

금융소비자보호기준

제 1 장 총칙

제1조(목적)

이 기준은 에이치자산운용주식회사(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법” 또는 “금소법”이라 한다) 제32조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제29조 및 관련 법규(이하 총칭하여 “관련법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제 등 금융소비자 보호를 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

- ① 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 각 호와 같다.
 1. “민원인”이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.
 2. “민원”이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.
 3. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이하 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
 4. ” 내부통제기준”란 「금융소비자보호 내부통제기준」을 말한다.
- ② 제 1항 2호의 민원 중 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.
 1. 회사와 사법상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
 2. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
 3. 성명, 주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우
- ③ 제 1항 이외에 이 기준에서 사용하는 용어의 관련법령 및 규정 등에서 정하는 바에 따른다.

제3조(민원처리의 일반원칙)

- ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만 해소에 최선을

다한다.

- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 민원 처리 시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 이 지침에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

제4조(금융소비자의 기본적 권리)

- ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.
 - 1. 회사의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
 - 2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
 - 3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
 - 4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
 - 5. 합리적인 금융 소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
 - 6. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리
- ② 회사는 제 1 항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

제 2 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제5조 (금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력)

이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 대해서는 회사 금융소비자보호 내부통제기준 제3장 ‘금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력’에 관한 사항을 준용한다.

제6조(민원관리 책임자)

- ① 회사는 민원사무의 관리를 위하여 금융소비자보호 총괄책임자인 준법감시인을 민원관리 책임자로 지정한다.
- ② 민원관리 책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.
 - 1. 민원예방을 위한 제도기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
 - 2. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독업무

3. 민원예방교육프로그램 개발 및 운영업무 총괄
4. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가기준의 수립 및 평가 조언
5. 이 기준 준수 여부에 대한 점검

제7조(민원담당부서)

- ① 회사는 민원사무처리를 위하여 금융소비자보호 총괄기관인 준법감시부서를 “민원담당부서”로 지정한다.
- ② 민원담당부서는 다음 각 호의 업무를 분장한다.
 1. 민원·분쟁의 접수, 처리 및 사후관리
 2. 민원의 예방 및 감축을 위한 교육기획·운영
 3. 민원사무편람 비치, 관리
 4. 민원처리결과 보고
 5. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

제 3 장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

제8조(민원의 접수)

- ① 민원은 금융소비자보호 담당부서에서 접수하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서 외의 부서에서 민원서류를 받은 경우 다른 문서에 우선하여 금융소비자보호 담당부서에 지체없이 이송하여야 한다.
- ③ 민원의 접수 과정에서 본인확인 및 사실관계 등의 확인을 위하여 민원인에게 실명확인번호, 판매회사정보, 계좌번호 등의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우, 민원인이 개인인 경우 판매회사 거래정보 등의 사실관계 확인을 위하여 정보제공동의서(별지 제1호)를 추가로 요청하여야 한다.
- ④ 정당한 사유 없이 민원의 접수를 지연, 보류, 거부하거나 반려할 수 없다.
- ⑤ 제1항 및 제2항에 의해 민원서류를 접수한 경우 그 순서에 따라 민원접수부(별지 제2호)에 기록하고, 즉시 민원접수사실, 당해 민원업무 소관부서, 전화번호 및 처리예정 기한 등을 민원인에게 우편, 팩스, 전자우편, 문자메시지 등 객관적으로 확인이 가능한 방법(이하 ‘통지방법’이라 한다) 중 어느 하나의 방법으로 통지한다. 이 경우 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 통지가 반송된 경우 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

제9조(하자 있는 민원의 접수·처리)

- ① 민원에 흠결이 있다고 인정될 경우 금융소비자보호 업무책임자는 상당한 기간을 정하여 통지방법으로 민원인에게 이의 보완·보정을 요청한다. 다만, 민원인이 이러한 요청에 응하지 않거나 제8조 제3항의 정보 제공 요청 등에 응하지 않는 경우에는 민원접수의 의사가 없는 것으로 본다.
- ② 동일한 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 반복하여 제출한 경우에는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다. 이 경우 종결 처리한 사실을 민원인에게 통지한다. 다만, 이러한 경우에도 다음 각 호의 사유에 해당하는 경우에는 신규 민원에 준하여 처리한다.
 1. 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 2. 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
 3. 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

제10조 (민원의 처리)

- ① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리함을 원칙으로 하며, 구체적인 처리기간은 금융소비자보호 업무책임자의 승인을 얻어 정한다.
- ② 민원이 접수 또는 이첩 되면 금융소비자보호 업무책임자는 즉시 당해 민원의 소관부서를 지정하고 (별지 제4호)에 의거 소관부서를 기명 날인하여 이송하여야 하며, 지정을 받은 부서는 접수를 지연하거나 거부할 수 없으며 민원접수부(별지 제2호)를 기록·관리하여야 한다.
- ③ 민원의 내용이 2개 이상의 부서에 관련되는 때에는 가장 관계가 깊은 부서에 이송한다. 단, 민원의 처리를 지정 받은 단위책임자가 이의를 제기할 때에는 금융소비자보호 업무책임자가 제2항의 절차를 거쳐 소관부서를 재지정한다.
- ④ 소관부서가 불명확하거나 소관부서 지정이 곤란한 민원의 경우에는 금융소비자보호 업무책임자가 직접 주관하여 처리할 수 있다.

