

전산장애 보상 절차 안내

당사에서는 고객 보호를 위해 전산시스템 장애로 인한 주문장애가 발생하는 경우, 다음과 같은 보상절차를 시행하고 있습니다. 고객께서는 주문장애 요건과 보상신청 절차 및 보상 기준을 숙지하시고, 주문장애 발생 시 고객만족센터 (1588-3100) 또는 영업점을 통해 주문을 하여 주시고, 주문장애로 인한 손실 발생 시는 고객만족센터 또는 당사 홈페이지 내 소비자포털(민원신청)을 통해 보상신청을 하여 주시기 바랍니다.

1. 주문장애 요건

- 주문장애라 함은 당사 전산시스템의 장애로 인해 고객이 HTS 등의 온라인 주문 및 비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문이 불가능한 경우를 뜻합니다.
- 당사의 전산시스템의 장애란 당사 HTS, MTS, 홈페이지 등을 이용한 온라인 주문의 장애를 뜻하며, 코스콤, 한국거래소 등의 유관 기관이나 당사와의 접속을 위한 통신사업자의 통신망 장애, 개인 컴퓨터 및 통신장애는 포함되지 않습니다.
- 당사 전산시스템 장애 발생 시 고객만족센터(1588-3100) 또는 영업점을 통한 비상 주문이 가능하며, 비상주문으로 주문을 시도하지 않은 경우나 비상주문 시 주문 폭주로 인한 체결 지연은 주문장애에 해당되지 않습니다.
- 단순한 시세지연이나 체결지연 등은 주문장애에 해당되지 않습니다.

2. 대처방법

- 주문장애로 판단 될 때는 즉시 고객만족센터(1588-3100) 또는 영업점에 문의 하여 주시기 바랍니다.
- 장애발생 시 객관적으로 확인할 수 있는 매매주문에 대한 근거를 반드시 남겨주시기 바랍니다.
- 고객만족센터 또는 영업점에서는 고객과의 통화내용을 녹취하고 있으므로, 비상주문장애로 인해 주문이 불가하여도 고객만족센터(1588-3100) 또는 영업점에 반드시 주문내용(주문종류, 종목, 수량, 가격)을 말씀하시어 기록을 남겨 두시기 바랍니다.

3. 장애보상 신청 절차

- 주문장애 시 전화기록 또는 전산 로그기록을 남기시고 장애 종료 후 고객만족센터 (1588-3100), 영업점 또는 홈페이지 내 소비자포털(민원신청)을 통해 보상신청을 해주시기 바랍니다.
- 보상신청 시 다음의 사항을 접수하여 주시기 바랍니다.

- ①보상을 원하는 주문 건에 대한 주문내용: 시간, 주문종류, 종목, 수량, 가격
- ②보상을 원하는 범위

- 결과 통보
- 접수 후 14 일(영업일 기준) 이내에 보상여부 및 보상금액에 대한 조사결과를 통지하여 드립니다.

4. 보상 기준

- 전화기록 또는 전산 로그기록이 있는 주문 건에 한해서만 보상이 가능합니다.
- 보상은 고객께서 주문 내용에 대한 기록을 남기신 시점의 주문가격(또는 주문로그 상의 주문가격)과 장애 복구시점의 가격에 대한 차액을 보상하여 드립니다.
- 보상은 보상신청이 접수된 주문 건에 한해서만 가능합니다.

5. 보상 예외 사항

- 전화기록 또는 전산 로그기록을 남기지 않은 주문 건에 대해서는 보상을 해드리지 않습니다.
- 전화기록 또는 전산 로그기록을 남기신 시점의 주문가격이 해당 시점으로부터 장애 종료 시까지 체결이 불가능한 가격일 경우는 보상에서 제외됩니다.
- 보상은 보유한 주식의 매도 주문, 보유한 파생상품(선물, 옵션)의 청산 주문, 이들 주문의 정정·취소 주문에 대해서만 가능하며, 신규 매수 주문(주식), 신규 진입 주문(파생상품) 등 기회비용에 대해서는 보상을 해드리지 않습니다.
- 고객에게 손실이 발생한 경우에만 해당되며 이익이 발생한 경우는 포함되지 않습니다.

6. 고객 유의 사항

- 당사는 전산시스템 장애에 대비하여 고객만족센터(1588-3100)와 영업점에 비상주문이 가능하도록 비상전환 시스템을 갖추고 있으며, 비상주문 전환 시 온라인 수수료를 적용하여 드립니다.
- 고객께서는 비상시에 대비하여 항상 고객만족센터(1588-3100)와 영업점의 전화번호를 숙지하시어, 당사 전산시스템 장애로 인한 주문 불가시 고객만족센터나 영업점으로 전화 주시어 온라인 고객임을 말씀하신 후 주문을 하여 주시기 바랍니다.