

금융소비자보호에 관한 내부통제기준

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자보호를 위한 미쓰이스미토모은행 서울지점(이하 “은행”이라고 한다)의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위) ① 이 기준은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 “이 기준 등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품으로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 “자본시장법”이라 한다)에 따른 금융투자상품, 「보험업법」에 따른 보험상품, 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한

- ‘금융상품’ 을 말한다.
2. “금융소비자”란 은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
 3. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조제9호에서 정한 ‘전문금융소비자’를 말한다.
 4. “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
 5. “대리·중개업자”란 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제3호나목에서 정한 ‘금융상품판매대리·중개업자’를 말한다.
 6. “임직원등”은 소속 임직원 및 은행이 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.
 7. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
 8. “내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조제2항에서 정한 ‘내부통제기준’을 말한다.
 9. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 말한다.
 10. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 은행은 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 은행은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준”이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 은행은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제5조(다른 내규와의 관계) 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 은행 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(내부통제체계의 운영) 은행은 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.¹

제7조(내부통제위원회) ① 내부통제위원회는 은행의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 내부통제위원회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

¹ 당행의 업무분장 및 조직구조에 관한 사항은 「서울지점 조직규정」을 따른다.

- 제8조(지점장)** ① 지점장은 내부통제위원회가 승인한 이 기준 및 금융소비자보호기준에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 임직원등이 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.
- ② 지점장은 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다. 다만, 지점장은 금융소비자보호 책임자에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제기준 운영 업무를 위임할 수 있으며, 금융소비자보호 책임자는 위임 받은 업무 처리 결과에 대하여 반기별로 지점장과 내부통제위원회에게 보고하여야 한다.
1. 내부통제기준 위반방지를 위한 예방대책 마련
 2. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검
 3. 내부통제기준 위반시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준 마련
- ③ 지점장은 은행의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.

- 제9조(임직원 및 조직)** ① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.
- ② 은행은 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

- 제10조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 다음 각 호의 사항을 포함하여 사전협의 관련 절차를 구축,

운영하여야 한다.²

1. 사전협의 경과 및 결과 관리
 2. 사전협의 누락 시 대책수립
- ② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.
1. 금융상품의 위험도·복잡성
 2. 금융소비자의 특성
 3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력
- ③ 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.
1. 금융상품 개발·변경·판매중단
 2. 상품설명서 등 중요서류의 제작·변경
 3. 판매절차의 개발·변경
 4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
 5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등으로 인해 금융소비자에게 피해가 발생할 가능성이 있다고 판단하는 경우 관련부서에 새로운 금융상품의 출시 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.
- ⑤ 은행은 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제11조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점이 없는지 등을 진단하기 위한

² 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 관련해서는 당행 규정 「Comprehensive Risk Management Policy」를 따른다.

점검항목을 마련하여야 한다.³

② 은행은 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.⁴

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

제12조(금융소비자의 의견청취) ① 은행은 금융상품 개발 등 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견을 적극 반영할 수 있도록 업무 절차를 구축 및 운영하여야 한다.

② 은행은 새로운 금융상품의 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 점검을 통해 이를 사후 검증하고, 점검 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적기에 반영될 수 있도록 체계를 구축 및 운영하여야 한다.⁵

제13조(금융상품의 판매 과정 관리) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

- (1) 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- (2) 금융상품의 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행 여부 포함)를 구축 및 운영하여 불완전판매 예방을 위한 통제기능을 강화하여야 한다.

³ 은행은 새로운 금융상품 개발시 신상품 위원회를 개최한다.

⁴ 금융상품 개발 관련해서는 당행 규정 「Comprehensive Risk Management Policy」를 참조한다.

⁵ 금융소비자 의견 반영에 관련해서는 당행 「Compliance Manual」을 따른다.

(3) 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자의 확인절차를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 절차

(1) 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.

(2) 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 분석을 통하여 불만 및 피해의 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선토록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제14조 (금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호) ① 은행은 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

② 은행은 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.⁶

제15조(영업행위의 일반원칙) ① 은행은 금융상품 판매시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매시 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 은행은 금융상품의 판매과정에서 은행 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

⁶ 금융소비자 권익 보호 관련해서는 당행 「Compliance Manual」을 따른다.

제16조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① 은행은 금융상품 및 업무(이하 '금융상품등' 이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법령 등을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 은행은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 한다.

③ 은행은 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지를 확인해야 한다.

④ 은행은 제3항에 따라 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일 내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 대리·중개업자에 통보하여야 한다.

⑤ 은행은 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.⁷

제17조(금융상품별·판매업무별 판매준칙) ① 은행은 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 금융소비자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 각 금융상품별·판매채널별 절차와 기준을 마련하고 이를 문서화하여야 한다.

② 제1항의 절차와 기준을 제정·변경하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.

제18조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 은행은 은행 및 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야

⁷ 금융상품 광고물 내부심의 관련해서는 당행 「Rules for the Preparation of Advertising Materials and Providing Premiums」 및 「Compliance Manual」을 따른다.

하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 시스템을 구축하여야 한다.

- ② 임직원등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.⁸

제19조(금융소비자 보호 관련 교육) ① 은행은 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제20조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리) ① 은행은 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

- ② 은행은 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제21조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위) ① 은행은 은행의 본질적 업무를 제외한 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 제3자에게 위탁할 수 있다.

- ② 은행은 제1항에 따라 제3자에게 업무를 위탁하는 경우 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 제3자와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다.

1. 대상 금융상품의 종류 및 업무위탁의 범위

⁸ 금융소비자와의 이해상충관련해서는 본점 규정 「Management Procedures Concerning Conflicts of Interest」 및 서울지점 「내부통제기준」 「Compliance Manual」을 참조한다.

2. 계약기간, 계약갱신 및 해지사유
3. 수수료 산정 및 지급방법
4. 대리·중개업무시 준수 및 금지사항
5. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
6. 손실보전대책 및 손해배상책임의 범위
7. 금융협회의 자료제출 요청에 대한 협조
8. 광고 및 재판관할 등 기타 필요사항

제22조(대리·중개업자에 대한 관리기준) ① 은행은 제21조의 업무 위탁에 관하여 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자의 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 업무위탁에 관한 계약의 이행 상황을 관리·감독하여야 한다.

② 은행은 대리·중개업자에 대한 체계적 관리를 위해 수수료 산정 및 지급기준, 위탁계약의 체결 및 해지절차 등에 대한 다음 각 호의 관리기준을 사전에 마련하여야 한다.

