

# 고객보상 처리 프로세스 안내문

당사는 전산 장애로 인해 회원님께 피해가 발생할 경우, 관련 법규 및 내부 규정에 따라 신속하고 공정하게 보상해 드릴 것이며, 아래 내용을 참고하시어 신청을 진행해주시기 바랍니다.

## 1. 보상 안내문 적용

본 안내문은 당사의 회원이 전산 시스템 및 프로그램 오작동, 예기치 못한 정지 또는 지연 등으로 인해 정상적인 서비스 기능 수행이 어려워 발생한 피해에 대해 적용됩니다.

## 2. 보상 신청 방법 및 절차

- 신청 방법: 상담센터(유선, 채팅, 게시판) 또는 오프라인 고객센터를 통해 신청하실 수 있습니다.
- 피해 내역 접수: 구체적인 피해 내역은 빗썸 피해접수 이메일 계정을 통해 접수해 주시기 바랍니다.
- 신청 기간: 전산 장애 발생 다음날부터 1개월 이내에 접수해 주셔야 합니다.
- 보상 심사: 신청일로부터 15영업일 이내 심사를 완료하고 통지해 드립니다. 단, 신청서류의 보완, 사실관계 확인이 필요한 경우 심사가 최대 30영업일까지 지연될 수 있습니다.
- 심사결과 이의: 심사결과에 대한 이의제기 기간은 보상결정 통지일로부터 10영업일이며, 필요한 경우 이의제기 기회는 2회까지 가능합니다.
- 보상금 지급: 심사결과 통지일로부터 20영업일 이내 지급합니다.

## 3. 보상 원칙

- 전산 장애로 인한 피해에 대하여 신속하고 적절한 보상이 이루어지도록 최선을 다하겠습니다.
- 전산사고 원인 규명 및 피해 규모 산정을 위해 관련 데이터를 적극적으로 검토하겠습니다.
- 보상 결정의 공정성 및 신뢰성 확보를 위해 최선을 다하겠습니다.

#### 4. 피해보상 제외 사유

다음과 같은 경우에는 보상 대상에서 제외될 수 있습니다.

- 산정 불가능한 정신적 피해 혹은 회원의 재산상 손해
- 법규 준수 또는 이상 거래 심사, 네트워크 지연 등 직접적인 전산 장애 외의 사유로 인한 가상자산 매매 및 입출금 지연/차단
- 주문 착오 등 회원 과실로 발생한 경우 또는 실제 체결이 불가능한 가격대의 주문
- 회원이 사용하는 모바일 기기, PC, 이동통신사 등 거래소와 무관한 영역에서 발생한 경우
- 전시, 천재지변 또는 이에 준하는 국가 비상사태 등 불가항력적인 상황

당사는 회원님의 소중한 자산을 보호하고 안정적인 거래 환경을 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

이외에 문의사항은 언제든지 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.