

온라인 거래 장애발생시 보상기준 및 절차

당사에서는 고객 보호를 위해 전산시스템 장애로 인한 주문장애 발생의 경우, 다음과 같이 보상절차를 시행하고 있음을 유의하시기 바랍니다. 고객님의께서는 주문장애 요건과 보상신청 절차 및 보상기준을 숙지하시고, 주문장애발생시 당사 고객센터(1544-5000, 1588-0012)로 보상신청을 하여 주시기 바랍니다.

1. 주문장애 요건

- 당사의 전산시스템상의 장애로 인해 HTS 고객이 비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문이 불가능한 경우를 주문장애라 합니다.
- 당사의 전산시스템상의 장애라 함은 HTS 프로그램, MTS, ARS 등 인터넷주문의 장애를 말합니다. 증권전산, 증권거래소 등 유관기관이나, 당사와 접속을 위한 통신망의 장애, 개인PC 및 통신장애는 포함하지 않습니다.
- 당사 시스템상의 장애시 고객센터 또는 지점비상주문이 가능하며, 비상주문으로 주문을 시도하지 않은 경우나 비상주문시 주문폭주로 인한 체결지연은 주문장애에 해당하지 않습니다.
- 주문이 불가능한 경우를 제외한 시세지연이나 체결지연 등은 주문장애에 포함되지 않습니다.
- 비상주문 : 당사 전산시스템 장애로 인한 주문불가시 고객센터와 지점에서 주문을 대행하고 HTS 수수료를 적용하여 드리는 주문대행 시스템입니다.

2. 보상신청 절차

- 주문장애로 인한 보상신청은 먼저 전화기록을 남기고 장애 종료 후 고객센터로 보상신청을 해주시기 바랍니다. 당사 고객센터 및 지점에서는 고객과의 모든 통화내용을 녹음하고 있으므로, 비상주문 장애로 인해 주문이 불가하여도 고객센터 혹은 지점직원에게 반드시 주문내용(주문종류, 종목, 수량, 가격)을 접수받아 기록으로 남겨두시기 바랍니다.
- 보상신청시 다음의 사항을 접수하여 주시기 바랍니다.
 - ① 보상을 원하는 주문건에 대한 주문내용 : 시간, 주문 종류, 종목, 수량, 가격
 - ② 보상을 원하는 보상 범위
 - 접수된 보상신청건에 대해 녹음된 기록 및 전산시스템상의 주문로그를 근거로 당사 보상기준을 적용하여 보상여부를 조사합니다.
 - 접수후 2주일 이내에 조사에 따른 보상여부 및 보상금액에 대한 결과를 고객에게 통지하고, 보상하여 드립니다.

3. 보상기준

- 전화기록 및 전산시스템상에 주문로그가 남아있는 주문건에 한해서만 보상이 가능합니다.
- 보상은 고객께서 주문내용에 대해 전화기록을 남긴 시점의 주문가격(또는 주문로그상의 주문가격)과 다음 해당가격에 대한 차액만 보상하여 드립니다.
 - ① 장애복구 시점 이전 매도시 : 실제 매도하신 가격
 - ② 장애복구 시점 이후 매도시 : 장애복구 시점의 가격(단, 장애복구 시점의 가격보다 높은 가격에 매도하신 경우에는 실제 매도하신 가격)

- 보상은 보상 신청이 접수된 주문 건에 한해서만 가능합니다.
- 당일의 당사 시스템상의 장애에 대한 보상신청건만 인정합니다.

4. 보상 예외사항

- 전화기록(또는 주문로그)이 남아있지 않은 주문건에 대해서는 보상을 하지 않습니다.
- 전화기록을 남긴 시점의 주문가격(또는 주문로그상의 주문가격)이 주문시점으로부터 장애 종료시까지 체결이 불가능한 가격일 경우는 보상에서 제외합니다.
- 보상은 매도(주식), 환매수, 전매도, 정정, 취소 주문에 대해서만 가능하며, 신규 매수주문 등 기회비용에 대해서는 보상을 하지 않습니다.
- 고객에게 손실이 발생한 경우에만 해당되며 이익이 발생한 경우는 해당되지 않습니다.

5. 고객 유의사항

- 당사에서는 시스템 장애에 대비하여 고객센터 비상주문과 지점비상주문이 가능하도록 비상전환 시스템을 갖추고 있으며, 비상주문 전환시 HTS 수수료를 적용하여 드립니다.
- 고객께서는 비상시에 대비하여 항상 고객센터(1544-5000, 1588-0012)와 계좌개설 거래지점 전화번호를 숙지하시고, 당사 시스템 장애로 인해 주문불가시 고객센터나 지점으로 전화주시어 HTS 고객임을 말씀하신 후 주문을 하여 주시기 바랍니다.