MG캐피탈

민원사무편람

본 편람은 금융소비자의 민원사무에 대한 이해 증진 및
민원사무처리의 편의를 도모하기 위하여 발간한 것입니다.

MG캐피탈

CONTENTS

제1장 총칙

1. 민원의 정의
2. 민원처리담당자의 의무와 보호
3. 민원인의 권리와 의무
4. 민원전담부서의 설치·운영
5. 민원취약계층에 대한 편의 제공
6. 정보보호

제2장 민원처리 원칙

1. 민원의 신청
2. 민원의 접수
3. 불필요한 서류 요구의 금지
4. 민원의 처리기간
5. 민원의 처리결과 통지 및 통보
6. 민원의 철회
7. 다수인 관련 민원의 처리
8. 민원 처리의 예외
9. 민원문서의 보완·취하 등
10. 반복 및 중복민원
11. 재심청구

제3장 금융소비자의 권리

1. 금융소비자의 권리 청구
2. 금리인하요구권
3. 청약철회권
4. 위법계약해지요구권
5. 자료열람요구권

제 1장 총 칙

1. 민원의 정의

1) 「민원」이라 함은 금융회사의 정책, 프로세스 등 업무에 대해 제기되는 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요구하는 의사표시를 말합니다.

2) 민원은 접수채널에 따라 대내민원과 대외민원으로 구분합니다.

① 대내민원: 전자민원(홈페이지), 고객센터, 본사 및 지점의 부서로 제기하는 민원

② 대외민원: 금융감독원, 한국소비자원 등 외부기관에 제기하는 민원

3) 「민원인」이라 함은 금융회사에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말합니다.

4) 「다수인 관련 민원」이라 함은 6세대(世帶: 주거와 생계를 함께하는 세대원) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말합니다.

5) 「전자민원시스템」라 함은 민원인이 금융회사를 직접 방문하지 않고 민원사항 등을 처리할 수 있도록 금융회사 홈페이지에 전자민원창구를 설치·운영하여 민원사항 등을 처리할 수 있는 시스템을 말합니다.

2. 민원 처리 담당자의 의무와 보호

1) 민원 처리 담당자는 담당민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 합니다.

2) 금융회사는 민원인 등의 폭언, 폭행, 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자에 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료에 대한 필요한 조치를 할 수 있습니다.

3) 민원 처리 담당자는 위 2)항에 따른 조치를 요구할 수 있으며, 금융회사는 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 안됩니다.

3. 민원인의 권리와 의무

1) 민원인은 금융기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있습니다.

2) 민원인은 민원 처리 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청사항에 협조하여야 하고, 금융기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 업무를 방해하는 행위를 하여서는 안됩니다.

4. 민원전담부서의 설치·운영

1) 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 산하에 금융소비자의 권익보호를 위한 소비자보호부 및 고객센터를 설치하여 민원에 대한 안내 및 상담서비스를 제공하고 있습니다.
2) 민원인이 회사를 직접 방문하지 않고 민원을 접수·처리할 수 있도록 홈페이지 내 전자민원시스템을 구축·운영하고 있습니다.
3) 칭찬/제안 접수 창구를 마련하여 금융소비자의 소중한 의견에 귀 기울이고 있습니다.

5. 민원취약계층에 대한 편의제공

민원의 신청 및 접수·처리과정에서 민원취약계층(장애인, 임산부, 노약자 및 「지능정보화 기본법」 제2조 제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 대한 제약을 받는 사람)에 대한 편의를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

6. 정보보호

금융소비자보호 총괄책임자(CCO)는 민원처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 않도록 필요한 조치를 강구하고,
수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 않도록 이를 준수·관리하고 있습니다.

제 2장 민원처리 원칙

1. 민원의 신청

민원의 신청은 문서(전자정부법 제2조 제7호에 따른 전자문서 포함)로 하여야 하며, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있습니다.

2. 민원의 접수

민원은 다음 각 항의 방법으로 접수하실 수 있습니다. 금융회사는 민원이 접수된 사실에 대해서 문서, 팩스, 이메일, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 민원인에게 통지할 수 있습니다. 내방 또는 접수 후 8근무시간 이내 회신하는 경우는 생략할 수 있습니다. 민원인 본인 및 그 위임을 받은 자가 아닌 경우에는 해당 민원을 처리할 수 없습니다.