1. 대리·중개업자의 위탁계약 체결 및 해지 절차
2. 대리·중개업자의 영업행위에 대한 점검 절차 및 보고체계
3. 금융소비자의 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책을 포함한다) 대책 및 관련 법기준수에 관한 사항
4. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
5. 위탁계약서의 주요 필수 기재사항
 - (1) 위탁업무 범위
 - (2) 위탁자의 감사 권한
 - (3) 업무 위·수탁에 대한 수수료 등
 - (4) 고객정보의 보호
 - (5) 감독기관의 검사 수용의무

6. 대리·중개업자의 실적 등에 대한 기록 및 관리
7. 수수료 산정 및 지급기준·방법
8. 교육프로그램, 교육주기, 교육 방법 등에 관한 사항

제23조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 은행은 금융소비자보호법 제2조제5호에 따른 금융상품자문업자로서 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행시 금융소비자로부터 받는 보수금액 및 그 산정기준을 사전에 정하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 한다.

② 은행은 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제24조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ① 은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치한다.

② 은행은 지점장, 금융소비자보호 책임자, 준법감시인, 위험관리책임자 및 은행이 정하는 사내 임원(지배구조법 제2조제2호에 따른 임원을 말한다)을 위원회의 위원으로 구성하며, 매 반기마다 1회이상 지점장이 주재하는 회의를 개최한다.⁹

③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결하여 그 결과를 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

⁹ 금융소비자보호 내부통제위원회 운영에 관한 자세한 사항은 은행 「서울지점 위원회 운영규정」을 따른다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
 2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
 3. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
 4. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
 5. 이 기준 및 금융소비자보호법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
 6. 금융소비자보호법 제32조제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호실태평가”라 한다), 감독(금융소비자보호법 제48조제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(금융소비자보호법 제50조에 따른 “검사”를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
 7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
 8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차
 9. 상품설명서 등 금융상품 계약서류 제·개정안 검토(준법감시인이 해당 계약서류를 사전 검토하는 경우에는 제외할 수 있다)
 10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련부서간 협의 필요사항
- ④ 위원회는 제3항에도 불구하고, 다음 각 호의 사항에 대하여는 조정·의결을 거치지 아니하고 보고사항으로 처리할 수 있다.
1. 제3항 제2호에 관한 사항 중 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 발생하는 경미한 제도개선
 2. 제3항 제3호에 관한 사항 중 정기적으로 실시하는 정보공시에 관한 사항
 3. 제3항 제5호에 관한 사항 중 이 기준 및 금융소비자보호기준의 위반사항에 대한 주의, 경고 등 경미한 수준의 조치 결과
- ⑤ 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

제25조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 금융소비자보호

총괄기관을 지점장 직속으로 설치한다.

② 은행은 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제3항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 담당직원으로 선발, 운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 이 기준 및 금융소비자보호법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치
7. 금융소비자보호실태평가, 감독(금융소비자보호법 제48조제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(금융소비자보호법 제50조에 따른 “검사”를 말한다) 결과의 후속조치 관리
8. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
9. 위원회의 운영(제1호부터 제8호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
10. 제24조제4항에 따라 보고사항으로 처리되는 업무의 적정한 수행 여부에 대한 점검·평가 및 미흡한 사항에 대한 개선 요구

제26조(금융소비자보호 총괄기관의 역할) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 위원회를 통해 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화

2. 개선(안) 및 결과 내역관리

3. 제도개선 운영성과의 평가

4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출

- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 금융소비자 보호 측면에서의 영향을 분석하고 점검하여야 하며, 그 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응방안을 마련하여 조치하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 직접 조사(자료제출 요구, 출석요청 및 임점조사를 포함한다)하거나 필요한 경우 관련부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 조사 대상자 또는 조사 대상부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 관련부서에 임직원 교육 및 필요 시 제2항에 따른 특정한 조치에 관한 협조를 요청할 수 있고, 금융상품의 개발·판매 담당 부서에 사전협의 절차의 진행을 요청할 수 있다. 이 경우, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제3항에 따른 조사결과를 지점장에게 보고하여야 한다.
- ⑥ 은행의 준법감시부서는 금융소비자보호 총괄기관의 역할을 수행한다. 단, 은행은 조직·인력 등을 감안하여 금융소비자보호 총괄기관을 준법감시부서와 별도로 둘 수 있으며 이러한 경우에는 양 부서간의 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

제27조(금융소비자보호 책임자) ① 은행은 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 책임자를 선임하여야 하며, 은행의

준법감시인은 금융소비자보호 책임자의 역할을 수행한다.

- ② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 책임자로 선임될 수 없다.
- ③ 금융소비자보호 책임자는 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생하는 경우 이를 지점장에게 즉시 보고하여야 하며, 지점장은 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ④ 은행은 금융소비자보호 책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사평가지 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.
- ⑤ 은행은 금융소비자보호 책임자에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제28조(금융소비자보호 담당직원) ① 은행은 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 은행의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 임명할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 금융소비자보호 담당직원의 자격요건 및 근무기간은 다음 각 호에 따른다.
 - 1. 자격요건: 입사 후 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 다음 각 목에 해당하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

- (1) 제1호 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 금융소비자보호 책임자가 인정하는 경우
- (2) 설립 후 10년이 지나지 않은 은행으로서, 해당 은행의 금융소비자보호 책임자가 별도로 정하는 기준에 따르는 경우
- 2. 근무기간: 금융소비자보호 업무의 특성 및 전문성을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 함(다만, 승진전보 및 금융소비자보호 책임자의 승인시에는 예외로 할 수 있다)
- ③ 은행은 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가지, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.
- ④ 은행은 금융소비자보호 담당직원에 대하여 금융소비자보호와 관련한 교육 참여, 자격증 취득 등 직무향상의 기회를 제공하여야 하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 마련하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제27조제4항과 제5항을 준용한다.

제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

- 제29조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 은행은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.
- ② 은행은 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.
 - ③ 금융소비자보호 책임자는 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 지점장 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하도록 하여야 한다.

- 제30조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)** ① 은행은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 내부통제기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.
- ② 은행은 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 관련 위원회에게 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

- 제31조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육 및 자격)** ① 은행은 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- ② 은행은 제1항의 교육실시를 위하여 해당 금융상품의 위험도, 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.
- ③ 은행은 금융상품의 위험도, 금융소비자의 유형에 따라 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등의 판매자격을 구분할 수 있으며, 보수교육 및 재취득 절차 등 판매자격에 관한 세부사항 및 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

- 제32조(성과보상체계의 설계 및 운영)** ① 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는

임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다.

② 제1항의 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

③ 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가 시 고객수익률 등 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점에서 균형 있는 성과평가지표(KPI)를 운영하여야 한다.

