

[민원 접수 안내 사항]

고객님의 당사에 대한 관심 및 성원에 감사드립니다. 민원 접수시 다음과 같은 유의사항을 안내드립니다.

1. 고객님의 민원 중 아래 각 항목의 민원에 대하여는 당사의 회신이 부득이 이루어지지 않을 수 있음을 양해하여 주시기 바랍니다.
 - ① 단순한 수익률 불만
 - ② 당사 및 당사 직원에 대한 단순 불만 또는 직접적인 관련이 없는 사항
 - ③ 민원 처리에 따른 필요 정보 제공을 고객이 거부하는 경우
 - ④ 회사와 사법 상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
 - ⑤ 외부분쟁조정기관 계류 중이거나 재판 또는 수사기관의 수사중에 있는 사항
 - ⑥ 법령에 의하거나, 정부정책에 의해 부득이하게 발생한 사안의 경우
 - ⑦ 당사 또는 당사 직원의 업무에 지장을 주기 위한 부당한 목적인 경우
 - ⑧ 고객 계좌 및 잔고, 개인 수익률 관련 문의 등 운용사가 아닌 판매사가 답변할 수 있는 사항
 - ⑨ 기타 법령 및 지침상 답변이 제한되는 사항(상장증권에서의 미공개 정보 등)

2. 고객님의 민원 접수 및 처리를 위하여는 관련 법령에 따라 ‘개인정보 수집, 이용, 제공 동의’가 필요합니다. 또한, 그와 함께 ‘민원신청서’에 해당 내용을 기재하시어 당사 민원 접수 메일(customer@igisam.com)로 송부해 주시기 바랍니다. 관련 양식은 본 고객보호 포털에서 다운로드 받으실 수 있습니다.

3. 고객님의 민원은 접수된 날로부터 14영업일 이내에 처리함이 원칙입니다. 다만, 아래 각 항목의 기간은 산입되지 아니하되, 그 연장기간은 14영업일을 초과하지 않습니다.

- ① 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
- ② 사실조회 및 조사에 소요되는 기간
- ③ 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
- ④ 회사의 휴무일
- ⑤ 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간