<2024.03.27. 개정>

민 원 사 무 편 람

이 편람은 메리츠증권의 민원사무에 대한 이해 증진과 민원사무처리의 편의를 도모하기 위하여 발간한 것입니다.

본 편람은 민원인이 열람할 수 있도록 비치 · 관리 하여야 합니다.

【본 편람은 메리츠증권 홈페이지(www.home.imeritz.com)내 소비자포탈에서 다운로드 받을 수 있습니다.】

메리츠증권

민 원 사 무 편 람

▶ 메리츠증권은 투명한 처리과정과 신속한 답변을 통하여 양질의 민원 서비스가 제공될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

▶ 민원처리 절차, 처리대상 민원, 처리기간, 판단기준 등 관련사항에 대하여 본 편람을 잘 읽어 보시고 민원사항에 해당되는 경우에 민원을 접수하여 주시기 바랍니다.

▶ 단순질의나 경미한 사항에 대하여는 당사 고객지원센터(1588-3400)나 홈페이지의 고객문의(고객의 소리 코너)를 이용하여 주시기 바랍니다.

▶ 민원사안에 대한 명확한 사실관계 확인 및 민원의 신속한 처리를 위해 민원접수시 성명, 생년월일, 전화번호, 주소 등 필수기재 항목을 반드시 정확하게 기입하여 주시기 바랍니다.

메리츠증권

차 례

I. 민원사무안내

1. 민원처리절차 ---------- 1
2. 처리대상 민원 ---------- 2
3. 처리불능 민원 ---------- 2
4. 민원신청 첨부서류 ---------- 2
5. 민원접수 방법 ---------- 3
6. 민원처리 주무부서 ---------- 3
7. 민원처리 기간 ---------- 3
8. 결과통보 방법 ---------- 4

II. 민원신청 서식

1. 민원신청서 ---------- 5
2. 위임장 ---------- 6
3. 개인(신용)정보 처리 동의서 ---------- 7
4. 청약 철회 요청서---------- 8
5. 위법계약 해지 요구서 ---------- 9
6. 자료열람 요구서 ---------- 10

III. 투자자 유의사항

1. 증권투자시 유의사항 ---------- 11
2. 간접투자상품 투자시 유의사항 ---------- 12
3. 전자금융거래 이용자 10계명 ---------- 13
4. 전산장애 보상절차 ---------- 14
5. 일중매매거래 유의사항 ---------- 16
6. 고객님의 안전한 금융거래를 위한 안내 ---------- 18

I. 민원사무안내

1. 민원처리절차

민원신청
(문서, 인터넷, FAX, 유선 등)

↓

민원접수
(소비자보호총괄팀, 고객지원센터, 지점창구)

↓

사실관계 조사
(소비자보호총괄팀, 감사실 등)

↓

민원처리 – 수용여부 결정 등
(소비자보호총괄팀 및 관련부서)

- 금융소비자보호 내부통제위원회 심의
  (심의사유 해당 민원)

↓

처리결과 통지
(소비자보호총괄팀, 고객지원센터)

- 14영업일 이내 통보 원칙
  (부득이한 경우 연장 가능)

2. 처리대상 민원

□ 금융민원

회사의 금융업무와 관련하여 제기되는 이의신청, 진정사항, 요청 등

□ 기타민원

회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 금융민원에 해당되지 않는 민원은 가급적 회사 홈페이지내 '상담게시판', '칭찬게시판', '불만게시판' 등을 이용하여 주시기 바랍니다.

3. 처리불능 민원

다음 민원은 당사 금융소비자보호기준에 의하여 민원으로 처리할 수 없으니 민원접수 전에 이를 확인하여 주시기 바랍니다.