제33조(성과평가 시 책임확보 방안) ① 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 평가 및 보상체계에 불완전판매 건수, 고객수익률 등 고객만족도, 계약 관련 서류의 충실성, 판매절차 적정성 점검결과 등 금융소비자 보호를 위한 지표를 감안하여 실질적으로 차별화가 되도록 성과보상체계를 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 취급하는 금융상품의 특성 등에 따라 은행이 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

② 은행은 특정 금융상품 판매실적을 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI)와 연계하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부 점검결과와 제1항에 따른 금융소비자 보호를 위한 지표를 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

③ 소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 직원의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 은행은 판매담당 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제34조(성과보상체계의 수립절차 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생

- 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 책임자는 평가도구에 기반한 점검 및 실제 평가를 총괄한다.
- ② 은행에서 성과보상체계를 설정하는 부서는 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과보상체계를 수립하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 합의하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전합의 시 금융소비자보호 관점에서 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 검토하여야 하며, 성과평가지표(KPI) 조정 등을 포함한 성과보상체계의 개선을 요구할 수 있다. 이 경우, 성과보상체계를 설정하는 부서는 거부할 만한 합리적인 이유가 없는 한 이를 반영하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 성과보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 금융소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 책임자는 제3항 및 제4항의 검토결과를 지점장 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 하며, 필요한 경우 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.
- ⑥ 제3항 및 제4항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄기관에서 보관하고, 이를 감사·준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제35조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임 등) ① 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우

은행은 이를 반영하기 위한 이 기준등의 제정·변경을 할 수 있다.

- ② 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 부서는 신설 또는 변경하고자 하는 내용에 관하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준등의 신설 또는 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 지점장에게 보고하여야 한다.
- ③ 은행은 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우에 내부통제위원회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 내부통제위원회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정·개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 지점장의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ④ 은행은 제2항에 따라 이 기준등을 신설하거나 변경한 경우에는 제정·개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 이 기준등의 제정·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.
- ⑤ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 지점장이 별도로 정하는 바에 따른다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

- 제36조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)** ① 은행은 금융상품 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자

분류기준을 마련할 수 있다.

- ③ 은행은 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제37조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 은행은 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애인의 장애유형별 세부 응대 매뉴얼을 마련하고, 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

- ② 은행은 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

- ③ 은행은 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일)

이 기준은 2021.09.25부터 시행한다.

이 기준은 2023.03.31부터 시행한다.

이 기준은 2024.03.29부터 시행한다.

이 기준은 2025.01.31부터 시행한다.

이 기준은 2026.01.31부터 시행한다.

Financial Consumer Protection Internal Control Standard

Chapter 1 General

Article 1 (Objective)

This Standard is designed to enhance the effectiveness of the protection of financial consumers and their confidence by prescribing the internal control standards of SMBC Seoul Branch (“bank”) for the protection of financial consumers, the terms and conditions which shall be conformed to during the performance of business activities and other terms and conditions required to protect financial consumers’ rights and interests in accordance with the Financial Consumer Protection Act (“the Act”) and relevant laws and regulations (hereinafter collectively called “Legislations on Protection of Financial Consumers”).

Article 2 (Applicability)

- ① The Standard applies to all executives, officers and/or employees of the bank and to all business activities associated with the protection of financial consumers. For persons delegated with a part of banking business activities and for the delegated business activities, the Standard applies within the scope of delegation.
- ② Legislations enacted for the protection of financial consumers shall be referred to for terms and conditions which are associated with the protection of financial consumers but are not prescribed herein or in any subordinated regulations delegated under this Standard document (hereinafter collectively called the “Standard and Equivalents”).

Article 3 (Definition of Terms)

The terms used herein are defined as follows:

1. A Financial Product means the product covered by the contract executed with a financial consumer in the capacity of a counterparty and refers the financial products as defined in Sub-paragraph 1, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act including deposits and credits under the Banking Act, financial investment products under the Financial Investment Services and Capital Markets Act (“Financial Markets Act”), insurance products under the Insurance Business Act, deposits and credits under the Mutual Savings Bank Act and credit card, facility leasing, deferred payment sales and installment financing under the Specialized Credit Finance Business Act;
2. A Financial Consumer means the financial consumer as defined in Sub-paragraph 8, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act who either executes or is recommended to execute a contract of a financial product or subscribes for a contract of a financial product;
3. A Professional Financial Consumer means the professional financial consumer as defined in Sub-paragraph 9, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act and refers to a financial consumer who appears to have the capacity to tolerate risks that may arise from a contract of a financial products based on the customer’s expertise about financial products or the size of the customer’s assets;

4. A General Financial Consumer means a financial consumer other than a professional financial consumer;
5. An Agent/Broker means a financial product distribution agent/broker as defined in Item B, Sub-paragraph 3, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act and refers to any party engaging in the business of providing agent/brokerage services for the execution of financial product contracts;
6. An Employee and Equivalent refer to the executive, officer and/or employee working for the bank and the agent/broker used as the service provider to perform businesses delegated by the bank;
7. Internal Control Framework means comprehensive framework designed to ensure that internal control activities are performed effectively and is comprised of such components as organization structure, job descriptions and approval procedures and communications/monitoring/information systems;
8. Internal Control Standards mean the internal control standards as defined in Paragraph ②, Article 16 of the Financial Consumer Protection Act and refer to the standards and procedures that an Employee and Equivalent shall comply with in performing his/her duties to carry out management activities with due care and attention in order to ensure that legislations regarding financial consumer protection are conformed to and that sound transaction orders are not comprise;
9. The Internal Control Committee for Financial Consumer Protection means the Internal Control Committee for Financial Consumer Protection as defined in [Schedule 2] of the Regulation on the Supervision of Financial Consumer Protection (hereinafter called the “Supervisory Regulation”), refers to the organization to make decisions required for the internal control for the protection of financial consumers; and
10. The Financial Consumer Protection Office means the Financial Consumer Protection Office as defined in [Schedule 2] of the Supervisory Regulation and refers to the organization required to perform internal control activities for the protection of financial consumers independently from the financial product development/distribution activities.

Article 4 (Fundamental Principles for Protection of Financial Consumers)

- ① Bank shall endeavor to protect financial consumers by, for example, enhancing the rights and interests of financial consumers and supporting sound financial transactions.
- ② In order to protect financial consumers through the prevention of complaints or dissatisfaction of financial consumers and prompt remedial measures after the fact, the bank shall establish the fundamental procedures and standards that its Employee and Equivalent shall conform to during the performance of his/her duties (hereinafter called “Financial Consumer Protection Standards”).
- ③ Bank shall proactively secure people and physical resources required to ensure that financial consumers are protected effectively.

Article 5 (Relationship with Other Internal Regulations)

Unless specifically prescribed otherwise in other internal regulations, the terms and conditions prescribed herein shall apply to matters for the protection of financial consumers including the development and distribution of financial products and handing/resolution of complaints/disputes involving financial consumers.

Chapter 2 Roles and Responsibilities and Organization Structure

Article 6 (Operations of Internal Control Framework)

Bank shall establish its organizational structure and define relevant roles and responsibilities and establish its organizational structure such that the roles and responsibilities of executives, officers and/or employees engaging in financial consumer protection businesses are clearly defined and that operational efficiencies and cross-functional checks and balances are ensured with the consideration of the characteristics and nature of business activities and the level of conflicts of interests involved.¹

Article 7 (Governance Committee)

- ① The Governance Committee of the bank shall determine the fundamental principles for the establishment and operations of internal control frameworks for the protection of the bank's financial consumers.
- ① The Governance Committee shall approve the management strategies and policies that have impact on the internal controls under the preceding Paragraph ①.