제11조(처리기간의 연장)

- ① 처리기간 내에 민원을 처리하기 곤란하다고 인정하는 경우 소관부서장은 금융소비자보호 업무책임자의 승인을 얻어 처리 가능하다고 판단되는 기간까지 처리기간을 연장할 수 있다.
- ② 제1항에 의하여 처리기간을 연장하였을 경우 통지방법으로 처리기간의 연장 사유와 처리 예정기한을 민원인에게 통보한다.

제12조(민원처리결과 통지)

민원의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 민원처리결과통지서(별지 제3호)에 따라 작성하여

통지방법으로 지체 없이 민원인에게 통지하여야 하며, 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정한 때에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

제13조(민원서류의 반려 등)

- ① 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 민원 관련 서류가 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.
- ② 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

제14조(재심청구)

- ① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
 1. 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 2. 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
 3. 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
 4. 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- ② 재심이 청구된 민원은 신규 민원에 준하여 처리한다.

제15조(전자정보시스템 구축)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축할 수 있다.
 1. 금융소비자의 민원 진행상황 및 처리결과
 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.
- ④ 그 밖에 제1항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 민원·분쟁 업무처리

매뉴얼 등으로 정할 수 있다.

제 4 장 다수인 관련 민원처리 등

제16조(다수인관련 민원)

- ① 회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드 자료를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.
- ② 회사는 다수인관련민원을 본 지침이 정한 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

제17조(반복 및 중복민원)

- ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.
- ② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 이 기준이 정하는 바에 따라 처리하되 내부 종결처리는 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제18조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 임직원등의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 연 1회 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담당부서가 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 금융소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호

업무책임자에게 보고하여야 한다.

- ④ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자보호기준 등의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 업무책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제19조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에게 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 제1항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제20조(임직원 교육·훈련)

금융소비자보호 담당부서는 「금융소비자보호 내부통제규정」 제24조에 따라 임직원 교육·훈련을 실시한다.

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제21조(금융소비자보호기준의 제·개정)

이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제규정을 준용한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제22조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 대응)

- ① 금융소비자는 금융소비자법 제28조(자료의 기록 및 유지·관리)제3항에 따라 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.
 1. 계약체결에 관한 자료
 2. 계약의 이행에 관한 자료
 3. 금융상품등에 관한 광고 자료
 4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 청약의 철회
 - 다. 위법계약의 해지
 5. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
 6. 업무 위탁에 관한 자료
 7. 기타 금융소비자보호법령에 의하여 회사가 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료
- ② 회사는 금융소비자로부터 열람의 목적 범위 및 방법 등을 기재한 열람요구서를 제출받은 날로부터 8 일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.
- ③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다
 1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
 2. 다른 사람의 생명 신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 3. 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제 2 조 제 2 호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
 4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우
- ④ 회사는 제2항 전단에 따라 열람을 알리는 경우에는 전화 팩스 전자우편 또는 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 이를 금융소비자에게 알려야 한다.

- ⑤ 회사는 금융소비자가 자료의 열람을 요구하는 경우 (사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다) 실비를 기준으로 한 금액으로 수수료와 우송료를 청구할 수 있다.
- ⑥ 회사는 자료 열람 요구서, 자료의 열람 신청에 대한 회사의 통지서 등 서식, 기타 금융소비자의 자료 열람에 대한 세부적 사항을 정하고 업무절차를 수립해야 한다.

제23조(청약 철회에 대한 대응)

- ① 회사는 금융소비자가 투자성 상품 중 청약철회가 가능한 상품에 대해 다음의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일 내에 서면의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우, 이를 수락하여야 한다. 다만, 투자성 상품에 관한 계약의 경우 금융소비자가 예탁한 금전 등(금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것을 포함한다. 이하 본 조에서 “금전 등이라 한다)을 지체 없이 운용하는 데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.
 - 1. (금소법 제23조 제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공받은 날
 - 2. (금소법 제23조 제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일
- ② 회사는 청약철회에 대한 대응에 관하여 지켜야 할 세부 기준 및 절차를 마련하여 운영할 수 있다.

