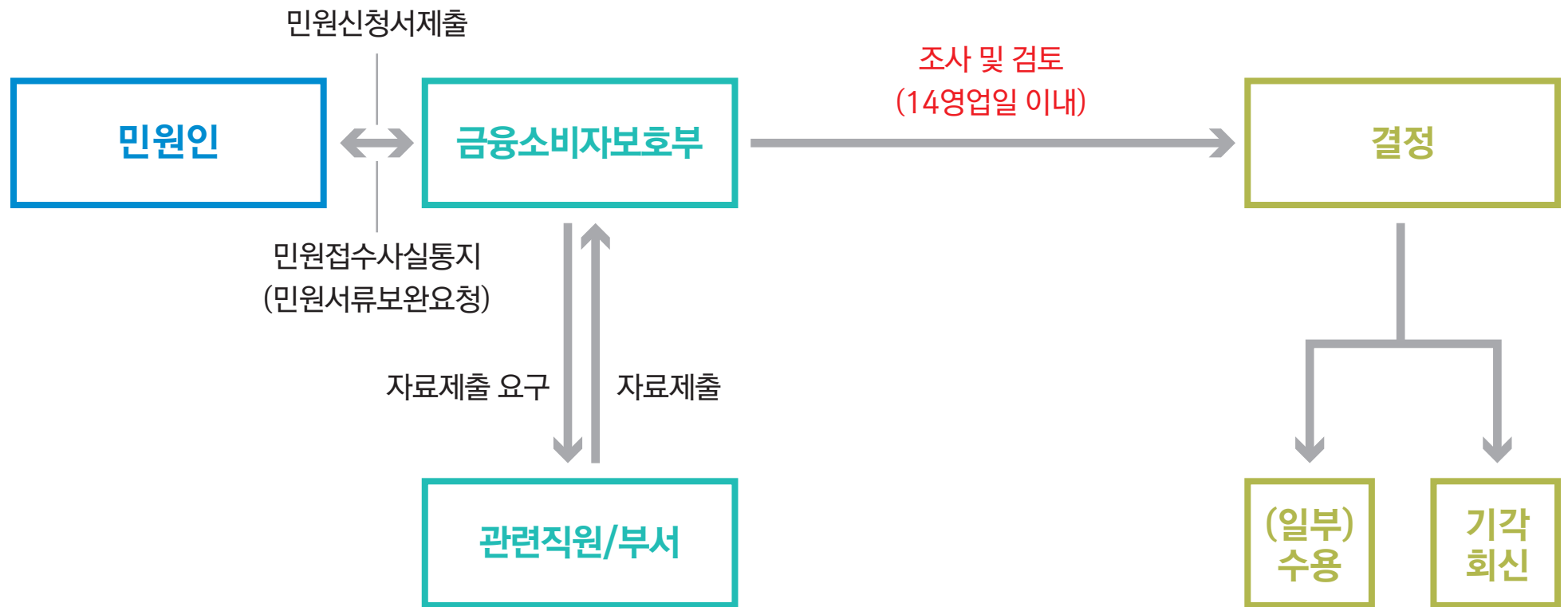
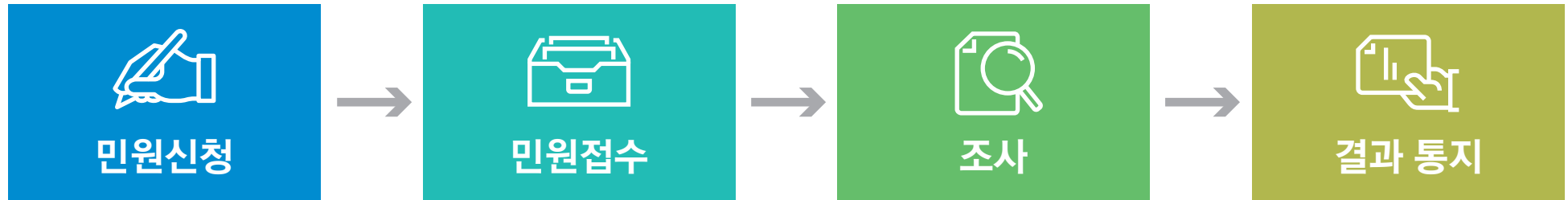


# 민원사무편람

—  
2019. 12. 04.  
금융소비자보호부

# 민원처리 절차



**단순질문,  
불편사항, 제안사항**



**고객감동센터 (1588-4488)**  
홈페이지 > 고객센터 > 고객상담 > 고객문의

**전산시스템 장애로  
인한 주문장애  
(HTS 등)**



비상주문 (전화주문)  
**고객감동센터,  
영업점, 야간데스크**



비상주문 불가시  
장애보상  
**고객감동센터**

\* 홈페이지 > 고객센터 > 금융소비자정보포털 > 온라인 장애 대처요령/보상절차 참조

**민원  
(불법, 부당한 행위로  
인한 손해 등 보상, 개선)**



**금융소비자보호부**  
홈페이지 > 고객센터 > 금융소비자정보포털 > 전자민원

## 당사의 업무와 관련해 회사 및 관련 직원의 불법행위로 인하여 손해가 발생한 경우

### 민원신청방법

방문, 우편

서울 중구 삼일대로 343 대신증권 금융소비자보호부

이메일

dsminwon@daishin.com

홈페이지

www.daishin.com > 전자민원 (홈페이지 좌측 하단)