Article 8 (General Manager)

- ① The General Manager shall establish and operate internal control frameworks for the protection of financial consumers pursuant to the Standard approved by the Governance Committee and the Financial Consumer Protection Standards and shall manage and supervise the executives, officers and/employees to engage in the business activities to protect financial consumers.
- ② The General Manager may perform the following activities to operate internal control standards or may delegate the responsibilities to operate internal controls standards for the protection of financial consumers to the Financial Consumer Protection Officer by clearly specifying the scope of delegated responsibilities and the Financial Consumer Protection Officer shall report the delegated transaction results to the General Manger and the Internal Control Committee on a semi-annual basis:
 1. Preparing preventive measures against breaches to the internal control standards;
 2. Examining the status of compliance with the internal control standards; and
 3. Preparing plans and standards to implement measures to counter breaches, if any, to internal control standards corresponding to the descriptions of the breaches.
- ③ The General Manager shall create the internal control conditions and environments to ensure that the bank's internal control frameworks for the protection of financial consumers are properly constructed and operated and shall perform examinations so that the effectiveness of the internal control frameworks for financial consumer protection are maintained despite the changing or evolving business environment.

Article 9 (Executives, Officers and/or Employees and Organization)

- ① An Employee and Equivalent shall be primarily responsible for the internal controls for the protection of financial consumers in connection with his/her duties and shall, during the performance of his/her duties, understand his/her responsibilities and shall be fully acquainted with the Legislations on Financial Consumer Protection and comply with the legislations in full.
- ② In order to comply with the internal control standards effectively, the bank shall structure its organization to ensure that the roles and responsibilities between the Financial Consumer

¹ Refer to 「Organization Rule of Seoul branch」

Protection Office and the groups engaging in the development, distribution and *ex-post* management of financial products are clearly defined and that mutual cooperation and checks and balances are in place.

Chapter 3 Standards and Procedures to Conform to for Employee and Equivalent in Performing Business Activities

Article 10 (Prior Consultations with Financial Consumer Protection Office)

- ① The Financial Consumer Protection Office shall establish and implement prior consultation procedure applicable to the financial product and marketing policy developments which shall include the followings:²
 1. Management of the progresses and results of prior consultations; and
 2. Establishment of plans to cope with omission, if any, of prior consultations.
- ② The Office shall also take into account the followings in establishing and operating the prior consultation process under the preceding Paragraph ①:
 1. The level of risks/complexity of a financial product;
 2. The characteristics of financial consumers; and
 3. The financial quality and the financial product investment management and risk management capabilities of the issuer of the financial product
- ③ Groups in charge of financial product development and establishment of marketing policies shall have prior consultations with the Financial Consumer Protection Office with regard to the followings:
 1. Development/change/discontinued distribution of financial products;
 2. Production and revision of major documents including product instructions;
 3. Development and revision of distribution procedures;
 4. Establishment and revision of major marketing policies including customer-related sales promotion initiatives (including events and promotions) and standards on the evaluation of branch performances;
 5. Other terms and conditions determined by the Financial Consumer Protection Office for the protection of consumers.
- ④ The Financial Consumer Protection Office may require relevant groups to stop launching new financial products, discontinue marketing activities or submit improvement plans if it determines that financial product development and marketing policies or associated contracts may cause potential damages to financial consumers.
- ⑤ If prior consultations under the preceding Paragraph ③ are missed, the bank shall incorporate missed consultations into performance evaluations or assessments associated with customer complaints.

Article 11 (Product Development Checklist and Establishment of Internal Rules)

- ① When a new financial product is developed, the Financial Consumer Protection Office shall prepare adequate checklist to diagnose whether the product is accompanied by any disadvantageous features against financial consumers.³

² Refer to 「Comprehensive Risk Management Policy」

³ Seoul br. has a New Product Committee. Refer to the 「Seoul br. Committee Rule」

- ② Pursuant to the provisions prescribed in the financial laws and regulations the bank shall establish and implement internal rules incorporating the followings: ⁴
 - 1. Reinforcing responsibilities by, for example, specifying the group in charge of the financial product development and its contact information in the product instructions
 - 2. Reinforcing responsibilities of financial product development group for sharing sufficient information with the distributor of the financial product.

Article 12 (Listening to Opinions of Financial Consumers)

- ① In order to prevent customer complaints and promptly relieve damages of financial consumers, the bank shall establish and implement business procedures to ensure that the opinions of financial consumers regarding, for example, complaints and customer satisfaction are proactively taken into account from the early phases of financial product development process.
- ② Bank shall establish and implement relevant frameworks to ensure that *ex post* verifications through examinations of such factors as the satisfaction of financial consumers and any, if occurred, customer complaints are performed after the launch of a new product and that, any improvement of relevant programs which deems necessary based on the results of the examinations is promptly notified to relevant groups and reflected on a timely basis. ⁵

Article 13 (Management of Financial Product Distribution Process)

- ① The Financial Consumer Protection Office shall establish, from the perspective of the protection of financial consumers, the following distribution procedures applicable to the groups responsible for the distribution and marketing of financial products and manualize the procedures in order to prevent incomplete sales during financial product distribution process:
 - 1. *Ex Ante* Procedure before Financial Product Distribution
 - A. Education/training frameworks shall be established to provide financial product distributors with education/training programs by financial product and qualification requirements by financial product for distributors shall be defined and implemented.
 - B. Control functions to prevent incomplete sales shall be reinforced by establishing and implementing management procedures (including the provision of checklist for mandatory compliance requirements and confirmation of implementation status) per financial product distribution phase.
 - C. Financial consumer confirmation procedures shall be established so that a financial consumer checks and confirms the terms and conditions and major risk factors of financial products that a financial consumer shall be aware of during the process of selecting the financial product.
 - 2. *Ex Post* Procedure after Financial Product Distribution
 - A. The transaction shall be checked for possible incomplete sales by reviewing what was purchased by a financial consumer and whether the consumer has accurate understanding about the financial transaction.
 - B. For products with larger potential for incomplete sales, financial consumer protection procedures shall be established by taking into the types of the relevant financial products.
- ② The Financial Consumer Protection Office shall identify major causes of complaints and damages by analyzing the details of complaints of consumers and associated damages, enforce

⁴ Refer to 「Comprehensive Risk Management Policy」

⁵ Refer to 「Compliance Manual」

improvement measures by consulting relevant groups and examine established distribution procedures for adequacy to ensure that the procedures are operated smoothly.

Article 14 (Protection of Rights and Interests of Financial Consumers after Distribution of Financial Products)

- ① In the event that a financial product undergoes major changes including the revisions to the terms of transaction, that the risks inherent to the financial product are changed or that there are concerns for possible large-scale disputes involving financial consumers, the bank shall promptly inform the financial consumers of the relevant information.
- ② In order to ensure the readiness for legal and contractual rights of a financial consumer when they are claimed, the bank shall establish relevant procedures and standards for prompt and fair handling of such claims.⁶

Article 15 (General Principles of Business Activities)

- ① When distributing financial products, the bank shall comply with the suitability principle, the adequacy principle and explanation obligations as prescribed in the Financial Consumer Protection Legislations and shall exert best efforts to distribute products without creating any incomplete sales in violation of the Financial Consumer Protection Legislations.
- ② If a customer experiences damages due to causes attributable to the bank or Employees or Equivalents during the financial product distribution process, the bank shall exert best efforts to promptly relieve the damages.