□ 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우

□ 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류중인 사항, 금융감독원이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우

□ 성명, 주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

□ 단순한 질의로서 즉시 답변하여 종결되는 경우

4. 민원신청 첨부서류

□ 본인이 신청하는 경우

– 본인 실명확인 증표 사본 + 개인(신용)정보처리동의서

□ 대리인이 신청하는 경우 – 위임장 및 본인 인감증명서 추가 제출

□ 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

※ 접수된 민원서류에 흠결이 있는 경우 보완 또는 보정할 것을 요구할 수 있으며, 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 접수된 민원서류가 반려될 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

5. 민원접수 방법

□ 우편 접수 / 본사 방문주소 : 서울시 영등포구 국제금융로10 (서울국제금융센터) Three IFC 27층, 소비자보호총괄팀 민원담당자

(각 지점 내방접수를 원하시는 경우 홈페이지내 영업점 주소를 참조하여 주시기 바랍니다.)

□ 전화 : 소비자보호총괄팀 민원담당자 (02-6454-4985)

□ FAX : 02-6454-3531

□ 이메일 문의 : consumer@meritz.co.kr

□ 인터넷 접수 : http://www.home.imeritz.com

6. 민원처리 주무부서

□ 소비자보호총괄팀(02-6454-4985)

※ 주문장애 관련 등 고객불편사항 접수 및 처리
: 고객지원센터(1588-3400)

7. 민원처리 기간

□ 민원접수일로부터 14영업일 이내에 처리 원칙
단, 공휴일, 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간 또는 타 기관과의 협의 및 자료요청 등에 소요되는 기간 및 합의절차 등에 소요되는 기간 제외

□ 처리기한 연장

조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란한 경우 기간 연장 가능

8. 결과통보 방법

□ 처리결과는 서면 회신을 원칙으로 하되, 신속을 요하거나 그 사안이 경미한 경우에는 구술, 전화, 팩스, 컴퓨터 통신도 가능

II. 민원신청 서식

민 원 신 청 서

<table>
<tr><td rowspan="10">신청인</td><td rowspan="4">본 인</td><td>성명(법인명)*</td><td></td><td>생년월일*
(사업자등록번호)</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">주 소*</td><td colspan="2" rowspan="2"></td><td>E-mail</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>전 화*</td><td></td><td>휴대전화</td><td></td></tr>
<tr><td>본인거래정보
(계좌번호 등)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="6">대리인</td><td>성명(법인명)*</td><td></td><td>생년월일*
(사업자등록번호)</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">주 소*</td><td colspan="2" rowspan="2"></td><td>E-mail</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>전 화*</td><td></td><td rowspan="2">본인과의 관계*</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>휴대전화</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">신청취지*
(요구사항)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">신청사유*
(6하원칙에 따라
기술)</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

주 : *는 필수 기재(입력)항목,
세부내용 및 관련서류 첨부 가능

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 _____(서명)(인)

메리츠증권주식회사 귀중

위 임 장

수임인 주 소 _____ 연락처 _____
성 명 _____(생년월일)

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위( )
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위( )
3. 민원의 취하 및 철회( )
4. 기 타

※ 첨 부 : 인감증명서 1부.

20 년 월 일

위임인 주 소 _____
성 명(법인명) _____ (인)
생년월일(사업자등록번호) _____

메리츠증권주식회사 귀중

[필수] 수집·이용 동의서 (민원신청용)

고객님의 민원 등(민원조사, 민원 처리결과 통지, 불편사항·문의·칭찬 등)의 처리를 위해 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」,「개인정보 보호법」등 관계 법령에 따라 고객님의 동의가 필요합니다.

1 수집이용에 관한 사항

수집·이용 목적	▪「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 및 「민원사무처리 등에 관한 법률」에 근거한 민원(분쟁조정) 업무 이행
보유 및 이용기간	**수집·이용에 관한 동의일로부터 민원 및 상담 등의 종료일까지** ※ 민원 및 상담 등의 종료일 후에는 향후의 분쟁 대응이나 금융소비자보호, 금융감독 당국의 검사·감독 수감을 위한 업무만을 위하여 보유·이용됩니다.
거부권리 및 불이익	귀하는 아래 개인신용정보의 수집·이용에 대해 거부하실 수 있습니다. 다만, 동의하지 않으실 경우 민원신청이 제한될 수 있습니다. 또한, 동의에 대하여 언제든지 철회가 가능하며, 이 경우 사실관계 조사확인 불가로 인하여 민원처리가 종결될 수 있습니다.

