

고객 보상 처리 프로세스 안내문

고객 보상 처리 프로세스 안내문

당사에서는 시스템 장애로 인한 회원들의 금전적 피해가 발생하는 경우, 이를 최소화하기 위해 다음과 같이 보상 절차를 시행하고 있습니다.

회원님께서서는 보상기준 및 절차를 숙지하시고, 장애로 인한 손해 발생 시 고객센터로 문의하시기 바랍니다.

1. 장애요건

- 전산시스템(APP, 모바일 WEB, PC) 장애로 인해 접속 및 주문이 불가능한 경우를 말합니다.

※ 장애로 보지 않는 경우

- 온라인 거래 접속을 위한 통신사업자의 통신망 장애

- 개인 매체(PC, 휴대전화 등)의 장애

- 빗썸 서비스 제휴 통신회사인 협력업체의 장애

2. 보상 신청 절차

01 증빙자료 준비

장애 발생 시 회원의 주문 및 장애 사실을 입증할 수 있는 화면캡처, 동영상 등의 증빙자료를 준비하시기 바랍니다.

02 보상신청 접수

보상 신청 내용(시간, 주문번호, 종목, 수량, 가격 등)을 기재하여 당사 채팅 및 유선 상담 등으로 접수해주시기 바랍니다.

03 보상 검토

접수 완료 시 회원의 주문 및 장애 사실을 입증할 수 있는 화면캡처, 동영상 등의 증빙자료를 근거로 보상액을 산정합니다.

04 보상결과 통지

보상 검토 후 21영업일 이내에 보상결과를 통지해드립니다.

3. 보상 기준 (아래 기준 모두 충족 필요)


- 장애가 발생한 날로부터 D+10일째 되는 날의 자정까지 접수된 보상신청 건만 인정합니다.
- 빗썸 시스템 장애와 직접적으로 관련이 있는 손해에 대한 보상신청 건만 인정합니다.
- 회원이 사용하는 모바일 기기, PC, 이동통신사 등 빗썸과 무관한 영역에서 발생한 장애, 천재지변, 전시, 법원의 결정, 정부의 명령 및 처분 등 기타 불가항력적 사유로 인해 발생한 장애로 인한 손해는 보상 대상이 되지 않습니다.
- 회원이 스스로 취소한 주문 또는 장애가 발생하지 않았을 경우 거래가 체결되지 않을 주문은 보상 대상이 되지 않습니다.
즉, 장애로 인해 회원에게 발생한 손해가 객관적이고 합리적인 증명방법으로 확인할 수 있는 주문만 보상이 가능합니다.


4. 보상의 예외

- 가상자산 입·출금 지연이 발생한 경우 보상에서 제외합니다.
- 해당 거래가 이상 입·출금으로 의심되어 입·출금이 지연되거나 정지된 경우 보상에서 제외합니다.
- 장애와 직접적 관련이 없는 로그인, 시세조회, 주문 및 체결처리 지연 등의 경우 보상 제외합니다.
- 주문 착오 등 회원의 과실로 발생한 손해의 경우 보상 제외합니다.

5. 기타 및 유의사항

- 구체적인 보상금액 산정은 사안별로 회원과 상호 협의하에 진행하며 결과의 수용 여부는 회원이 선택할 수 있습니다.
- 빗썸 고객 보상 처리 프로세스는 빗썸 시스템 장애로 인해 손해를 입은 회원을 위한 보상 절차로 빗썸 이용약관에 근거한 운영정책은 아닙니다.
- 이외에 자세한 내용에 대해서는 빗썸 고객센터로 문의하여 주시기 바랍니다.

 전화상담 1661-5566

 채팅상담 [빗썸 카카오톡 채팅 상담 바로가기]