Article 16 (Terms and Conditions Regarding Production and Internal Deliberation of Advertisement Materials)

- ① When posting advertisements about financial products and relevant business activities (hereinafter collectively called “Financial Products and Equivalents”), the bank shall comply with Financial Consumer Protection Legislations and deliver the advertisement in a clear and fair manner in order not to cause financial consumers to misunderstand the details of the financial products.
- ② When posting advertisements about Financial Products and Equivalents, the Compliance Officer of the bank shall deliberate the intended advertisement.
- ③ Before allowing an Agent/Broker to post advertisements about financial products, the bank shall check and confirm whether the intended advertisements are in violation of Financial Consumer Protection Legislations or equivalents.
- ④ When checking and confirming an Agent’s/Broker’s financial product advertisements pursuant to the preceding Paragraph ③, bank shall inform the lead time. If it is difficult to complete the checking and confirmation within the specified lead time, the bank shall promptly notify the Agent/Broker of the causes.
- ⑤ Bank shall establish and implement detailed standards and procedures on the production and internal deliberation of advertisement materials of Financial Products and Equivalents.⁷

⁶ Refer to 「Compliance Manual」

⁷ Refer to 「Rules for the Preparation of Advertising Materials and Providing Premiums」 and 「Compliance Manual」

Article 17 (Distribution Principles by Financial Product/Distribution Business Activity)

- ① In order to protect financial consumers, the bank shall establish and document the procedures and standards by financial product/distribution channel that its Employees and Equivalents shall comply with when performing their duties to serve financial consumers including the execution of contracts regarding financial products or the recommendation for the execution of such contracts.
- ② A group which intends to develop/revise the procedures and standards under the preceding Paragraph ① shall have prior consultations with the Financial Consumer Protection Office.

Article 18 (Prevention of Conflicts of Interest with Financial Consumers)

- ① Bank shall exert its best efforts to ensure that the Employees and Equivalents handles the interests of all financial consumers equitably and fairly without compromising the rights and interests of the consumers and shall establish systems to prevent conflicts of interests in order to prevent any conflicts of interest with financial consumers.
- ② In case of actual or potential conflicts of interests with financial consumers, Employees and Equivalents shall take necessary measures to prevent any issues or problems from occurring to undermine the protection of financial consumers.⁸

Article 19 (Education/Training for Protection of Financial Consumers)

- ① Bank shall frequently or on an ad-hoc basis provide Employees and Equivalents with education/training programs on protection of financial consumers covering relevant subjects including valuing the rights of financial consumers, preventing customer complaints and compliance with Financial Consumer Protection Legislations.
- ② The Financial Consumer Protection Office shall be accountable for the planning and operations of financial consumer protection education/training programs under the preceding Paragraph ①.

Article 20 (Management of Credit and Personal Data of Financial Consumers)

- ① If it is required to collect and utilized persona (credit) data about financial consumers in connection with the distribution of financial products, the bank shall complete clearly-defined consent procedures to collect and utilize minimum data suitable to the intended transaction, shall manage the collected data with due care and attention as a fiduciary manager and shall not use the data for other purposes.
- ② Bank shall appoint a Personal Information Management Supervisor to manage collected personal data.

Article 21 (Scope of Business Delegation to Agent/Broker)

- ① Bank may use a third party service provider to delegate the performance of businesses to execute financial transaction contracts in the capacity of an agent/broker other than the fundamental businesses of the bank.
- ② When delegating business activities to a third party under the preceding Paragraph ①, the bank shall ensure that the followings shall be included in the service agreement executed with the third party:

⁸ Refer to 「Management Procedures Concerning Conflicts of Interest」, 「Internal Control Standard」 and 「Compliance Manual」

1. Types of financial products and scope of services to be delegated;
2. Term and renewal of contract and causes of contract termination;
3. Fee computation and payment method;
4. Compliance requirements and prohibited activities during the performance of business activities as an agent/broker;
5. Measures to prevent frauds and terms and conditions regarding education/training;
6. Measures to cover losses and scope of damage compensation liabilities;
7. Cooperation with a financial association's request for information; and
8. Other required terms and conditions including those applicable to advertisement and jurisdictions.

Article 22 (Agent/Broker Management Standards)

- ① With regard to the business delegation under Article 21 herein, the bank shall manage and supervise an agent/broker for the implementation progresses of the business delegation contracts in order to prevent conflicts of interest with financial consumers and loss, theft, unintended divulgence, falsification or damages of personal (credit) data of financial consumers.
- ② For organized management of an agent/broker, the bank shall ensure that following management standards applicable to fee computation and payment standard and procedures to execute or terminate service agreements are prepared in advance:
 1. Procedures to execute and terminate service agreement with an agent/broker;
 2. Procedures to examine an agent/broker for performance of business activities and reporting framework;
 3. Measures to protect personal data of financial consumers and terms and conditions regarding the compliance with relevant laws and regulations;
 4. Guarantee the rights of internal/external auditors to access data;
 5. Major provisions that shall be incorporated into the service agreement include:
 - A. Scope of delegated business activities;
 - B. Service recipient's audit authorities;
 - C. Fees for performance of delegated business activities;
 - D. Protection of customers' data; and
 - E. Obligations to accept the examinations of supervisory regulations.
 6. Recording and retention of performances of an agent/broker;
 7. Fee computation and payment standard and method; and
 8. Terms and conditions regarding education/training programs and frequency and method of education/training.

Article 23 (Fee Standards for Financial Product Advisory Service)

- ① Bank which provides advisory services in the capacity of a financial product advisor under Sub-paragraph 5, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act shall perform the advisory services with due care and attention as a fiduciary manager in order to protect the interests of financial consumers and shall predetermine the standard to compute fees receivable by a financial consumer in return for the performance of advisory services and specifically document the standard in the contract documents distributed to financial consumers.

- ② Bank shall not request additional monetary returns and equivalent other than the fees as defined in the preceding Paragraph ①. If the bank receives property interests in association with advisory services from a financial product distributor, the bank shall, in accordance with the terms and conditions prescribed in the Financial Consumer Protection Legislations, provide the financial consumers with relevant information.

