

<별지 제7호 서식>

민원처리결과 공시

1. 민원접수 건수

(단위 : 건, %)

구 분	민원 건수			환산 건수 ^{주2)}			비 고
	전분기	금분기	증감률	전분기	금분기	증감률	
자체접수							
대외민원 ^{주1)}							
합 계							

주1) 금융감독원 등 타기관에서 접수한 민원 중 이첩된 민원 또는 사실조회 요청한 민원

주2) 활동계좌 십만좌 당 건수로 환산

2. 업무 유형별 민원 건수

(단위 : 건, %)

구 분	구 분	민원 건수			환산 건수 ^{주4)}			비 고
		전분기	금분기	증감률	전분기	금분기	증감률	
유형	매매관련 ^{주1)}							
	상품판매관련 ^{주2)}							
	전산장애 ^{주3)}							
	기타							
합 계								

주1) 주식, 선물·옵션 등 매매, 임의·일임매매 등

주2) 펀드, ELS, DLS 등 금융투자회사가 취급하는 상품의 판매와 관련된 민원 등

주3) HTS, MTS, 홈페이지 오류 등(주1의 경우 제외)

주4) 활동계좌 십만좌 당 건수로 환산

3. 상품 유형별 민원 건수

(단위 : 건, %)

구 분	민원 건수			환산 건수 ^{주6)}			비 고
	전분기	금분기	증감률	전분기	금분기	증감률	
주식 등 ^{주1)}							
채권 등 ^{주2)}							
파생결합증권 ^{주3)}							
펀드 ^{주4)}							
기타 ^{주5)}							
합 계							

주1) 주식, 선물·옵션, ETN, ETF, ELW 등

주2) 채권, CP, 전단채, RP 등

주3) ELS, DLS, ELT, DLT, ELF, DLF 등

주4) 펀드 (단, ELF, DLF 제외)

주5) 주1 ~ 주4에 포함되지 않거나 분류가 곤란한 민원(예, 전산장애 등) 및 CMA, 연금, 대출, ISA(신탁형도 포함), 일임형 WRAP, 신탁 등 상기에 포함되지 않은 상품

주6) 활동계좌 십만좌 당 건수로 환산

※ (참고1) 국내, 해외, 상장, 비상장, 공모, 사모 등 모두 포함

(참고2) ISA, 일임형 WRAP, 신탁 등 자체에 대한 민원인 경우에는 기타에 기재하고, 주된 민원이 상품 관련이면 해당 상품 유형에 기재