▶수집·이용 항목

고유식별정보	**주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호**
	위 **고유식별정보 수집·이용**에 동의하십니까? ☐ 동의하지 않음 ☐ 동의함
개인(신용)정보 일반개인정보	▪ 성명, 연락처(휴대폰번호, 자택전화번호), E-mail 주소, 주소
신용거래정보	▪ 계좌번호, 상품종류, 금융거래정보(거래의 종류, 거래조건, 일시, 금액 설정 생성정보), 금융거래의 설정·유지·이행·관리를 위한 이용, 상담 등을 통해 생성되는 정보
	위 개인신용정보 **수집·이용**에 동의하십니까? ☐ 동의하지 않음 ☐ 동의함

년 월 일

본인 성명 : _____ **(인/서명)**

(동의자가 대리인인 경우)대리인 성명 : _____ **(인/서명)**

(법정)대리인 정보의 수집·이용에 관한 사항		
수집·이용 목적	본인의 민원 신청을 위한 대리인의 신분 확인	
수집·이용 항목	**고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호**	☐ **동의하지않음** ☐ **동의함**
	일반개인정보 - 성명, 연락처(휴대폰번호, 자택전화번호), 주소, E-mail 주소, 위임인과의 관계	☐ **동의하지않음** ☐ **동의함**
보유·이용 기간	**수집·이용에 관한 동의일로부터 민원 및 상담 등의 종료일까지** ※ 민원 및 상담 등의 종료일 후에는 향후의 분쟁 대응이나 금융소비자보호, 금융감독 당국의 검사·감독 수감을 위한 업무만을 위하여 보유·이용됩니다.	
* 위 동의는 계약의 체결 및 이행을 위하여 필수적이므로, 위 사항에 동의하셔야만 민원 신청이 가능합니다. * **고객이 만 14세 미만인 경우에는 법정대리인**(부·모 등 친권자, 후견인 등)만이 동의 할 수 있습니다.		
년 월 일	성명(대리인)	인/서명

meritz 메리츠증권

청약 철회 요청서

▣ 소비자 정보

성 명 :	생년월일 :
주 소:	계좌번호 :

▣ 청약 철회 대상

ㅇ **(투자성 상품)** 일반금융소비자는 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 **7일**이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다.

- 다만, 고객이 예탁한 금전 등을 **지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 철회할 수 없습니다.**
- 청약의 철회는 고객이 신청서를 작성하여 회사에게 서면 등을 **발송할 때 효력이 발생**합니다. (단, 우편, 팩스 등을 통해 발송한 경우 유선 등을 통해 회사에 지체없이 알려야만 합니다.)

ㅇ **(대출성 상품)** 일반금융소비자는 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 **14일**이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다.

- 다만, 담보로 제공된 증권이 관련 법에 따라 **처분된 경우에는 철회할 수 없습니다.**
- 청약의 철회는 고객이 동 신청서를 작성하여 회사에게 서면 등을 **발송하고, 회사로부터 제공받은 금전 등을 회사에 반환한 때 효력이 발생**합니다.
  (단, **우편, 팩스 등을 통해 발송한 경우 유선 등을 통해 회사에 지체없이 알려야만 합니다.**)

청약철회 대상 상품 :	☐ 투자성 상품 : ☐ 대출성 상품 :
1) 계약서류 제공받은 날:	_____년 ____월 _____일
2) 계약서 체결일 : (금소법령에 따라 계약서류 제공받지 아니한 경우)	_____년 ____월 _____일

※ 대출성 상품의 경우에는 대출금과 그 기간까지 약정된 이자 전액은 물론 회사가 그 상품판매를 위해 제3자에게 지급한 금액(ex. 회사가 부담한 인지대 등)도 함께 회사에 반환하시고 철회를 신청하셔야 함에 유의하시기 바랍니다.

