



와이어바알리 민원 및 분쟁처리절차

제 1 장 개요

제 1 조 (목적)

본 민원 및 분쟁처리 절차는 주식회사 와이어바알리 소액해외송금서비스 이용약관 제 19 조(분쟁 및 분쟁 처리절차)에 따라 고객이 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 고객이 소액해외송금업무와 관련하여 입은 손해를 배상하기 위한 절차를 수립 및 운용하기 위함에 목적이 있습니다.

제 2 조 (용어정의)

- **‘회사’**란 주식회사 와이어바알리를 의미합니다.
- **‘고객’**이란 주식회사 와이어바알리의 소액해외송금서비스를 이용하는 사람을 의미합니다.
- **‘고객민원’**이란 고객이 제기한 정당한 의견이나 단순한 불만사항으로 서비스를 이용하면서 발생하는 모든 불편한 사항들을 의미합니다.
- **‘분쟁’**이란 고객이 소액해외송금거래의 처리에 관하여 제기한 이의를 의미합니다.
- **‘손해배상’**이란 회사의 책임있는 사유로 인하여 소액해외송금거래에서 고객에게 발생한 손해를 배상하는 것을 지칭합니다.

제 2 장 고객민원처리

제 1 조 (고객민원 처리절차)

- ① 고객민원 처리 담당자: “고객민원” 접수 및 처리 등 일련의 “고객민원” 처리 담당자는 고객지원팀(CX team)의 각 국가별 담당 매니저들로 지정합니다.
- ② 고객민원 처리절차
 - (1) 고객민원 수집: “고객”은 “회사”에 아래와 같이 방법으로 “고객민원”을 제기할 수 있습니다.
 - 1) 웹사이트 접수 : 와이어바알리 홈페이지 -> 고객센터 -> 메일 보내기
 - 2) 방문 및 우편 접수 : 서울시 강남구 강남대로 94 길 10 케이스퀘어 901 호
 - 3) 전화 접수 : 전화 02-1811-1073
 - 4) 모바일앱 접수 : 와이어바알리 모바일앱 -> 고객센터 -> 1:1 문의하기



- (2) 고객민원 처리: 제기 받은 "고객민원"은 담당 매니저들이 정보접근 권한의 범위내에서 웹서버 관리자 계정을 통해 처리합니다. 단, 정보접근 권한이 없는 범위의 "고객민원"을 처리해야할 경우, 시스템 정보접근 권한이 있는 최고운영책임자(COO)가 처리합니다.

- (3) 고객민원 처리결과 통보: 해당 "고객민원"의 담당 매니저는 "고객민원" 처리 결과에 대해서 민원을 제기한 이용자에게 서면 및 전자적 수단으로 통보를 하며, 신청자가 회사에게 결과를 통보 받은 시점을 고객민원 처리 종료로 간주합니다.