Chapter 4 Organization and People for Operations of Internal Control Standards

Article 24 (Organization and Operation of Internal Control Committee for Financial Consumer Protection)

- ① Bank shall set up the Internal Control Committee for Financial Consumer Protection (“the Committee”) under the Governance Committee in order to perform internal controls for the protection of financial consumers.
- ② The membership of the Committee shall be comprised of the General Manager, the officer in charge of the protection of financial consumers (“Financial Consumer Protection Officer”), the Compliance Officer, the Chief Risk Officer and the internal executive officers (as defined in Sub-paragraph 2, Paragraph 2 of the Act on Corporate Governance of Financial Companies) determined by the bank. The Committee meeting shall be chaired by the General Manager and be held at least half-yearly.⁹
- ③ The Committee shall coordinate and adopt resolutions of the followings and report the results of coordination and resolutions to the Governance Committee
1. Business management directions regarding the protection of financial consumers;
 2. Major changes to financial consumer protection programs;
 3. Matters regarding financial product development, methods of sales and disclosure of relevant information;
 4. Assessment of performance remuneration frameworks applicable to executives, officers and/or employees from the perspective of financial consumer protection;
 5. Results of examinations of the financial consumer protection standards for adequacy and compliance status under the Standard and under Paragraph ③, Article 32 of the Financial Consumer Protection Act and the results of responsive measures taken;
 6. Matters regarding the follow-up measures based on the results of assessments under Paragraph ②, Article 32 of the Financial Consumer Protection Act (“assessment of financial consumer protection status”), supervisions (as defined in Paragraph ①, Article 48 of the Financial Consumer Protection Act) and examinations (as defined in Article 50 of the Financial Consumer Protection Act);
 7. Results of responses to major complaints/disputes;
 8. The standards and procedures on the production and internal deliberation of advertisement materials;

⁹ Refer to 「Seoul Br Committee Rule」

9. Reviews of developed/revised financial product contract documents including product instructions (may be excluded if such contract documents are subject to prior review of the Compliance Officer); and
 10. Terms and conditions requiring cross-functional consultations between the Financial Consumer Protection Office and other relevant groups engaging in, for example, financial product development, distribution and/or *ex post* management activities.
- ④ Notwithstanding paragraph 3, the Committee may handle the following matters as reported items without undergoing adjustment or resolution procedures:
1. Minor improvements arising in connection with the enactment or amendment of laws or related regulations concerning item 2 of paragraph 3.
 2. Matters related to regular information disclosure concerning item 3 of paragraph 3.
 3. Results of minor measures such as caution or warning regarding violations of these standards and the Standards concerning item 5 of paragraph 3.W
- ⑤ All discussions made during the Committee meeting shall be retained in writing or recording for at least five (5) years.

Article 25 (Organization and Operation Financial Consumer Protection Office)

- ① Bank shall establish the Financial Consumer Protection Office under the direct auspices of the General Manager so that the internal control activities for the protection of financial consumers can be performed independently from the financial product development/distribution activities.
- ② Bank shall secure the workforce required for the Financial Consumer Protection Office to perform its activities and shall select/appoint the employees who are capable of performing their duties as defined and listed under the following Paragraph ③.
- ③ The Financial Consumer Protection Office shall:
 1. To establish the business management directions for the protection of financial consumers;
 2. To plan and operate education/training programs dealing with financial consumer protection subjects;
 3. To improve programs associated with the protection of financial consumers;
 4. To monitor the development, distribution and *ex post* management of financial products from the perspective of the protection of financial consumers and enforce necessary measures;
 5. To manage status of complaints/disputes and the results of measures taken;
 6. Inspection and measures concerning the adequacy and compliance status of the Financial Consumer Protection Standards under these guidelines and Article 32, Paragraph 3 of the Financial Consumer Protection Act;
 7. Management of follow-up actions on the results of financial consumer protection status evaluations, supervision (as defined in Article 48, Paragraph 1 of the Financial Consumer Protection Act), and inspections (as defined in Article 50 of the Financial Consumer Protection Act);
 8. To assess the performance and remuneration frameworks applicable to executives, officers and/or employees from the perspective of the protection of financial consumers;
 9. To operate the Committee (including the duties to report the matters defined in the preceding Sub-paragraphs 1 through 8 to the Committee); and
 10. Inspection and evaluation of the proper performance of tasks handled as reportable matters pursuant to Article 24, Paragraph 4, and requests for improvement of any deficiencies.

Article 26 (Roles of Financial Consumer Protection Office)

- ① The Financial Consumer Protection Office may request improvements of programs including the followings to relevant groups for the protection of financial consumers and prevention of customer complaints. In this case, the group so requested shall promptly carry out the improvements unless the improvements of programs cannot be performed due to inevitable causes which, then, shall be explained through the Committee:
 - 1. To operate programs for the improvement of business activities and clarify relevant method;
 - 2. To manage the details of improvements (or improvement plans) and improvement results;
 - 3. To assess the operational performance of improved programs; and
 - 4. To analyze the status of operational procedures on the site and to devise improvement plans based on the results of the analysis of customer complaints and customer satisfaction levels.
- ② The Financial Consumer Protection Office shall, during the processes of development, distribution and *ex post* management of financial products, analyze and examine impacts from the perspective of the protection of financial consumers and shall, if material issues such as concerns about potential damages or actual damages to customers occur during the process, establish adequate responsive plans and enforce necessary measures.
- ③ If the Financial Consumer Protection Office identifies any unlawful/wrongful activities or any concern regarding the potential for material damages to financial consumers during the process of examining the status of compliance with the Standard and Financial Consumer Protection Legislations, the Office may initiate direct investigations (including the request for information, request for attendance and on-site investigations) or may, if it deems necessary, request a relevant group to perform investigations. In this case, any and all persons or groups subject to the investigation shall duly and diligently respond to the investigations.
- ④ In connection with the operation of financial consumer protection programs, the Financial Consumer Protection Office may request relevant group's cooperation to educate/train executives, officers and/or employees and, if necessary, to perform the specific activities as defined in the preceding Paragraph ② and may request the groups in charge of financial product/development to proceed with the prior consultation procedures. In this case, any group so requested shall cooperate with the Office unless there are specific causes not to.
- ⑤ The Financial Consumer Protection Office shall report the results of the investigations performed under the preceding Paragraph ③ to the General Manager.
- ⑥ The Compliance Group takes in charge of the Financial Consumer Protection Office. And the bank may have the Financial Consumer Protection Office separately from the Compliance Group monitoring group in consideration of organization, manpower, etc , but in this case, shall clarify and document the authorities and responsibilities of the Financial Consumer Protection Office and those of the Compliance.

Article 27 (Financial Consumer Protection Officer)

- ① Bank shall appoint the Financial Consumer Protection Officer to perform the business activities of the Financial Consumer Protection Office in accordance with the Financial Consumer Protection Legislations. And the Compliance Officer of the bank takes a role of the Financial Consumer Protection Officer.
- ② A person who is subject to a disciplinary measure equivalent to or severer than reprimand warning or request for wage cut imposed by the Financial Services Commission ("FSC") or the Governor of the Financial Supervisory Service ("FSS") for violation of legislations related to the financial

industry during the latest 5-year period cannot be appointed as the Financial Consumer Protection Officer under the preceding Paragraph ①.