전화

02) 769-2479, 3794, 2788 (전화로 처리가 가능한 사안인 경우에 한함)

팩스

02) 769-2072

### 민원신청서류

계좌주인 경우

민원신청서(별지양식), 개인정보 수집·이용 동의서

대리인이 신청하는 경우

상기 서류 및 계좌주의 위임장

5인 이상이 같이 신청하는 경우

상기 서류 및 대표민원인 지정

기타

기타 사실관계를 입증할 수 있는 서류 사본

# 민원신청시 주의사항

---

민원신청 시 아래 사항이 누락된 경우 민원처리가 불가능하거나 지체될 수 있습니다.

민원인 성명,  
생년월일,  
거래정보 (계좌번호)

주소 및 연락처  
(유선전화 또는  
휴대전화번호)

요구사항 및  
민원 내용 (6하 원칙에  
따라 상세하게 기술)

생년월일 등 고유식별정보의 수집 등 처리에 대하여 동의하지 않거나, 당사자 관계를 입증하는 자료가 누락된 경우 보정 요청시로부터 7일 내에 보정하셔야 하며, **상당한 기일 내에 보정하지 않으실 경우 종결처리 될 수 있으니 유의하기 바랍니다.**

# 민원의 정의

민원 : 당사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우

## 금융민원

당사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항 또는 요청 등에 관한 사무

## 기타민원

당사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 당사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 금융민원에 해당되지 않는 사무, 당사 고객감동센터의 고객불편사항 및 온라인 매체 제안사항에 해당하지 않은 경우

## 민원으로 보지 아니하는 경우

- 1 당사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 2 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판 중인 사항, 금융감독원 등 외부기관이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- 3 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인임이 불명한 자가 당사에 특정한 행위를 요구하는 경우

# 민원처리기간

---

**원칙적으로 접수일로부터 14영업일 이내 처리합니다.**

조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란할 경우 추가로 14영업일 범위 내에서 기간 연장

**다음의 기간은 처리기간에 산입하지 않습니다.**

민원인의 귀책사유로  
민원처리가  
지연되는 기간

민원서류의  
보완 또는 보정에  
소요되는 기간

관계자 및  
해당 부·점에서의  
자료제출 기간

검사, 조사 및  
외부기관 질의 등에  
소요되는 기간

## 반복·중복민원의 경우

---



동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 내부적으로 별도 처리 없이 종결처리 합니다.



동일한 내용의 민원을 금융감독원 등 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 1개 민원으로 간주하여 처리하며, 당사에 접수된 민원은 별도 처리 없이 종결처리 합니다.



다음의 경우에는 재심을 청구할 수 있습니다. 다만, 최초 민원 접수시에 이미 주장한 사유이거나 그 사유를 알면서도 주장하지 않은 경우에는 재심을 청구할 수 없습니다.

- 민원 처리 중 제출되지 아니한, 민원 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
- 민원의 증거로 된 문서, 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
- 민원 처리결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우



# 통지 및 취하

---



민원인에 대한 통지는 우편, 전자우편, 팩스, 유선통화(녹취) 등으로 이루어질 수 있으며, 민원인이 통지방법을 지정한 경우 그에 따릅니다.



민원 조사 중 언제든지 금융소비자보호부 민원 담당자에게 진행상황 등을 문의할 수 있습니다.



민원 종결 전 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 언제든지 신청을 철회하거나 취하할 수 있습니다.



## HTS, MTS 등 온라인매체 이용 중 접속이 되지 않거나, 주문/조회 화면 이용이 불가능할 경우

- 1 홈페이지, HTS, MTS, ARS 등 타 프로그램으로 가능한지 확인합니다.
- 2 홈페이지 공지사항, CYBOS 5 공지사항 (#8811, #7111), CREON 공지사항 (#0925, #0700), MTS 공지사항 등을 확인합니다.
- 3 고객감동센터(1588-4488) 또는 거래 영업점, 야간데스크(해외파생상품: 02-769-3333, 해외주식: 02-769-3888)에 유선으로 문의하고 장애가 확인되는 경우 비상주문을 접수합니다.

# 온라인 장애 보상기준

---



전화녹취 또는 프로그램 로그기록 등이 있는 주문 건에 한해서만 보상이 가능하므로, 주문장애로 인해 주문이 불가할 경우 고객감동센터, 영업점, 야간데스크 직원에게 반드시 주문내용(주문종류, 종목, 수량, 가격)을 말하여 녹취기록을 남겨야 합니다.



신규 매수주문 등 기회비용에 대해서는 보상을 하지 않습니다.



장애가 종료한 후의 가격변동에 대해서는 보상을 하지 않습니다.



자세한 사항은 홈페이지 > 고객센터 > 금융소비자정보포털 > 온라인 장애 대처요령/보상절차를 참조하시길 바랍니다.