

## ■ 온라인거래 장애발생시 보상절차

### 1. 주문장애 요건

가. 당사 전산시스템상 장애로 인해 HTS 고객이 비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문이 불가능한 경우를 주문장애라 합니다.

나. 당사 전산시스템상 장애라 함은 HTS 프로그램인 이지스(AEGIS) 및 ARS의 장애를 말합니다. 증권전산, 증권거래소 등 유관기관이나 당사와 접속을 위한 통신망의 장애, 개인PC 및 통신장애는 포함되지 않습니다.

다. 당사 전산시스템상 장애시 콜센터(02-566-5522) 또는 영업점을 통한 비상주문이 가능하며, 비상주문으로 주문을 시도하지 않은 경우나 비상주문시 주문폭주로 인한 체결지연은 주문장애에 해당하지 않습니다.

라. 주문이 불가능한 경우를 제회한 시세지연이나 체결지연 등은 주문장애에 포함되지 않습니다.

마. 비상주문이란 당사 전산시스템상 장애로 인한 주문불가시 콜센터와 영업점에서 주문을 대행하고, HTS 수수료를 적용하여 드리는 주문을 말합니다.

### 2. 보상신청 절차

가. 주문장애시 먼저 전화기록을 남기시고, 장애 종료 후 콜센터(02-566-5522) 또는 영업점으로 보상신청을 해주시기 바랍니다. 당사 콜센터 및 영업점에서는 고객과의 모든 통화내용을 녹음하고 있으므로, 주문장애로 인해 주문이 불가하여도 콜센터 혹은 영업점 직원에게 반드시 주문내용(주문종류, 종목, 수량, 가격)을 말씀하시어 기록을 남겨두시기 바랍니다.

나. 보상신청시 다음의 사항을 접수하여 주시기 바랍니다.

(1) 보상을 원하는 주문 건에 대한 주문내용 : 시간, 주문종류, 종목, 수량, 가격

(2) 보상을 원하는 보상 범위

다. 접수된 보상신청 건에 대해 녹음된 기록을 근거로 당사 보상기준을 적용하여 보상여부를 심사합니다.

라. 접수 후 10일 이내에 심사에 따른 보상여부 및 보상금액에 대한 결과를 고객께 통보하고, 보상하여 드립니다.

### 3. 보상기준

가. 전화기록이 있는 주문 건에 한해서만 보상이 가능합니다.

나. 보상은 고객께서 주문내용에 대해 전화기록 또는 로그기록 등 고객의 주문을 객관적으로 확인할 수 있는 시점의 주문가격과 장애복구 시점의 가격에 대한 범위내에서 보상여부를 심사하고 보상하여 드립니다.

다. 보상은 보상신청이 접수된 주문 건에 한해서만 가능합니다.

라. 당일의 당사 전산시스템상 장애에 대한 보상신청 건만 인정합니다.

### 4. 보상 예외사항

가. 전화기록을 남기기 않은 주문 건에 대해서는 보상을 하지 않습니다.

나. 전화기록을 남긴 기점의 주문가격이 주문시점으로부터 주문장애 종료시까지 체결이 불가능한 가격일 경우는 보상에서 제외됩니다.

다. 보상은 매도(주식), 환매수, 전매도, 정정, 취소 주문에 대해서만 가능하며, 신규 매수주문 등 기회비용에 대해서는 보상을 하지 않습니다.

라. 고객에게 손실이 발생한 경우에만 해당되며, 이익이 발생한 경우는 포함하지 않습니다.

#### 5. 고객 유의사항

가. 당사에서는 전산시스템 장애에 대비하여 콜센터와 영업점에 비상주문이 가능하도록 비상주문 전환시스템을 갖추고 있으며, 비상주문 전환시 HTS 수수료를 적용하여 드립니다.

나. 고객께서는 비상시에 대비하여 항상 콜센터(02-566-5522)와 계좌개설점 전화번호를 숙지하시고, 당사 전산시스템 장애로 인해 주문불가시 콜센터나 영업점으로 전화주시어 HTS고객임을 말씀하신 후 주문을 접수하여 주시기 바랍니다.