- ③ if the rights of a financial consumer are actually or seriously concerned to be undermined, the Financial Consumer Protection Officer shall promptly report the status to the General Manager who then shall confirm the reported information and shall promptly perform/support whatever measures that are considered necessary.
- ④ In order to enable the Financial Consumer Protection Officer to perform his/her duties in a fair and equitable manner, the bank shall assure the independence of the financial consumer protection business, ensure that the officer is not unjustly subject to any disadvantages at HR performance evaluations associated with his/her performance of duties. To this end, the bank shall establish and implement fair business performance evaluation standards and wage payout standards which are not linked to the financial management performances of the bank. In addition, the number of customer complaints occurred and the results of the assessments of the financial consumer protection status shall not be linked to the rewards including wages to the Financial Consumer Protection Officer but shall be incorporated into the rewards including wages to the groups or relevant managers which/who are found to have directly provided relevant causes such as the trigger of the customer complaints or any inadequacy during the processing of customer complaints.
- ⑤ In evaluating the performances of the Financial Consumer Protection Officer, the bank shall ensure that the officer is not subject to any disadvantageous HR decisions against comparable peers engaging in other groups of jobs including any officer in charge of other responsibilities unless there are specific causes including disciplinary measures not to. For the purpose of this Paragraph, disadvantageous HR decisions may include discriminatory treatments against other job groups and exclusion from promotion.

Article 28 (Financial Consumer Protection Associates)

- ① In order to enhance the expertise and reliability of the financial consumer protection activities performed, the bank may appoint financial consumer protection associates to perform the business activities of the Financial Consumer Protection Office with the consideration of the characteristics of the bank and the circumstances that the bank faces.
- ② Qualification and service period requirements applicable to a financial consumer protection associate under the preceding Paragraph ① are as follows:
 1. Qualification Requirements: A candidate shall have served the bank for three (3) years or longer since he/she was hired and shall have worked in such areas as product development/sales/legal/system/statistics/audit for at least two (2) years except:
 - A. A candidate is recognized by the Financial Consumer Protection Officer as having the expertise and work experiences equivalent to those specified in the main paragraph of this Sub-paragraph 1; or
 - B. Bank has been operating for less than ten (10) years since establishment and the requirements separately defined by the Financial Consumer Protection Officer are applicable to an associate candidate.
 2. Service Period Requirements: Due to the characteristics and expertise of the financial consumer protection activities, a candidate shall be dedicated to the financial consumer protection activities for at least three (3) years unless special exception deems necessary (exception is accepted if transferred upon promotion and if approved by the Financial Consumer Protection Officer).

- ③ In evaluating performances of financial consumer protection associates, the bank shall assign additional HR point to an associate in recognition of his/her excellent consumer protection performances unless there are specific causes not to including disciplinary measures.
- ④ Bank shall provide its financial consumer protection associates with the opportunities to enhance his performances of duties including the participation in education/training courses and the achievement of certificates associated with the protection of financial consumers and shall establish programs to award (including prizes and international education/training courses) associates recording excellent performance in financial consumer protection area.
- ⑤ Paragraphs ④ and ⑤ of Article 27 herein shall be referred to for the business performance evaluation standards, wage payment standards and work evaluations of financial consumer protection associates.

Chapter 5 Examinations/Responsive Measures and Assessment of Internal Control Compliance Status

Article 29 (Examination and Assessment of Internal Control Standard Compliance Status)

- ① Bank shall regularly or on an ad-hoc basis examine the business activities performance by Employees and Equivalentents in connection with the distribution of financial products are in full compliance with the Standard and the Legislations on the Protection of Financial Consumers with the consideration of the materiality and riskiness of the activities.
- ② Bank shall establish and implement detailed standards prescribing relevant terms and conditions including those the method to perform the examinations under the preceding Paragraph ① and the terms and conditions regarding the responsive measures to be taken when an act of violation is identified.
- ③ Financial Consumer Protection Officer shall assess the results of examinations performed under the preceding Paragraph ① and report the assessment results to the General Manager and the Internal Control Committee for Financial Consumer Protection.

Article 30 (Responsive Measures to Legal/Regulatory Violations by Employees and Equivalentents)

- ① If a relevant Employee and Equivalent is determined to be in violation of applicable legislations and the internal control standards in connection with the business activities associated with the protection of financial consumers, the bank shall establish the plan for responsive measures against the relevant group and the subject executives, officer and/or employee with the consideration of the severity of the violation, number of violations committed and the motive and results of the act of violation and may request relevant groups to commence audits or to enforce necessary HR measures including disciplinary actions. If so requested, the head of the requested group shall accept the request unless there are special causes not to.
- ② The bank may report to the relevant Committee if such a reporting is considered necessary due to such causes as the identification of material unlawful/wrongful activities.

Chapter 6 Education and Qualification Requirements for Executives, Officers and/or Employees Engaging in Business Activities for Protection of Financial Consumers

Article 31 (Education and Qualification Requirements for Employees and Equivalent Engaging in Distribution of Financial Products)

- ① Bank shall provide regular education/training for Employees and Equivalent engaging in the business activities associated with the distribution of financial consumers to financial consumers including the recommendations of individual financial product and execution of contracts to ensure that they understand the details and characteristics of financial products including the level of risks and complexities involved and to enhance their ethical competences.
- ② Bank may, in order to provide educations under the preceding Paragraph ①, prepare and utilize materials designed to facilitate the understating about a financial product containing such information as the riskiness of the financial product, types of fit/unfit financial consumers and corresponding grounds
- ③ Bank may categorize qualifications required for employees engaging in business activities associated with the distribution of financial products by riskiness of financial products and by type of financial consumers and shall regularly check and confirm the details of the qualifications required for distribution including continuing education and requalification procedures and the status of distribution qualifications held by relevant employees.

Chapter 7 Rewards Framework and Assuring Responsibilities for Business Activities Performed

Article 32 (Design and Operations of Remuneration Framework)

- ① Bank shall design and operate remuneration framework to ensure that no conflict of interests occurs between the executives, officers and/or employees engaging in business activities related to the distribution of financial products and financial consumers.
- ② Executives, officers and/or employees engaging in business activities related to the distribution of financial products under the preceding Paragraph ① include:
 1. An employee who sells financial products directly to the consumers;
 2. A senior whose evaluation is mainly based on the sales performances of his/her subordinate employees engaging in the direct distribution of financial products;
 3. A sales organization unit of which the evaluation is mainly based on the sales performances of the member employees engaging in the direct distribution of financial products.
- ③ In evaluating performances of executives, officers and/or employees engaging in the business activities associated with the distribution of financial products, the bank shall operate balanced key performance indicators (KPIs) from the perspective of protecting financial consumers by, for example, incorporating customer satisfaction including customer returns and internal control items as important indicators to be evaluated.

