



## 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. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전화로 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 동 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) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

교보약사자산운용(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