

2026. 7.

민원편람

◆ 이 편람은 손해보험협회 민원에 대한 이해 증진과 민원 신청의 편의를 도모하기 위하여 마련되었습니다.

[제1장] 민원의 개요

1. 민원의 정의

- 민원인이 손해보험협회에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항을 말합니다.

2. 민원처리담당자의 의무

- 민원을 신속·공정·친절하게 처리하여야 합니다.
- 처리기간이 남아있음을 이유로 또는 그 민원과 직접 관련되지 않은 사항을 이유로 처리를 지연하여서는 안 됩니다.
- 관계법령 등에 특별한 규정이 없는 한 민원접수를 보류·거부하거나 반려할 수 없습니다.

3. 민원처리담당자 보호

- 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원처리담당자를 보호하기 위해 민원처리담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등에 필요한 조치를 시행하여 합니다.

4. 전자민원창구 운영

- 민원의 전자적 처리를 위한 민원창구를 운영합니다.

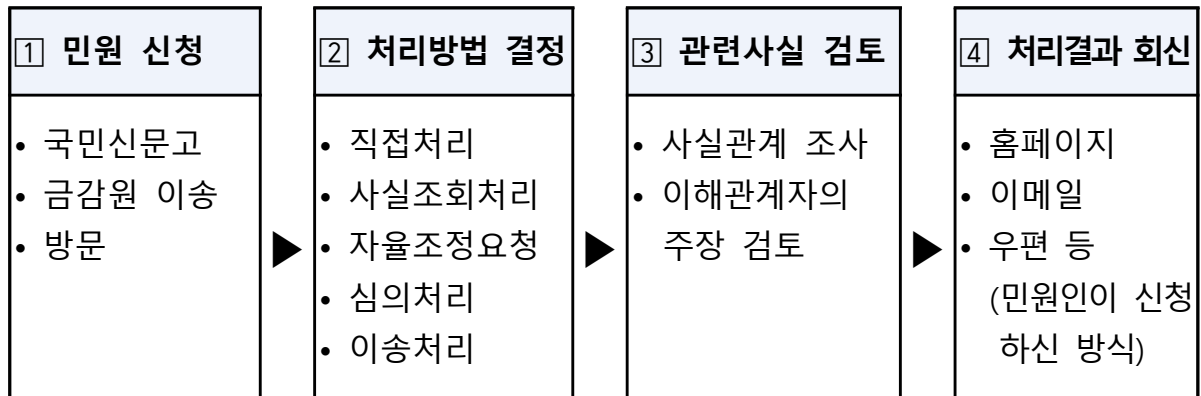
* 국민권익위원회가 운영하는 『국민신문고』 (www.epeople.go.kr) 이용

5. 민원안내실 운영

- 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원안내실을 운영합니다.

[제2장] 민원의 신청 및 처리

【 손해보험협회 민원처리 절차 】



1. 민원의 신청

- 민원의 신청은 문서로 합니다.

* 민원신청 방법

- 국민신문고 홈페이지(www.epeople.go.kr)에서 손해보험협회 선택)
- 손해보험협회 민원안내실 방문

2. 민원의 접수

- 민원이 접수되어 해당 민원을 처리할 담당자가 지정되면 담당자 직위, 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문자·알림톡 등으로 통지합니다.

3. 보완 요청

- 민원서류에 흠결이 있거나 민원처리를 위해 추가적인 자료 등이 필요한 경우 지체없이 민원인에게 보완을 요청할 수 있습니다.
- 민원 관련 사실관계 확인을 위해 보험회사 등에 정보제공이 필요한 경우 민원인에게 문자·알림톡을 통해 정보제공 동의를 요청드릴 수 있습니다.
- 자료 보완 요청 또는 정보제공 동의 요청에 미응답하거나 거부하시는 경우 민원처리에 제약이 있을 수 있습니다.

4. 이송 처리

- 민원의 내용 특성상 다른 기관에서 처리하는 것이 적절한 것으로 판단되는 민원은 이송처리될 수 있습니다.