1) 전자민원을 통한 접수

① 당사 홈페이지(https://www.mgcap.co.kr)「금융소비자포털」의 전자민원접수 내 로그인 절차 및 개인정보보호 동의절차를 거쳐 민원 신청이 가능합니다.

2) 고객센터를 통한 접수

① 대표번호(1588-9688)를 통해 신청이 가능합니다.

② 본인확인 절차가 진행되며, 본인이 아닌 경우 상담이 제한될 수 있습니다.

3) 방문을 통한 접수

① 자세한 민원상담을 원하시는 경우 사전에 연락 후 방문하시면 효율적인 상담 안내가 가능합니다.

② 본인 방문 시 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권 등), 대리인 방문 시 위임장을 소지 후 방문하셔야 상담이 가능합니다.

4) 우편 및 기타 창구를 통한 접수

홈페이지 접속(https://www.mgcap.co.kr) > 금융소비자포털 > 전자민원접수 > 민원사무편람 > '민원신청서' 및 '개인정보필수동의서' 양식 다운로드 후 작성하여 우편·e-mail 접수

① 우편접수: 서울시 강남구 도산대로 306, 8층 소비자보호부

② e-mail 접수: cscenter@mgcap.co.kr

3. 불필요한 서류 요구의 금지

1) 민원의 접수·처리과정에서 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하지 않습니다.
2) 민원의 접수·처리과정에서 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 합니다.
   ① 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
   ② 행정기관의 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
3) 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하지 않습니다.

4. 민원의 처리기간

1) 민원은 접수 후 14일 이내(영업일 기준) 처리하도록 규정하고 있습니다. 다만, 다음 각 호에 대해서는 처리기간에 산입하지 않습니다
   ① 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
   ② 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
   ③ 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
2) 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제 1) 항의 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있습니다.

5. 민원의 처리결과 통지 및 통보

1) 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원의 처리가 완결한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 합니다. 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등의 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, FAX, 이메일 등으로 통지할 수 있습니다.
2) 위 1)항에 따른 통지는 민원인의 동의 또는 전자문서로 민원을 신청한 경우 전자문서로 통지

하는 것으로 갈음할 수 있습니다. 만약, 민원인이 요청하면 지체없이 민원 처리 결과에 관한 문서를 교부하여야 합니다.

3) 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 요구내용 수용이 어려운 경우 금융회사는 거부 사유 등을 구체적으로 명시하여 통지합니다.

4) 민원처리결과는 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 정당한 사유없이 15일이 지날 때까지 수령하지 아니한 경우에는 이를 종결 처리할 수 있습니다.

6. 민원의 철회

1) 민원인은 접수한 민원의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 보완·변경·취하할 수 있습니다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경·취하할 수 없는 경우에는 그러하지 않습니다.

2) 민원의 취하는 전화, 민원취하서 작성 등 입증 가능한 방법으로 철회가 가능합니다.

3) 민원인이 유선을 통해 민원취하의 의사를 표시하는 경우 민원인의 취하의사를 녹취함으로써 취하서에 갈음하여 처리할 수 있습니다.

7. 다수인 관련 민원의 처리

1) 금융회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청할 수 있습니다.

2) 5인 이상인 다수의 민원인이 대표자를 정하지 않고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우 소비자보호부는 일정한 기간을 정하여 '민원인 중 적당하다고 인정되는 3인 이내의 자'에게 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청할 수 있습니다. 민원인 대표자를 5인 이상의 연명으로 제출한 경우에도 같습니다.

3) 요청받은 3명 이상의 민원인이 정해진 기간 내에 대표자를 통보하지 않은 경우 '민원인 중 3인 이내의 자'를 대표자로 직접 선정할 수 있다.

8. 민원 처리의 예외

접수된 민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 않습니다.

