-금융민원센터 링크([www.fcsc.kr](http://www.fcsc.kr))(PC)

※ 인터넷 접수경로

- ▶ 포털사이트(네이버 등) [금융감독원 금융민원센터] 검색 - [민원신청] 클릭 - [금융민원 신청하기] 클릭

<분쟁조정이란?> 당사자의 신청에 기초하여 주장내용과 사실관계를 확인하고 이에 대해 합리적 분쟁해결 방안이나 의견을 제시함으로써 당사자 간 합의에 따른 원만한 분쟁해결을 도모하는 제도입니다.

<분쟁조정절차>



3. 홈페이지 전자민원 청구

☐ MG손해보험 홈페이지 ([www.mgeneralins.com](http://www.mgeneralins.com))

☐ MG손해보험 홈페이지 우측 상단 “소비자광장”\_ 좌측 전자민원 접수(VOC) 을 클릭한다.

회사소개 | 행복서비스 | 공시실 | MG공식물 | #JOY다이렉트 | 로그인 | 회원가입

오늘부터 MG손해보험 | 보험상품 | 온라인창구 | 보상서비스 | 소비자광장

소비자포털 | 전자민원접수 | 전자민원접수(VOC) | 화면설정 | 1588-5959

소비자포털 | 전자민원접수 | 전자민원접수(VOC)

전자민원접수 | 민원처리프로세스 | 알아두실사항

MG손해보험을 이용해 주시는 고객님 감사합니다

보상업무와 관련된 고객님의 불만(개신)사항, 분쟁사항 등에 대해 전자민원접수에 기재해 주시면 신속하게 처리해 드리겠습니다. 고객님의 작은 소리에도 귀 기울어겠습니다.

· 전화문의는 고객센터 1588-5959 (평일 9:00 - 18:00)를 이용해 주세요.

개인(신용)정보 수집, 이용에 대한 동의

① 홈페이지는 이 약관의 내용과 상호, 영업소 소재지, 대표자의 성명, 사업장 등록번호, 연락처(전화, 팩스, 전자우편 주소) 등을 이용자가 알 수 있도록 홈페이지 초기화면에 게시합니다.

② 홈페이지는 약관의규제등에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에 관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다.

③ 홈페이지가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행 약관과 함께 “홈페이지” 초기화면에 그 적용일자 7일 이

· 귀하는 상기 동의를 거부할 수 있습니다. 다만, 이에 대한 동의를 하지 않을 경우에는 사실확인 불가하여 정상적인 손해보험 관련 상담 및 민원업무가 불가능할 수 있음을 알려드립니다.

· 개인정보는 마케팅 등에는 활용하지 않습니다.

위의 내용에 동의하시겠습니까?

○ 동의함 ○ 동의안함