5. 자율조정 요청

- 보험회사에 민원인과의 자율적인 조정을 요청할 수 있습니다.

6. 민원 처리 기간

- 접수일로부터 14일 이내 처리하는 것을 원칙으로 하되 연장될 수 있습니다.
 - * “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일 및 토요일은 불산입
 - * 서류의 보정·보완, 조회·조사, 의결 및 심의 등 소요기간은 처리기간에 불산입

7. 처리상황 통지

- 민원인 요청시 또는 민원 접수 후 30일 경과시 민원인에게 처리진행 상황을 전화·인터넷 등의 방법으로 안내합니다.
 - * 민원접수, 처리완료 등 민원처리 진행상황을 문자·알림톡 등으로 안내

8. 종결 처리

- 민원처리 완료시 지체 없이 민원인에게 결과를 통지합니다.
- 취하서가 접수된 민원과 자율조정이 성립된 민원은 별도의 회신 없이 종결 처리합니다.
- 동일내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원에 대해서는 종결 처리합니다.

- 민원처리 결과는 아래 인터넷 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.

민원 신청처	민원처리 결과 확인 방법
국민신문고	국민신문고 홈페이지 (https://www.epeople.go.kr) > 결과조회
금융감독원	손해보험협회 홈페이지 (https://consumer.knia.or.kr) > 보험민원 > 민원조회
손해보험협회 (방문 접수)	국민신문고 홈페이지 (https://www.epeople.go.kr) > 결과조회

9. 민원처리 예외

- 접수된 민원이 재판에 관한 사항 등 일정한 사유*에 해당하는 경우 민원을 처리하지 않을 수 있으며, 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지합니다.

* 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항, 수사·재판 및 형 집행에 관한 사항 등 민원처리법 제21조 각 호에서 규정하는 사항

10. 다수인관련민원

- 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원의 경우 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청하고 민원처리결과는 대표자에게 통지합니다.

[민원 신청서 서식]

민원 신청서

신청인명	(필수)	생년월일	(필수)
휴대전화	(필수)		
주 소	(필수)		
이메일	(선택)		
진행상황 통지방식	국민신문고 홈페이지 ☒ 모바일(알림톡 또는 문자) ☐ 서면 ☐		
민원답변 통지방식	국민신문고 홈페이지 ☒ 이메일 ☐ 서면 ☐		

민원 제목 (필수)	
민원 내용 (필수)	

민원신청자 : (서명 또는 인)

신청일시 : 년 월 일

손해보험협회 귀중

[위임장 서식]

위 임 장		
위임하는 사람	이름	주민등록번호 * 금융회사와 금융거래 관련성이 없는 경우 생년월일 기재
	주소	전화번호
위임받는 사람	이름	생년월일
	위임하는 사람과의 관계	전화번호
	주소	
민원 신청서 제목		
위 위임하는 사람은 위 위임받는 사람에게 위 민원내용의 신청 및 교부 등에 관한 모든 권리와 의무를 위임합니다. ※ 위임내용: 1. 협회에 민원 신청하는 권한 일체 2. 개인정보의 수집·이용·제3자 제공 등 동의 3. 민원과 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위 4. 민원을 취하하는 행위 5. 자율조정 등의 수락 여부를 결정하는 행위 년 월 일 위임하는 사람 (서명 또는 인)		
상기 내용에 대해 동의함	위임하는 사람	(서명 또는 인)
상기 내용에 대해 동의함	위임받는 사람	(서명 또는 인)
유의 사항		
1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시해야 합니다. 2. 민원사항에 따라서는 위임받는 사람과 위임하는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 합니다. 3. 다른 사람의 인장 도용 등 권한을 위임받지 않고 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조, 제234조에 따라 사문서 위조·변조 및 동 행사죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.		