1) 회사와 사법(私法: 개인 상호간의 권리·의무관계를 규율하는 법)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法: 권리관계의 확정 또는 판단)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
2) 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원 또는 한국소비자원 등이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
3) 성명, 주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

9. 민원문서의 보완·취하 등

1) 금융회사는 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우 상당한 기간을 정하여 지체없이 민원인에게 보완을 요구할 수 있습니다.
2) 민원인에게 민원문서의 보완을 문서 또는 구술 등으로 할 수 있으며, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 합니다. 만약 민원인이 보완요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간 연장을 요청하는 경우 다시 보완기간을 정할 수 있습니다. 이 경우 민원인의 기간 연장 요청은 2회로 한정합니다.
3) 금융회사는 제 2)항에 해당하는 보완기간 내 보완되지 않은 경우 10일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있습니다.
4) 민원인은 해당민원의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 보완·변경·취하할 수 있습니다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경·취하할 수 없는 경우에는 그러하지 않습니다.

10. 반복 및 중복민원

1) 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출하는 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 별도의 조치없이 종결 처리할 수 있습니다.

2) 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 위 사항을 준용하여 처리할 수 있습니다.

3) 동일한 민원인지 여부에 대해서는 해당민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정할 수 있습니다.

11. 재심청구

1) 민원인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당사유가 있는 경우 회사에 민원 재심을 청구할 수 있습니다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장 또는 그 사유를 알면서 주장하지 않은 경우에는 그러하지 않습니다.

① 민원처리과정 중에 제출되지 않은 것으로 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우

② 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조·변조·허위임이 밝혀진 경우

③ 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요사항에 대하여 판단하지 않은 경우

④ 그 밖에 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

2) 재심이 청구된 민원은 신규 민원에 준하여 처리합니다.

제 3장 금융소비자의 권리

1. 금융소비자의 권리 청구

금융소비자의 기본 권리는 다음 각 항과 같습니다.

1) 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2) 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3) 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4) 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5) 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6) 금융소비자가 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

2. 금리인하요구권

금융소비자가 본인의 신용상태에 현저한 개선이 있는 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 권리입니다.

1) 금융소비자는 본인의 신용상태가 개선되었다고 판단되는 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있습니다. 다만, 차주의 신용상태와 관계없이 금리가 결정되는 상품은 금리인하요구권 대상에서 제외됩니다.
2) 금융회사는 금융소비자에게 위 사유에 해당하는 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 그 사유의 내용이 경미하여 금리인하 요건에 적정하지 않은 경우 심사결과에 따라서 금리인하요구가 수용되지 않을 수 있습니다.
3) 금융회사는 금리인하를 요구 받은 날로부터 10영업일 이내 금리인하요구권의 수용여부 및 그 사유를 통지합니다.
4) 신청대상: 계약체결 후 6개월 이상 경과 및 연체이력이 없으며, 계약체결시점보다 신용상태가 현저히 개선되는 경우
5) 신청방법: 고객센터(1588-9688)또는 홈페이지(https://www.mgcap.co.kr)

3. 청약철회권

일반금융소비자가 금융상품계약에 대한 청약 이후 계약의 필요성 및 적정성 등을 재고하여 불이익없이 14일 이내 철회할 수 있는 권리입니다.

1) 계약체결일 또는 계약서류를 제공받은 날로부터 14일 이내 철회할 수 있습니다.
2) 중도상환수수료 면제 및 5영업일 이내 대출 관련 정보가 삭제됩니다. 철회권 효력이 발생한 이후에는 취소가 불가합니다.
3) 동일한 금융회사를 대상으로 최근 1개월 내 2회 이상 계약을 철회하는 경우 신규대출·만기연장 거절, 대출한도 축소, 금리우대 제한 등의 불이익이 발생할 수 있습니다.
4) 신청대상: 일반금융소비자(개인, 개인사업자, 5인 미만의 법인 또는 일반금융소비자로 대우받기를 요청한 법인). 단, 금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제37조 1항 3 라목에 따른 다음의 대출성 상품은 제외됩니다.
   ① 여신전문금융업법에 따른 시설대여, 할부금융(단, 청약철회의 기간 이내에 해당계약에 따른 재화를 제공받지 않은 경우는 철회가 가능합니다.)
   ② 온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률에 따른 연계대출에 관한 계약
   ③ 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제72조 제 1항에 따른 신용의 공여
   ④ 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 대출성 상품
5) 신청방법: 고객센터(1588-9688)또는 홈페이지(https://www.mgcap.co.kr)

4. 위법계약해지요구권

금융회사가 금융소비자보호법에 관한 법률에서 정한 적합성의 원칙·적정성의 원칙·설명의무·불공정영업행위금지·부당권유금지 의무를 위반하여 대출계약 체결 시 위약금, 수수료 등의 해지 관련 비용 부과 없이 계약의 해지를 요구할 수 있는 권리입니다.

