HTS 장애시 대처요령

■ HTS 접속 장애 발생시

1) 장애 발생 여부 확인
- 당사 홈페이지 공지사항(www.leading.co.kr)
- HTS 공지사항
- 당사 콜센터(1544-7004)

2) 장애 확인 후 당사 콜센터로 주문, 시세확인, 각종 정보조회 가능
- 주문시 HTS수수료 적용하여 계산됨

■ 고객 PC상 주문 입력 후 접수 확인이 안될 경우

- 당사 콜센터로 전화하여 주문접수 여부 확인
- 확인 하지 않은 상태에서 주문시 착오주문 발생

■ 장애 복구 후 장애 시간에 발생한 주문의 이상여부

- 당사 콜센터로 전화하여 주문장애 시간대를 확인

■ 장애 발생에 따른 오류정정 신청에 대해

1) 당사 HTS를 이용한 온라인 고객중 당사가 고지한 시간대에 주문장애 등에 대하여 정정신청 가능
2) 오류정정 신청 절차
① 당사 콜센터로 전화하여 유선으로 통보함
② 콜센터에서는 고객과 상담일지 작성하여 온라인 거래 담당부서에 제출
③ 조사후 정정내용에 대한 처리결과를 콜센터를 통해 고지한후 고객에게 통보