제24조(계약의 해지요구에 대한 대응)

- ① 회사는 금융소비자보호법 제17조(적합성 원칙)제3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제19조(설명 의무)제1항·제3항, 제20조(불공정 영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)을 위반하여 다음 각 호를 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 금융소비자와 체결한 경우, 금융소비자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.
 - 1. 계약의 형태가 계속적일 것(법 제9조제22항에 따른 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다.)
 - 2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
- ② 회사는 계약의 해지 요구에 대한 대응에 관하여 지켜야 할 세부 기준 및 절차를 마련하여 운영할 수 있다.

제25조(금융소비자의 권리 안내)

- ① 회사는 금융소비자보호법 및 관련 법령에서 보장하고 있는 금융상품과 관련한 금융소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지 및 계약기간 만료 등 소비자에게 부담이 되는 정보에

대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 홈페이지, 약관, 설명서, 정기보고서 등을 통해 안내해야 한다.

- ② 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 시의 적절하게 이루어져야 한다.

제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제26조(계약 체결 후의 금융소비자보호체계의 점검 및 제도개선)

- ① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 회사는 제1항 내지 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제27조(이 기준의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임)

- ① 회사가 본 규정을 제정하거나 그 내용을 변경하고자 하는 경우 이사회 승인을 받아야한다 다만 법령 또는 관련 규정의 제정 개정에 연동되어 변경해야 하는 사항 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사 승인으로 갈음 할 수 있다.
- ② 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일)

이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

[별지 제1호]

정보제공 동의서

1. 개인정보를 제공받은 자

에이치자산운용(주)(이하 ‘회사’ 라 한다.)

2. 개인정보의 수집 항목

회사는 다음의 개인정보를 필수항목으로 수집합니다.

- 고유식별정보 : 주민등록번호
- 기타 개인정보 : 성명, 전화번호, 주소, 계좌번호

3. 개인정보 수집 및 이용목적

회사는 민원인의 판매회사 거래정보 등의 사실관계 확인을 위하여 위 개인정보를 수집, 이용합니다.

4. 개인정보의 보유 및 이용기간

회사는 개인정보를 민원처리 통보 후 30일까지 보유합니다. 단 민원접수부 등에 보관되는 성명, 전화번호 등은 문서보존기간까지 보유할 수 있습니다.

5. 동의거부에 관한 사항

상기의 개인정보제공 동의에 대하여 거부할 수 있습니다. 다만, 거부할 경우에는 민원접수 등이 불가능할 수 있습니다.

6. 고유식별정보의 처리 제한 및 민감정보의 처리 제한

고유식별정보 및 민감정보는 다른 개인정보 처리에 대한 동의와는 별도의 동의가 필요합니다. 고유식별정보 및 민감정보의 수집·이용 목적, 보유 및 이용기간, 동의거부에 관한 사항은 다른 개인정보의 그것과 동일합니다.

년 월 일

본인은 위의 개인정보 수집 및 이용에 관한 내용을 숙지하였으며,

① 귀사가 개인정보를 수집 및 이용하는데 동의합니다.

성명 : (인)

② 귀사가 고유식별정보(주민등록번호, 외국인의 경우 외국인 등록번호, 운전면허번호, 여권번호)을 수집 및 이용하는데 동의합니다.

성명 : (인)

[별지 제2호]

민원 접수부

| | | |
|-----|-----|------------------|
| 담 당 | 부서장 | 금융소비자보호 업무책임자 |
| | | |

| 구 분 | | 접수번호 | | 접수일 | |
|-----------------|-----|------|--|-----|--|
| 민원인 | 성 명 | | | | |
| | 주 소 | | | | |
| 민원명 | | | | | |
| [주요내용] | | | | | |
| 처 리 예 정 기 한 | | | | | |
| 금융소비자보호 담당부서 | | | | | |
| 민원발생 유관 부서 | | | | | |
| 기타 의견 | | | | | |

[별지 제3호]

민원처리 진행상황 통지서

_____ 귀하

문서번호 :

| | | | | |
|---------|-----|--|------|--|
| ①민원제목 | | | | |
| ②접수일자 | | | | |
| ③처리상황 | | | | |
| ④처리담당자 | 부서명 | | | |
| | 성명 | | 전화번호 | |
| ⑤연장사유 | | | | |
| ⑥기타안내사항 | | | | |

귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리오며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 안내하여 드리겠습니다.

20 년 월 일

에이치자산운용 주식회사

[별지 제4호]

민원서류 소관부서 지정

| | | | |
|------------------|-------|--------|--|
| 부서명 | | 재지정부서명 | |
| 제목 | | | |
| 민원인 | | | |
| 접수일 | | | |
| 처리기한 | | | |
| 금융소비자보호 업무책임자 | (인) | | |
| 지시사항 | | | |