▣ 주의 사항

ㅇ 본 신청서는 **「금융소비자 보호에 관한 법률」제46조에 따라 고객이 회사에 대하여 청약 철회의 의사표시를 하기 위해 필요한 자료입니다.**

ㅇ 청약 철회의 서면을 우편, 팩스로 발송한 경우 그 사실을 반드시 **영업점(관리점) 또는 콜센터(1588-3400)**로 알려주셔야 합니다.

작성일자 : _____년 ____월 _____일

위 본인 : _____ (서명/인)

위법계약 해지 요구서

▣ 소비자 정보

성 명 :	생년월일 :
주 소:	계좌번호 :

▣ 고객의 계약해지 사유

계약해지 대상 상품명	
계약체결일	
(투자성 상품)	□ 수수료 납부일 : □ 계약서류 수령일 :
(대출성 상품)	□ 대출금 지급일 :
계약해지 사유 (개요)	□ 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) □ 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) □ 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) □ 불공정영업행위 (금소법 §20①) □ 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
구체적 사유	가급적 6하 원칙에 맞추어 기재 (별도첨부 가능)

▣ 계약해지 사유의 근거

증빙자료	첨부자료 리스트 기재 (예 : 첨부 ①~~~, ②~~~, ③~~~)
참고자료	첨부자료 리스트 기재 (예 : 참고 ①~~~, ②~~~, ③~~~)

▣ 안내 사항

- 본 신청서는 「**금융소비자 보호에 관한 법률**」**제47조에 따라 고객이 회사와 체결한 위법 계약 해지를 신청하기 위해 필요한 자료입니다.**
- 회사는 「**금융소비자 보호에 관한 법률**」**제47조제2항에 따라 "정당한 사유"가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.**

작성일자 : _____년 ____월 _____일

위 본인 : _____ (서명/인)

자료 열람 요구서

▣ 소비자 정보

성 명 :	생년월일 :
주 소 :	계좌번호 :
연락처 :	E-mail : (사본 수령을 E-mail로 원하는 경우)

▣ 열람목적

☐ 「금융소비자보호에 관한 법률」 제36조에 따른 분쟁조정
분쟁조정 신청내역 : (금융감독원 분쟁조정신청 접수번호 기재)

☐ 소송제기
소송제기 내역 : (법원 및 사건번호 기재)

▣ 열람자료

(열람목적과 열람하고자 하는 자료 간의 연관성을 구체적으로 기재)

▣ 열람방법 및 수령방법

열람방법	☐ 사본 수령 ☐ 열람 (혹은 청취)	(사본 수령시) 수령방법	☐ 직접수령 ☐ E-mail	☐ 우편 ☐ FAX

본인은 「금융소비자보호에 관한 법률」 제28조제3항 및 동법 시행령 제24조제4항에 따라
위와 같이 자료의 열람을 요청합니다.

작성일자 : 년 월 일

위 본인 : (서명/인)

(법정)대리인 정보의 수집 · 이용에 관한 사항		
수집 · 이용 목적	본인의 거래관계의 설정 또는 유지를 위한 대리인의 신분 확인	
수집 · 이용 항목	**고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호**	☐동의하지않음 ☐동의함
	개인(신용)정보 : 일반개인정보 – 성명, 생년월일, 성별, 연락처, 주소, 이메일, 국적, 직업, 직장명, 국내거소신고번호, 위임인과의 관계	☐동의하지않음 ☐동의함
보유 · 이용 기간	**(금융)거래 종료일로부터 5년(단, 다른 관련 법령에 해당하는 경우 해당 법령상의 보존 기간을 따름)**	
• 위 동의는 계약의 체결 및 이행을 위하여 필수적이므로, 위 사항에 동의하셔야만 (금융)거래관계의 설정 및 유지가 가능합니다.		
년 월 일	성명(대리인)	㊞ / 서명

