

민원사무편람

미래에셋자산운용

제1조(민원신청)

① 민원을 신청하는 경우 민원인의 성명, 주소, 전화번호 및 민원내용을 기재하여 우편, FAX, 인터넷, 이메일 등을 이용하여 접수할 수 있으며, 인터넷 홈페이지의 전자민원창구에 민원신청서(별지서식)을 비치, 게시한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전화로 접수할 수 있다

② 민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음 각 호와 같다.

1. 민원인 본인의 실명확인증표 사본
2. 개인(신용)정보 조회 동의서
3. 대리인이 가족일 경우 가족관계증명서류, 임의대리인일 경우 인감증명서
4. 기타 사실 관계를 입증하는 서류 사본

제2조(민원담당부서)

당사에 접수된 민원은 금융소비자보호 총괄부서에서 처리함을 원칙으로 한다.

제3조(민원접수사실 통지)

금융소비자보호담당부서는 민원 접수시 접수한 방법 또는 고객이 지정한 방법 등 입증가능한 방법을 통해 민원접수사실을 통보한다.

제4조(처리기간)

① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리를 원칙으로 한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩 또는 이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 그 처리기간에 따르도록 한다.

② 전항의 처리기간에는 다음 각호의 기간은 산입하지 아니한다.

1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연된 기간

2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

③ 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 민원접수 후 30일경과시마다 처리진행사항을 민원인에게 통지하여야 한다.

제5조(민원서류 보완)

- ① 민원담당부서는 흠결이 있는 민원서류에 대해 상당한 기간을 정하여 최대 3차에 걸쳐 민원인에게 보완·보정을 요구할 수 있으며 민원인이 상당한 이유없이 보완·보정을 안할 경우 민원 접수를 거부할 수 있다.
- ② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

제6조(철회)

- ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 한다.

제7조(처리결과통지)

- ① 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과 및 처리근거 등을 포함한다.
- ② 민원인이 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 불분명하여 보완 또는 보정 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 처리한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 인터넷(전자민원창구 접수민원의 경우) 또는 민원인이 요청한 방법으로 통지한다. 또한 접수된 민원의 처리결과 통지 시에는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내한다.