※ 신분증 사본은 수임인의 본인여부, 대리관계 등을 확인한 후 주민등록번호 뒷자리를 삭제하여 보관(민원인의 주민등록번호 뒷자리는 금융거래 관련성이 있는 경우 삭제 불요)

[접수증 서식]

접 수 증

접수일시 : 년 월 일

민 원 명	
민 원 인 (대표자 또는 대리인)	
처리예정기한	
민원소관부서	(전화 :)
안 내 사 항	※ 방문접수 민원의 경우, 협회 민원접수 담당자가 국민신문고 에서 귀하의 민원을 접수하며, 민원처리 결과를 국민신문고 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.

민원접수자 :
(전화번호 :)

손해보험협회 통합민원지원센터장

[개인정보 수집·이용·제공 동의서 서식]

민원처리를 위한 개인정보 수집·이용 및 제공 동의서

[개인정보 수집·이용 동의(필수)]

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유 및 이용기간
성명, 주소, 연락처, 생년월일	민원 처리	10년

※ 귀하는 위의 개인정보 수집·이용에 동의하지 아니할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 민원서비스 이용에 제한을 받을 수 있음을 알려드립니다.

필수항목 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 동의 ☐ 동의하지 않음

[개인정보 수집·이용 동의(선택)]

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유 및 이용기간
이메일 주소	진행 상황·답변 통지 알림	10년

※ 귀하는 위의 개인정보 수집·이용에 동의하지 아니할 권리가 있으며, 선택 항목의 개인정보 수집·이용 동의를 거부하더라도 민원을 신청할 수 있습니다. 다만, 진행 상황·답변 통지 알림 서비스가 제한될 수 있습니다.

필수항목 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 동의 ☐ 동의하지 않음

[개인정보 제3자 제공 동의(선택)]

제공받는 자	제공받는 자의 이용목적	제공항목	보유 및 이용기간
민원 처리를 위해 자료 제공이 필요한 금융회사 및 이해관계자	민원 처리	성명, 생년월일, 주소, 연락처, 성별, 이메일주소 등 민원관련내용	개인정보보호법 등에 따른 민원 대상 금융회사의 개인정보 보유기간

※ 귀하의 신원이 노출되는 것을 원하지 않을 경우 개인정보 제공에 동의하지 아니할 권리가 있으며, 동의 거부시 사실관계 확인이 필요한 민원의 경우 처리가 어려울 수 있음을 알려드립니다.

위와 같이 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의하십니까? ☐ 동의 ☐ 동의하지 않음

[민감정보 제3자 제공 동의(선택)]

제공받는 자	제공받는 자의 이용목적	제공항목	보유 및 이용기간
민원 처리를 위해 자료 제공이 필요한 금융회사 및 이해관계자	민원 처리	건강에 관한 정보, 유전정보 등 개인정보보호법 제23조에 의한 민감정보	개인정보보호법 등에 따른 민원 대상 금융회사의 개인정보 보유기간

※ 귀하의 신원이 노출되는 것을 원하지 않을 경우 개인정보 제공에 동의하지 아니할 권리가 있으며, 동의 거부시 사실관계 확인이 필요한 민원의 경우 처리가 어려울 수 있음을 알려드립니다.

위와 같이 민감정보를 제3자에게 제공
하는데 동의하십니까?

☐ 동의

☐ 동의하지 않음

[고유식별정보 제3자 제공 동의(선택)]

제공받는 자	제공받는 자의 이용목적	제공항목	보유 및 이용기간
민원 처리를 위해 자료 제공이 필요한 금융회사 및 이해관계자	민원 처리	주민등록번호 등 개인정보보호법 제24조에 의한 고유식별정보	개인정보보호법 등에 따른 민원 대상 금융회사의 개인정보 보유기간

※ 귀하의 신원이 노출되는 것을 원하지 않을 경우 개인정보 제공에 동의하지 아니할 권리가 있으며, 동의 거부시 사실관계 확인이 필요한 민원의 경우 처리가 어려울 수 있음을 알려드립니다.

위와 같이 고유식별정보를 제3자에게
제공하는데 동의하십니까?

☐ 동의

☐ 동의하지 않음

20 년 월 일

동의자 : (서명 또는 인)

대리인 : (서명 또는 인)

손해보험협회 귀중