Article 33 (Plan to Assure Responsibilities at Performance Evaluation)

- ① In operating evaluation and remuneration frameworks applicable to executives, officers and/or employees engaging in business activities associated with the distribution of financial products, the banks shall take into account the performance indicators for the protection of financial consumers including those about customer satisfaction such as the number of incomplete sales and customer's returns, about the quality of contract documentations and about the results of examinations of distribution procedures for adequacy so that remunerations are practically differentiated. For the purpose of this Paragraph, the bank may reasonably define the specific evaluation items and applicable evaluation standards by taking into account relevant factors including the characteristics of financial products served by the bank.
- ② Bank shall not link the performances of distributing specific financial products to KPIs applicable to executives, officers and/or employees engaging in business activities associated with the distribution of financial products but shall ensure that the results of the examinations of the compliance with the internal control standards associated with the distribution of financial products and the indicators designed to protect financial consumers under the preceding Paragraph ① into its KPIs.
- ③ If a consumer revokes/cancels financial transactions due to causes attributable to an employee in charge of distribution including unsound business activities and incomplete sales, the bank may recover monetary rewards already paid out to the employees in charge of distribution and may, to this end, pay certain portion of the rewards in installments or on a deferred payment basis over the period during which relevant products and services are provided.

Article 34 (Procedure to Establish Remuneration Frameworks and Assessments)

- ① The Financial Consumer Protection Office shall devise tools to assess the level of dedications of each group and each executives, officer or employee to the protection of financial consumers in addition to customer complaints occurred or prevented and to incorporate the assessment results into the organizational and individual performances. The Financial Consumer Protection officer shall be accountable for the examinations and actual performance evaluations based on such assessment tools.
- ② Any group of the bank responsible for the setting up the remuneration frameworks shall reach a prior agreement with the Financial Consumer Protection Office before establishing remunerational frameworks applicable to executives, officers and/or employees engaging business activities associated with the distribution of financial products every year.
- ③ With regard to the prior agreement under the preceding Paragraph ②, the Financial Consumer Protection Office shall review whether the performance and remuneration structures applicable to executives, officers and/or employees engaging in business activities associated with the distribution of financial products are properly designed from the perspective of the protection of financial consumers, and may request for improvement to the performance-based compensation system including KPI adjustments. In such case, the group responsible for establishing the remuneration system shall incorporate the changes unless there are reasonable grounds for refusal.
- ④ The Financial Consumer Protection Office shall work with relevant groups including the those responsible for the establishment of remuneration frameworks, performance evaluation, product development/sales and compliance to collect and share relevant information such as information on incomplete sales and to carry out regular consultations and shall also regularly review the performance and remuneration structures applicable to distribution employees or relevant employees for the adequacy of design from the perspective of the protection of financial consumers.

- ⑤ The Financial Consumer Protection Officer shall report the results of reviews under the preceding Paragraphs ③ and ④ to the General Manager and the Internal Control Committee for Financial Consumer Protection and may, if necessary, recommend improvements to the performance/remuneration frameworks applicable to executives, officers and/or employees engaging in business activities associated with the distribution of financial products including the calibration of applicable KPIs.
- ⑥ Relevant records including the results of reviews under the preceding Paragraphs ③ and ④ shall be retained by the Financial Consumer Protection Office and shall be shared with the Audit and the Compliance for reference purposes.

Chapter 8 Procedure to Revise Internal Control Standards on Financial Consumer Protection and Delegation

Article 35 (Development /Revision of the Standard and Equivalents and Delegation of Detailed Terms)

- ① Bank may develop/revise the Standard and Equivalents in order to incorporate relevant developments including the development/revision of relevant legislations, authoritative interpretations of supervisory regulators, requests for improvements by the Financial Consumer Protection Office or equivalent organization or potential for large scale damages to consumers.
- ② Any group which intends to add new provisions to the Standard and Equivalents or revise existing provisions therein shall have prior consultations with the Financial Consumer Protection Office about the provisions intended to be added or revised. Then, the Financial Consumer Protection Office shall perform reviews to understand the need for the intended addition or revision of the provisions of the Standard and Equivalents from the perspective of protecting financial consumers and report the review results to the General Manager.
- ③ Bank shall be approved by the Governance Committee if it intends to add new provisions to or revise existing provisions of the Standard and Equivalents; provided, however, that the approval of the General Manager may replace the requirement for the approval of the Governance Committee if the revisions are considered non-material including those associated with the developments/revisions of relevant legislations or regulations, the follow-up measures for resolutions adopted by the Governance Committee and the developments/revisions of subordinated regulations in accordance with the delegations under the Standard.
- ④ Bank which newly develops or revises the Standard under the preceding Paragraph ② shall post major relevant information in such classifications as the statement that the developments/revisions are made and the causes, the impact on financial consumers and the time and scope of application on the bank's Internet homepage, shall inform the developments and revisions of the Standard and Equivalents in a manner that they can be confirmed by its executives, officers and/or employees and may provide relevant education/training if it is considered necessary.
- ⑤ Details required for the enforcement of the Standard and Equivalents and for the operations of internal controls regarding the protection of financial consumers shall be separated determined by the General Manager.

Chapter 9 Enhancing Financial Transactions Convenience and Preventing Damages to Wealth for Senior Consumers and Consumers with Disabilities

Article 36 (Enhancing Convenience and Preventing Damages to Wealth for Senior Consumers)

- ① Bank shall endeavor to protect senior financial consumers and to reinforce relevant internal controls in every steps of financial transactions including the development, distribution and *ex post* management of financial products. To this end, risk factors unique to senior consumers shall be examined at product development phase and enhanced recommendation procedures and checklist of material management factors by product shall be defined and implemented at product distribution phase.
- ② In principle, a financial consumer is considered a senior if he/she is 65 years old or older. However, the bank may establish its own senior financial consumer classification criteria by taking into relevant factors including the level of understanding about products, experiences in financial transactions and the status of wealth and income of such consumers.
- ③ Bank may separately prescribe detailed terms and conditions to enhance convenience of financial transactions and to prevent damages to wealth for senior consumers in guideline documents.

Article 37 (Enhancing Convenience and Preventing Damages to Wealth for Consumers with Disabilities)

- ① In order to enhance financial transaction convenience for customers with disabilities, the bank shall prepare detailed manuals to serve disabled customers by type of disabilities, allocate employees who are familiar with serving such consumers to each branch and establish the infrastructure required to provide relevant customer interviews, execute transactions, accept customer complaints and provide information.
- ② Bank shall enhance the convenience and usability of financial transaction services to enable consumers with disabilities to perform non-face-to-face transactions including those provided via mobile and Internet-based means smoothly.
- ③ Bank may separately prescribe detailed terms and conditions to enhance convenience of financial transactions and to prevent damages to wealth for consumers with disabilities in guideline documents.

Addendum

Article 1 (Date of Enforcement)

The Standard shall become effective as of September 25, 2021.

The Standard shall become effective as of March 31, 2023.

The Standard shall become effective as of March 29, 2024.

The Standard shall become effective as of January 31, 2025

The Standard shall become effective as of January 31, 2026