위임장			
	대리인	성명	
		주소	
		본인과의 관계	대리인 연락처
	위임사항		
	본인은 위의 위임사항을 상기 대리인에게 위임합니다.		
	년 월 일	본인(위임인) 성명	㊞ / 서명

III. 투자자 유의사항

1. 증권투자시 유의사항

(1) 증권투자는 본인의 판단과 책임으로

▶ 증권투자는 반드시 자기 자신의 판단과 책임하에 하여야 하며, 자신의 여유자금으로 분산투자하는 것이 좋습니다.

▶ 증권회사 직원에게 매매거래를 위임하더라도 투자손익은 고객 자신에게 귀속되며, 투자원금의 보장 또는 손실보전 약속은 법률적으로 효력이 없습니다.

(2) 높은 수익에는 높은 위험이

▶ 높은 수익에는 반드시 높은 위험이 따른다는 것을 기억하고 투자시 어떤 위험이 있는지 반드시 확인하시기 바랍니다.

▶ 주식워런트증권, 선물 · 옵션거래는 단기간에 투자금액 또는 그 이상의 손실이 발생할 수 있으므로 거래설명서를 교부 받고 거래제도와 특성, 거래에 따른 위험 등을 반드시 숙지하여야 합니다.

(3) 계좌관련 정보, 증권카드 등은 본인이 직접 관리해야

▶ 주민등록번호, 계좌번호, 비밀번호, HTS 아이디 등을 남에게 알리거나, 거래인감, 증권카드, 보안카드 등을 남에게 맡겨서는 절대 안됩니다.

▶ 주소, 전화번호 등 고객정보가 변경된 경우에는 회사에 반드시 통보하여 권리행사와 관련된 불이익을 받지 않도록 하여야 합니다.

(4) 매매거래에 이상이 있는지 수시로 확인해야

▶ 전화주문 및 투자상담을 하는 경우에는 녹음되는 지점 전화를 이용하고, 월간 거래내역을 살펴보아 매매거래에 이상이 있는 경우 즉시 거래를 중단하고 감사실등에 이의를 제기해야 합니다.

▶ 사이버거래시에는 장애발생시 대처요령을 숙지하여 만일의 경우에 대비하여야 합니다.

2. 간접투자상품 투자시 유의사항

(1) 원금이나 수익이 보장되지 않습니다

▶ 수익증권, 일임형 랩 등 **간접투자상품은 운용결과에 따라 투자원금의 손실이 발생할 수 있으며, 그 손실은 투자자에게 귀속**됩니다.

(2) 주요내용 반드시 확인하고 가입

▶ **가입시 반드시 투자설명서와 약관 등을 교부 받고** 상품의 종류(주식형, 채권형, 혼합형)와 환매가능 여부, 투자대상, 투자위험, 수익구조, 수수료 산정 등 주요내용을 확인하여야 합니다.

▶ 자신의 투자성향과 투자목적, 자금운용기간 등에 **적합한 상품을 선택**하여야 합니다.

(3) 그 밖에 알아두어야 할 사항

▶ 가입한 상품의 기준가격이나 손익현황을 수시로 확인하여 예상되는 시장변동에 대처하여야 합니다.

▶ 해외의 유가증권에 투자하는 간접투자상품은 환율의 변동에 따라 가치가 변동될 수 있습니다.

3. 전자금융거래 이용자 10계명

전자금융거래 이용에 필요한 정보가 제3자에게 유출되는 것을 방지하고, 전자금융거래 사고를 사전에 예방하기 위해 다음의 10개사항을 유의하여 거래하여 주시기 바랍니다.

