

교보악사자산운용 민원사무편람

당사는 펀드의 자산운용을 담당하고, 펀드의 판매에 관한 사항은 은행, 증권 등 판매사에 위탁하고 있습니다. 펀드 가입 및 환매 등 판매와 관련된 상담이나 문의는 고객께서 거래하신 해당 판매사에 문의해 주시기 바랍니다.

1. 민원신청

민원을 신청하는 경우 당사 민원신청서(별지 제 1 호 서식)에 민원인의 성명, 주소, 전화번호 및 민원내용을 기재하여 우편, FAX, 이메일 등을 이용하여 접수할 수 있습니다.

민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 다음의 첨부서류를 함께 접수하여야 합니다.

- 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
- 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장(별지 제 2 호 서식) 양식 및 인감증명서
- 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본
- 개인정보 수집·이용·제 3 자 제공 동의서(별지 제 3 호 서식)

2. 민원담당부서

당사에 접수된 민원은 금융소비자보호팀이 당사 민원사무처리기준에 따라 전담하여 처리합니다.

3. 민원접수사실 통지

당사 금융소비자보호팀은 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수 사실, 민원처리담당자 성명 및 전화번호 등을 최초 민원접수 시 접수한 방법 또는 고객이 지정한 방법 등 입증이 가능한 방법으로 통지합니다.

4. 민원처리기간

민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리함을 원칙으로 합니다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 합니다.

위에서 언급한 처리기간에는 다음에 해당하는 기간은 산입하지 않습니다.

- 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
- 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
- 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

관련 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있으며, 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 등 사실을 민원인에게 통지합니다.

5. 민원서류 보완

당사 금융소비자보호팀은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 "1. 민원신청"에서 안내해 드린 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있습니다.

민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구합니다.

민원인이 당사에서 안내 드린 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1 회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있습니다. 이 경우 보완기간은 7 일을 원칙으로 합니다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정합니다.

6. 민원의 철회

민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있습니다. 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 합니다.

7. 민원처리결과 통지

민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함합니다.

민원인이 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2 회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 당사 내부적으로 종결 처리할 수 있습니다.

8. 칭찬/문의/제안(voc) 및 민원상담

담당부서	연락처	E-mail
교보악사자산운용(주) 금융소비자보호팀	02) 767-9667	kaim_voc@kyoboaxa-im.co.kr

<별지 제 1 호>

민원 신청서

신청인	본인	성명* (법인명)		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주 소*			
		E-mail*			
		전 화*		휴대전화*	
		본인거래정보 (계좌번호 등)			
	대리인	성명* (법인명)		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주 소*			
		E-mail*			
		전 화*		휴대전화*	
		본인과의 관계*			
신청취지* (요구사항)					
신청사유* (6 하원칙 기술)					

주: *는 필수 기재(입력) 항목

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 _____(서명)(인)

교보악사자산운용(주) 귀중

<별지 제 2 호>

위임장

수임인 : 주 소 _____ 연락처 _____
성 명 _____ (주민등록번호 : _____ - _____)

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위 ()
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위 ()
3. 민원의 취하 및 철회 ()
4. 기 타 :

※ 첨 부 : 인감증명서 1 부.

20 년 월 일

위임인 : 주 소 _____
성 명(법인명) _____ (인)
주민등록번호(사업자등록번호) _____ - _____

교보악사자산운용(주) 귀중

<별지 제 3 호>

상담 및 제안을 하기 위해서는 『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률』, 『개인정보보호법』 등 관계 법령에 따라 아래의 개인정보 수집·이용 동의서에 동의가 필요합니다.

개인정보 수집·이용 동의서

● 개인정보의 수집·이용목적

개인정보보호법 및 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 등에 근거하여 민원 사무를 위해 민원인의 개인정보를 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 따라 수집·이용하고자 합니다.

● 수집하는 개인정보의 항목

민원인의 성명, 연락처(이메일), 민원 내용

● 개인정보의 보유 및 이용기간

민원(분쟁조정)과 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

● 동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익

민원인은 [개인정보의 수집 및 이용 동의]에 동의하지 않을 수 있으나, 개인정보는 본인 식별 및 민원신청사항에 대한 사실관계 조사·확인 등을 위해 필수적이므로 개인정보의 수집 및 이용에 동의하셔야만 처리가 가능합니다.

동의합니다. ○ 동의하지 않습니다. ○

신청인 _____(서명)(인)

교보악사자산운용(주) 귀중