

온라인거래 주문 장애 시 대처방법

당사의 전산시스템장애로 인한 펀드매매시스템(WTS)의 주문이 불가능할 경우 고객의 피해를 최소화하기 위해 다음과 같이 대처방법, 보상기준 및 절차를 마련해 놓고 있습니다. 고객께서는 해당내용을 숙지하시고 서비스 장애 시 적절히 대처하여 주시기 바랍니다.

■ 주문 장애 시 대처방법

1. 펀드매매시스템(WTS)의 접속이 안되거나 펀드매매주문이 정상적으로 처리되지 않을 경우 컴퓨터를 재부팅하신 다음 펀드매매시스템(WTS)에 재접속하여 주시기 바랍니다.
2. 지속적으로 장애가 발생할 경우 아래 연락처로 연락 주시기 바랍니다.
케이씨지아이 자산운용 ARS 1588-5533
3. 전화를 통한 주문처리 시 반드시 비상주문임을 말씀해 주시기 바랍니다.
[비상주문 : 전산장애로 인한 펀드매매시스템(WTS)의 주문이 불가능한 경우 당사 본사와 ARS로 처리하는 주문]
4. ARS를 통한 주문접수는 모두 녹취가 되어 보상과 관련한 중대한 근거자료로 활용됩니다. 따라서 장애로 인한 손실 보상의 청구를 위하여 반드시 비상주문 기록을 남겨 주셔야 합니다.

■ 보상기준

1. 당사 전산시스템장애라 함은 홈페이지 접속장애 혹은 펀드매매시스템(WTS)의 접속장애 및 주문접수 불가능상태를 말하며 코스콤(한국증권전산), 한국거래소(KRX) 등 유관기관이나, 당사와 접속을 위한 통신망의 장애, 개인 PC 의 장애는 포함되지 않습니다.
2. 주문이 불가능한 경우를 제외한 기준가 지연이나 체결지연 등은 당사 전산시스템장애로 인한 주문접수 불가능상태에 해당하지 않습니다.
3. 장애발생 시간대에 전산상 주문의사표시 기록이 남아 있거나 당사 영업점 또는 해피니스센터에 비상주문임을 입증하는 녹취기록이 남아있을 경우에만 보상이 가능합니다.
4. 보상은 3 번 항목에 해당하는 시점의 주문가격과 장애복구 시점의 가격에 대한 차액에 한해서만 가능합니다.

■ 보상 예외사항

1. 장애발생 시간대에 전산상 주문의사표시 기록이 남아 있거나 당사 영업점 또는 해피니스센터에 비상주문임을 입증하는 녹취기록이 남아있지 않을 경우 보상을 하지 않습니다.
2. 손실이 발생한 경우에만 해당되며 이익이 발생한 경우는 포함하지 않습니다.

■ 보상절차

1. 고객께서는 보상기준 및 보상 예외사항을 숙지하시고 장애발생시 보상을 위하여 필요한 ① 주문기록 유지

② 장애사실을 입증할 수 있는 화면캡처

등의 조치를 취해 주시기 바랍니다.

2. 보상요구는 1 번 항목에 해당하는 자료를 확보하신 후 당사 고객센터(1588-5533) 로 보상요청을 하시기 바랍니다.

3. 당사는 보상요청 접수 시 고객의 비상주문 녹취기록 및 전산상 주문의사표시 기록 등을 바탕으로 보상기준 및 관련 법규정에 따라 검토하여 15영업일 이내 결과를 통보하여 드립니다.