▶ 제3자가 쉽게 추측할 수 있는 비밀번호는 사용을 삼가주시기 바랍니다.
예) 주민등록번호, 생일날짜, 전화번호, 차량번호, 연속숫자 등

▶ 전자금융거래 비밀번호와 계좌비밀번호를 반드시 다르게 사용하시기 바랍니다.

▶ 비밀번호를 정기적으로 변경하고, 특히 비밀번호가 노출되었다고 의심되는 경우 빠른 시간 내에 금융 회사 앞으로 통보 및 변경 조치를 취하시기 바랍니다.
예) 전자금융거래를 담당하던 종업원이 퇴직한 경우 비밀번호 등을 변경

▶ 공동인증서를 하드 디스크에 저장하지 마시기 바랍니다.
예) IC카드, USB 저장장치 등에 저장

▶ 전자금융거래에 필요한 정보를 수첩, 지갑 등에 기록하지 마시기 바랍니다.

▶ 전자금융거래를 절대로 타인에게 위탁하거나 관련 정보를 알려 주지 마시기 바랍니다.
예) 현금인출 또는 자금이체를 친구 및 동료에게 부탁하는 일
예) 사적 금전 차입시 전자금융거래 정보를 타인에게 알려주는 일 등

▶ 전자금융거래 이용내역을 본인에게 즉시 알려주는 서비스를 적극 이용하셔야 합니다.
예) 전자금융거래 내역을 본인의 핸드폰 등으로 즉시 확인할 수 있는 휴대폰 문자 메시지 서비스(SMS) 등을 적극 이용

▶ PC방 등 개방된 컴퓨터는 가급적 사용을 자제하고, 사용한 경우에는 관련 정보를 삭제하셔야 합니다.

▶ 전자금융거래의 1회 이체한도 및 일일이체한도를 적절히 설정하셔야 합니다.

▶ 인터넷 금융거래에 이용되는 PC에 백신 프로그램을 설치하여 실행함으로써 해킹 등의 보안침해사고에 대비하셔야 합니다.

4. 전산장애 보상 절차

당사에서는 전산시스템 장애로 인한 주문장애 발생의 경우, 다음과 같이 보상절차를 시행하고 있습니다. 고객께서는 주문장애 요건과 보상신청 기준 및 절차를 숙지하시고 해당사항 발생시 당사의 고객지원센터(1588-3400)로 문의하시기 바랍니다.

(1) 주문장애의 요건

당사의 전산시스템상의 장애로 인해 고객이 비상주문을 포함한 어떠한 방법으로도 주문이 불가능한 경우를 주문장애라 합니다. 당사의 전산시스템상의 장애라 함은 HTS, MTS, ARS 등의 주문 장애를 말합니다. 코스콤, 증권거래소 등 유관기관이나, 당사와 접속을 위한 통신망의 장애, 개인PC 및 통신장애는 포함하지 않습니다. 당사 시스템상의 장애시 고객지원센터(1588-3400) 또는 지점 비상주문이 가능하며, 비상주문으로 주문을 시도하지 않은 경우나 비상주문시 주문폭주로 인한 체결지연은 주문장애에 해당하지 않습니다. 주문이 불가능한 경우를 제외한 시세지연이나 체결지연 등은 주문장애에 포함되지 않습니다. 비상주문이란 당사 전산시스템 장애로 인한 주문불가시 본사 고객지원센터와 지점에서 주문을 대행하고 HTS수수료를 적용하여 드리는 주문대행 시스템입니다.

(2) 보상신청절차

주문장애시 먼저 전화기록을 남기시고 장애 종료 후 고객지원센터(1588-3400)으로 보상신청을 해주시기 바랍니다. 당사 고객지원센터 및 지점에서는 고객과의 모든 통화내용을 녹음하고 있으므로, 비상주문장애로 인해 주문이 불가하여도 고객지원센터 또는 지점직원에게 반드시 주문내용(주문종류, 종목, 수량, 가격)을 말씀하시어 기록을 남겨주시기 바랍니다.