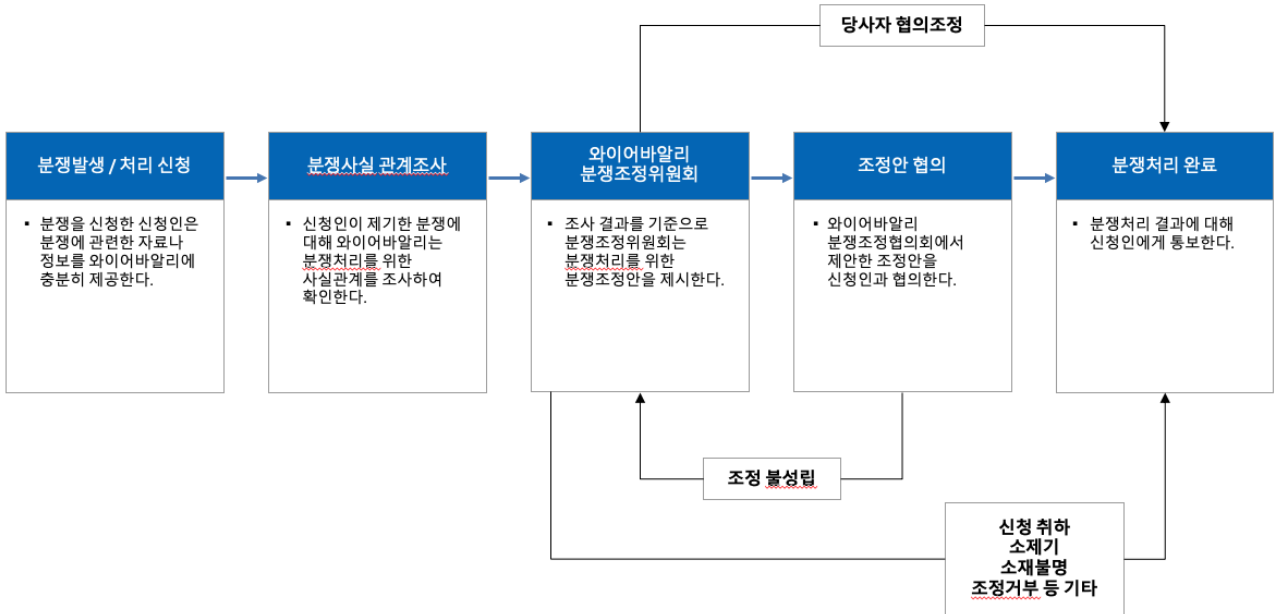
제 3 장 분쟁 처리

제 1 조 (분쟁조정위원회)

- ① 분쟁조정위원회 목적: 와이어바알리 소액해외송금서비스 이용 약관 제 19 조(분쟁처리절차) 1 항에 따라 "분쟁"이 발생했을 시, 이용자가 해당 문제를 원활히 해결하도록 사건을 조사하고 해결하는 데 목적이 있습니다.
- ② 분쟁조정위원회 구성: 와이어바알리 분쟁조정위원회는 최고운영책임자(COO), 고객지원팀장, 각 국가별 담당 매니저로 구성이 됩니다.
- ③ 분쟁처리 책임자: 윤태중(COO)
- ④ 분쟁처리 담당자: 이경은 (연락처: 02-1811-1073)

제 2 조 (분쟁조정 및 손해배상 처리 절차)

분쟁처리 절차는 아래 <그림 1>과 같습니다.



<그림 1> 와이어바알리 분쟁처리 절차

① 분쟁 발생 및 처리 신청

고객은 서비스 이용과 관련하여 회사에 이의가 있는 경우 웹사이트, 우편, 방문 등을 통해 신청인이 직접 또는 대리로 신청할 수 있습니다. 분쟁조정 신청사건이 접수되면, 신청자에게 접수사실이 통보됩니다.

② 분쟁 사실 관계 조사

조사담당자는 전화, 우편, 전자우편 등 다양한 수단을 이용해 자료 수집을 통한 분쟁조정 사건에 대한 사실조사를 실시하고, 사실조사가 완료되면 이를 토대로 사실조사보고서를 작성하여 본 사건을 분쟁조정위원회에 회부합니다.

③ 조정전 합의 권고

분쟁조정위원회는 조정에 들어가기 앞서 당사자간의 자율적인 노력에 의해 원만히 분쟁이 해결될 수 있도록 합의를 권고할 수 있으며, 합의 권고에 의해 당사자 간의 합의가 성립하면 사건이 종결됩니다.

④ 분쟁조정위원회의 조정절차 개시

조정 전 합의가 이루어지지 않으면 분쟁조정위원회를 통해 조정절차가 개시됩니다. 조정절차가 진행되면 당사자의 의견 청취, 증거수집, 전문가의 자문 등 필요한 절차를 거쳐 쌍방에게 합당한 조정안을 제시하고 이를 받아들일 것을 권고하며, 이 경우 사건의 신청자는 분쟁조정위원회의 회의에 참석하여 자신의 의견을 개진할



수 있습니다. 조정절차가 진행되는 중에 원만한 합의가 이루어지는 등의 사유로 인해 더 이상 조정을 원하지 않을 경우 신청인은 조정신청을 철회할 수 있습니다.

⑤ 조정의 성립 및 효력의 발생

분쟁조정위원회의 조정 결정에 대해 신청인이 이를 수락하여 조정이 성립된 경우 양 당사자 간에는 조정서와 동일한 내용의 합의 (민사상의 화해계약)가 성립한 것으로 봅니다.

⑥ 손해배상

"회사"는 소액해외송금서비스 이용약관 제 19 조에 따라 신청인에게 발생한 손해에 대해서 손해배상을 처리합니다.

⑦ 분쟁처리결과 통보

분쟁처리결과에 대해서 분쟁조정위원회는 신청자에게 서면 또는 본인이 동의한 전자적 수단을 통해서 결과를 통보하며, 신청자가 회사에게 분쟁처리결과를 통보받은 시점을 분쟁처리 종료시점으로 봅니다.

회사가 분쟁처리결과를 이행하는 처리 기한은 **영업일 기준 15 일 이내**로 합니다. 단, 부득이한 사유로 인하여 소정 기한 내에 처리하기 곤란한 경우에는 그 처리 기한을 연장할 수 있으며, 신청인에게 연장 사유와 처리 예정 기한을 통지하여야 합니다.