

민원처리 절차 및 방법 안내

1. 민원신청

민원을 신청하는 경우 당사 민원신청서(별지 제1호 서식)에 민원인의 성명, 주소, 전화번호 및 민원 내용을 기재하여 우편, 팩스, 이메일 등을 이용하여 접수할 수 있습니다. 다만, 민원인의 의사표시를 서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전화로 접수할 수 있습니다.

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

- 판매회사에서 발급한 거래사실을 확인할 수 있는 서면
- 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
- 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장(별지 제2호 서식) 양식 및 인감증명서
- 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본
- 개인정보 수집·이용·제3자 제공 동의서(별지 제3호 서식)

2. 민원담당부서

당사에 접수된 민원은 소비자보호본부가 당사 민원업무처리규정에 따라 전담하여 처리합니다.

3. 민원접수사실 통지

당사 소비자보호본부는 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 처리기간에 다음 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 소비자보호본부는 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서두에 안내해 드린 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있습니다.

민원서류의 보완은 문서, 팩스, 이메일 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구합니다.

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

6. 고객 민원이 거부되는 사항

- 단순한 수익률 불만
- 당사 및 당사 직원과 직접적 관련이 없는 사항
- 민원 처리에 따른 필요 정보 제공을 고객이 거부하는 경우
- 법령에 의하거나, 정부정책에 의해 부득이하게 발생한 사안의 경우
- 기타 당사 또는 당사 직원의 업무에 지장을 주기 위한 부당한 목적인 경우

7. 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, 팩스, 이메일 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 합니다.

8. 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 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아, 이를 당사 내부적으로 종결 처리할 수 있습니다.

9. 민원상담

담당부서	연락처	이메일
소비자보호본부	02)787-3722	minwon@db-asset.com

〈별지 제2호 서식〉

위 임 장

위임하는 사람	성명		생년월일	
	주소		전화번호	
위임받는 사람	성명		생년월일	
	주소		전화번호	
위와 같이 위임받는 사람(민원을 제출하시는 분)에게 민원신청서상 제목과 관련한 민원에 관하여 아래 내용에 대해 권한 일체를 위임합니다. 년 월 일 위임하는 사람(금융수요자 및 이해관계인) (서명 또는 인)				
※ 위임내용 (아래 해당되는 항목의 괄호안에 ○를 표시하십시오) 1. 민원 신청하는 권한 일체 () 2. 개인정보의 수집 이용 제3자 제공 등 동의 () 3. 민원과 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위 () 4. 민원을 취하하는 행위 () 5. 기타 :				
☐ 상기 내용에 동의함 [(위임하는 사람 서명 또는 인)]				
☐ 상기 내용에 동의함 [(위임받는 사람 서명 또는 인)]				

※ 붙임서류 :

1. 판매회사에서 발급한 거래사실을 확인할 수 있는 서면
2. 위임하는 사람 및 위임받는 사람의 각각 신분증 사본
3. 대리인의 가족인 경우 : 주민등록등본 또는 가족관계증명서
4. 임의대리인의 경우 : 인감증명서

DB자산운용 귀중

〈별지 제3호 서식〉

필수 개인(신용)정보 수집 · 이용 동의서(민원 접수 · 처리용)

DB자산운용 귀중

DB자산운용과의 민원 접수·처리와 관련하여 귀사가 본인의 개인(신용)정보를 수집·이용하고
자 하는 경우에는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제15조 제2항, 제32조 제1항, 제33
조 및 제34조, 「개인정보보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 본인의 동의가 필요합니다.

※ 필수사항에 대한 동의만으로 계약체결이 가능합니다.

수집 이용 목적	■ 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리 ■ 법령상 의무이행
수집 이용할 항목	■ 성명, 생년월일, 이메일, 연락처 ※ 금융사고 조사 및 분쟁해결을 위해 본 동의 이전에 발생한 개인정보도 포함됩니다.
보유 이용 기간	- 위 개인(신용)정보는 민원처리 종료일로부터 5년까지 보유 이용됩니다.
동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익	- 위 개인(신용)정보 수집 · 이용에 관한 동의는 민원접수 및 사실조사를 위한 필수사항으로, 위 사항에 동의하셔야만 민원접수 및 처리가 가능합니다.
개인(신용)정보 수집 이용 동의여부	귀사가 위와 같이 본인의 개인(신용)정보를 수집 · 이용하는 것에 동의합니다. (동의하지 않음 ☐ 동의함 ☐)

※ 당사의 고의 또는 과실 등 귀책사유로 인한 개인(신용)정보 유출로 고객님에게 발생한 손해에 대해 관계 법령 등에 따라 보상 받을 수 있습니다.

20 년 월 일

성명 : 서명 또는 (인)

(생년월일 : 년 월 일)