보상신청시에는 다음의 사항을 접수하여 주시기 바랍니다.

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

② 보상을 원하는 보상 범위

접수된 보상신청건에 대해 녹음 또는 로그기록을 근거로 당사 보상기준을 적용하여 보상여부를 조사합니다. 접수 후 14영업일 이내에 조사에 따른 보상여부 및 보상금액에 대한 결과를 고객께 통지하여 드립니다. 다만, 조사 등 부득이한 사유로 14영업일 이내 통지가 불가능한 경우 기간이 연장될 수 있습니다.

(3) 보상기준

전화기록, 로그기록 등 주문기록이 있는 주문 건에 한해서만 보상이 가능합니다.
보상은 고객께서 주문내용에 대해 주문기록을 남기신 시점의 주문가격과 장애복구 시점의 가격에 대한 차액만 보상하여 드립니다. 보상은 보상신청이 접수된 주문 건에 한해서만 가능합니다. 당일의 당사 시스템상의 장애에 대한 보상신청 건만 인정합니다.

(4) 보상 예외사항

전화기록, 로그기록 등 주문기록을 남기지 않거나 해당 직원이 개인적으로 보유한 핸드폰 등의 통신수단을 이용한 주문건에 대해서는 보상을 하지 않습니다. 주문기록을 남기신 시점의 주문가격이 주문시점으로부터 장애 종료시까지 체결이 불가능한 가격일 경우는 보상에서 제외됩니다. 보상은 매도(주식), 환매수, 전매도, 정정, 취소 주문에 대해서만 가능하며, 기회비용에 대해서는 보상을 하지 않습니다. 고객에게 손실이 발생한 경우에만 해당되며 이익이 발생된 경우는 포함하지 않습니다. 장애발생후 수일(통상3일)이 경과하여 보상신청을 접수하는 경우 보상대상에서 제외될 수 있습니다.

(5) 고객유의사항

당사에서는 시스템 장애에 대비하여 고객지원센터와 지점 비상주문이 가능하도록 시스템을 갖추고 있으며, 비상주문시 HTS수수료를 적용하여 드립니다. 당사에서는 홈페이지(www.home.imeritz.com)내 "투자자자유의사항"에 "사이버거래 장애대처" 관련안내문을 게시하고 있습니다. 동 내용을 숙지하시어 장애발생시 신속하게 대처하시기 바랍니다. 고객께서는 비상시에 대비하여 고객지원센터와 계좌개설 거래지점 전화번호를 숙지하시고, 당사 시스템 장애로 인해 주문불가시 고객지원센터(1588-3400) 또는 거래지점으로 전화주시어 주문을 하여 주시기 바랍니다.

5. 일중매매거래 유의사항

일중매매거래(Day-Trading)라 함은 동일종목의 주식을 매수한 후 동 일자에 매도하거나, 매도한 후 동 일자에 매수함으로써 해당 주식의 일중 가격등락의 차액을 얻을 목적으로 행하는 매매거래를 말합니다. 귀하는 일중 매매거래를 하기전 다음 사항을 고려하여야 합니다.

(1) 일중매매거래는 매우 위험합니다

▶ 일중매매거래는 제한된 자금, 투자경험의 부족, 낮은 위험선호도의 고객에게는 적절하지 않습니다. 또한 투자원본을 모두 잃을 수도 있으므로 퇴직금, 대출금, 교육자금, 주택구입자금, 생계를 위한 자금 등으로 일중매매거래를 하여서는 안됩니다.

(2) 일중매매로 부터 많은 수익을 올릴 수 있다는 광고나 글에 대하여 신중하게 생각하셔야 합니다.

▶ 일중매매는 단기간내에 많은 손실을 입힐 수도 있습니다.

(3) 일중매매거래는 증권시장에 대한 많은 지식 및 경험을 필요로 합니다.

