

## [혁신금융서비스] 손해배상 방안 및 분쟁처리 절차 안내

### 손해배상 방안 및 분쟁처리 절차 안내

#### 1. 손해배상 방안

##### 1) 자산운용사의 법적 책임 및 의무

당사는 신의성실의 원칙에 따라 금융소비자의 자산을 운용하며, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」과 「금융소비자 보호에 관한 법률」에서 정한 바에 따른 책임과 의무를 부담합니다.

당사의 법적의무 위반 등으로 재산상의 손해가 발생한 경우 관련법규에 따라 당사에 손해배상을 청구할 수 있습니다.

##### 2) 손해배상 등 책임의무 이행 방안

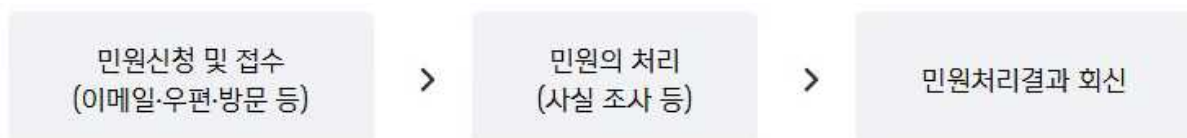
당사는 손해배상 등 책임의무의 이행을 위하여 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제31조제1항·제4항 및 「금융투자업규정」 제3-24조의3제2항, 제3-26조제1항, 제3-34조 등에 따른 “고객자산 운용 필요자본” 적립 의무를 준수합니다.

\* “고객자산운용 필요자본”이란,

「금융투자업규정」 제3-24조의3제2항에 따라 금융투자업자가 집합투자재산 및 투자일임재산을 운용하는 과정에서 법령 및 집합투자규약 등에 위배되는 행위를 하여 발생할 수 있는 잠재적 손실액을 완충할 수 있는 자본을 의미합니다.

#### 2. 분쟁처리 절차

당사는 혁신금융서비스를 이용하는 금융소비자의 권익증진 및 보호를 목적으로 하는 분쟁처리절차를 마련하여, 혁신금융서비스 관련 분쟁이 발생한 경우 보다 신속하고 공정하게 분쟁을 처리하고자 합니다.



##### (1) 민원신청 및 접수(이메일·우편·방문 등)

민원인은 민원신청서를 작성하여 회사 홈페이지 내 금융소비자보호포탈 민원 신청 접수 또는 직접, 우편, 팩시밀리, 전자메일 등 입증이 가능한 방법으로 제출함으로써 민원을 접수할 수 있습니다.

다. 접수된 민원은 즉시 금융소비자보호부서로 이관되어 등록됩니다. 회사는 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되었다고 판단되는 경우 민원인에게 보완을 요구할 수 있습니다. 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있습니다.

### (2) 민원의 처리(사실 조사 등)

회사는 민원을 접수일로부터 14영업일 이내에 처리합니다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 합니다. 회사는 공모펀드 상장거래 관련 운용내역, 거래내역, 시장정보, 공시자료 등을 통해 민원의 배경과 사실 관계를 신속하게 조사합니다. 또한 필요한 경우 운용부서, IT부서, 리스크관리부서 등 관련 부서와 협력하여 사실관계 조사를 면밀히 검토합니다.

### (3) 민원처리결과 회신

회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함합니다. 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 명시하여 민원인에게 통지하여야 하며, 그 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 팩시밀리, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지합니다

분쟁처리절차와 관련된 자세한 내용은 담당부서에 문의하여 주시기 바랍니다.

- 금융소비자보호 총괄책임자 ☎ 02-767-9056