1) 위법계약해지요구권의 행사는 계약체결일로부터 5년 이내 범위에서 위법사실을 안 날로부터 1년 이내 가능하며, 금융소비자는 '위법계약해지 요구서' 및 위반사실을 입증하는 서류를 금융회사에 제출하여야 합니다.
2) 금융회사는 해지를 요구 받은 날로부터 10일 이내 고객에게 수락 및 거절 여부, 거절 시 그에 따른 거절사유를 금융소비자가 요청한 방법(우편, 전화, FAX, 이메일)으로 통지하여야 합니다.

3) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정당한 거절사유가 있는 경우 금융소비자에게 그에 따른 객관적·합리적 사유를 알리고 이를 거절할 수 있습니다.

① 금융소비자가 위반 사실에 대해 근거를 제시하지 않거나 거짓 제시한 경우

② 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후 사정 변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우

③ 금융소비자의 동의를 받아 회사가 위반사항을 시정한 경우

④ 금융소비자가 회사의 행위에 금융소비자보호법 위반 사실이 있다는 사실을 계약체결 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

4) 신청대상: 2021년 3월 25일 이후 체결된 계약 중 다음의 각 호를 위반한 경우

① 금융소비자보호에 관한 법률 제 17조 제3항 적합성 원칙

② 금융소비자보호에 관한 법률 제 18조 제2항 적정성 원칙

③ 금융소비자보호에 관한 법률 제 19조 제1항, 제3항 설명의무

④ 금융소비자보호에 관한 법률 제 20조 제1항 불공정영업행위

⑤ 금융소비자보호에 관한 법률 제 21조 제3항 부당권유행위금지

5) 신청방법

① 홈페이지 접속(https://www.mgcap.co.kr) > 금융소비자포털 > 금융소비자권리제도 > 자료열람요구권 > '자료열람요구서' 양식 다운로드

② 자료열람요구서 및 증빙·참고자료 마련하여 고객센터(1588-9688) 또는 소비자보호부로 요청

5. 자료열람요구권

금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 업무와 관련한 자료의 열람을 요구할 수 있는 권리입니다.

1) 금융회사는 계약체결에 관한 자료 등에 대해 각 자료의 보존연한에 따라 유지·관리하고 있습니다. 금융소비자가 열람가능한 자료는 다음의 각 호와 같습니다.

① 계약체결 및 계약이행에 관한 자료 (10년)

② 금융상품 등에 관한 자료 (10년)

③ 업무위탁에 관한 자료 (10년)

④ 자료열람요구권, 청약철회권, 위법계약해지권 행사에 관한 자료 (10년)

⑤ 내부통제기준 제정 및 운영에 관한 자료 (5년)

2) 자료열람이 필요한 경우 당사 홈페이지 금융소비자포털 금융소비자권리제도 '자료열람요구서'에 열람의 목적, 범위 등을 기재하여 금융회사로 제출하여야 합니다.

3) 금융회사는 자료열람을 요구받은 날로부터 6영업일 이내에 금융소비자가 원하는 열람방법에 따라 자료를 열람할 수 있도록 하고 있습니다. 다만, 다음 각 호에 따른 열람이 불가능한 정당한 사유가 있는 경우 금융소비자에게 그 사유를 알리고 연기할 수 있으며, 해당 사유가 소멸하면 지체없이 열람하도록 하고 있습니다.

① 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우

② 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

③ 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 영업비밀)이 현저히 침해되는 등 열람하기 부적절한 경우

④ 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

⑤ 열람하려는 자료가 열람 목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

4) 신청대상: 분쟁 또는 소송 등 권리구제를 필요로 하는 금융소비자

5) 신청방법

① 홈페이지 접속(https://www.mgcap.co.kr) > 금융소비자포털 > 금융소비자권리제도 > 자료열람요구권 > '자료열람요구서' 양식 다운로드

② 자료열람요구서 및 증빙·참고자료 마련하여 고객센터(1588-9688) 또는 소비자보호부로 요청