▶ 일중매매거래는 증권시장과 거래기술 및 전략에 대한 많은 지식을 요구합니다. 일중매매거래를 통하여 이익을 내기 위하여는 전문자격증을 소유한 증권회사 직원 및 많은 경험과 지식을 가진 전문가들과 경쟁하여야 합니다.

(4) 증권회사의 주문체결시스템이나 결제절차, 시장 위험 등을 잘 이해하고 있어야 합니다.

▶ 시장상황의 급변이나 뉴스, 특이한 거래행태 등으로 당해 종목의 가격이 급변하는 경우 예측 한 가격으로 매매를 할 수 없게 됨으로써 큰 손실을 볼 수도 있습니다. 또한 당해 종목의 변동성이 증가할수록 거래를 성사시키는데 있어 문제점이 발생할 수도 있습니다.

(5) **일중매매거래는 시장상황을 지속적으로 파악하고 있어야 하며 그러기 위해서는 많은 시간을 필요로 합니다.**

▶ 따라서 직장인, 자영업자, 학생 등 생업이나 학업에 종사하는 고객에게는 적합하지 않습니다.

(6) **일중매매거래는 상당한 수수료 및 제세금을 부담하여야 합니다.**

▶ 당일 중 지나친 매매거래는 많은 수수료 부담은 물론 증권거래세 등을 납부하게 됨으로써 고객의 손실을 증대 시키거나 이익을 상당부분 감소시킬 수 있습니다.

고객님의 안전한 금융거래를 위한 안내

소비자보호총괄팀

항상 메리츠증권을 이용해 주시는 고객 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

최근 일부 금융회사 직원이 고수익 보장을 미끼로 다수의 투자자로부터 해당 직원계좌로 입금토록 유도하여 자금을 모집하는 등 횡령 및 사기 사건이 꾸준하게 발생하고 있습니다.

이에 저희 메리츠증권에서는 고객님의 소중한 자산을 보호하고, 안전한 금융투자상품 거래를 위하여 아래와 같이 안내드리오니 금융거래 시 각별히 유의하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

1. **금융거래를 위한 입출금은 반드시 고객 본인 계좌를 통하여 고객님께서 직접 하셔야 합니다.** 저희 메리츠증권의 임직원은 고객님 계좌의 입출금을 위임받을 수 없으며, **본인 명의의 계좌가 아닌 임직원의 계좌를 통한 매매, 입금 등 비정상적인 방법에 의한 거래는 절대 불가합니다.**

2. **금융투자상품에 투자하시는 경우 투자원금 손실이 발생할 수 있으며, 금융회사 직원의 고수익 또는 투자원금 보장 등의 약속은 효력이 없습니다.**
   금융투자상품 투자시에는 원금 손실 가능성이 있고, 상품별로는 원금을 초과하는 손실까지 볼 수 있습니다. 아울러 **투자자는 자기책임의 원칙에 따라 투자결과를 스스로 부담**하며, 금융회사 직원의 고수익보장 또는 손실보존 약속 등은 법률적으로 효력이 없습니다.

3. **거래인감과 카드, 통장, 보안카드 등은 고객님께서 직접 보관·관리하셔야 하며, 비밀번호는 쉽게 추측할 수 있는 번호를 사용하지 마시기 바랍니다.**
   거래인감과 카드, 통장, 보안카드 등을 타인에게 맡기시거나 그 내용등 주요 금융정보가 타인에게 노출되는 경우 보이스피싱, 전자금융사기 등 금융사고로 이어질 수 있으니 각별히 주의하여 주시기 바랍니다. 또한, 비밀번호 노출 의심시 빠른 시간 내에 당사로 통보 및 변경조치 하시기 바랍니다.

메리츠증권은 고객님의 안전한 금융거래를 위하여 항상 최선을 다하겠습니다

meritz 메리츠증권

친절 · 공정 · 신속한 민원처리를 위하여 항상 노력하겠습니다

메리츠증권