

고객불만 처리 및 분쟁해결 절차

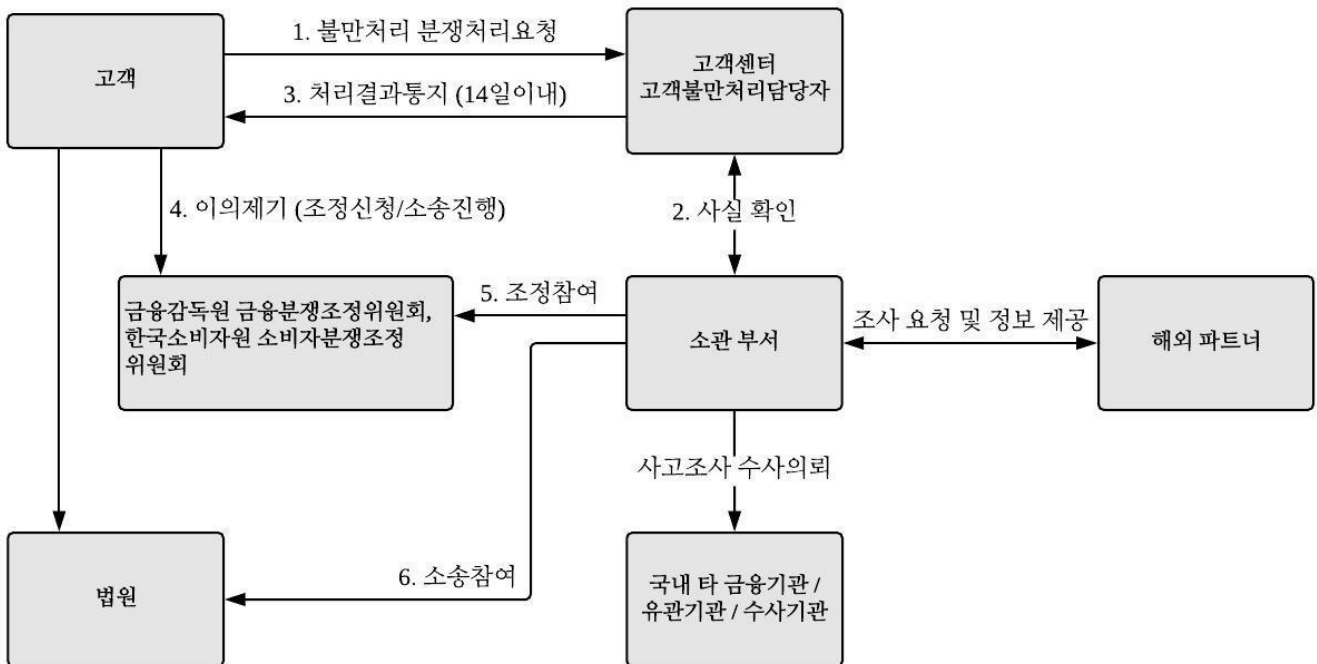
소액해외송금 고객센터

접수방법	전화, 인터넷 게시판, 모바일 앱, 이메일 및 메신저, 팩스, 방문접수
고객센터	전화: 02-568-9500 / 팩스: 02-568-9590
	주소: 서울시 강남구 강남대로132길 11, 3층
업무시간	평일 09시00분 ~ 18시00분 (토, 일, 공휴일 휴무)

소액해외송금 분쟁처리담당자

성명	김문섭
부서	송금사업부
전화번호	02-568-9500
이메일	alankim@intercall.co.kr

소액해외송금 분쟁처리절차



1. 고객님의 고객센터 또는 고객불만처리담당자에게 분쟁처리 신청

2. 사실 확인

소관부서에 사실관계를 확인하고, 필요에 따라 해외파트너, 국내 타 금융기관, 유관기관 등에 정보 제공을 요청하거나 수사기관에 수사를 의뢰함.

3. 처리결과통지

접수일로부터 14일 이내에 사실확인 또는 처리결과를 고객에게 통지하고, 고객이 회사의 처리결과에 동의하는 경우, 고객불만처리 및 분쟁처리 절차가 종료됨.

4. 고객님의 이익제기 (분쟁조정신청 또는 손해배상청구 소송제기)

고객님이 분쟁조정 또는 손해배상 청구 소송을 제기한 경우, 고객불만처리담당자 및 소관부서는 해당 절차에 참여함.

5. 금융분쟁조정 또는 손해배상소송 참여

- 조정결과에 대해 양방이 수락하는 경우, 재판상 화해와 같은 효력이 발생함.
- 조정결과에 대해 이의가 제기된 경우, 소송을 통해 분쟁을 처리함.

6. 소송 결과에 따라 분쟁처리 절차 종료

이용자의 고의, 중과실 사례

관련 법령에 따라 전자금융거래와 관련하여 다음과 같은 사례는 고객님의 고의 또는 중과실에 해당되어 그 책임의 일부 또는 전부를 고객님의 부담하게 될 수 있으니 각별히 주의하시기 바랍니다.

- 가족, 친구, 지인 등에게 로그인 비밀번호, 거래 비밀번호 등을 알려주거나, 일회용 비밀번호생성기 등 접근매체 사용을 위임한 경우
- 인터넷 대출광고 등의 낚에 빠져 각종 비밀번호, 주민등록번호, 외국인등록번호 등 개인정보를 알려준 경우
- 암기의 편의성 때문에 비밀번호를 적어 둔 메모지 등을 주변 사람들이 쉽게 볼 수 있도록 노출하거나 방치한 경우
- 피싱사이트 또는 위장 이메일 등에 본인의 비밀번호, 거래 비밀번호 정보를 입력해주거나 알려주는 경우 등