

## Financial Consumer Protection Standards

## 금융소비자보호기준

Issuer (owner entity)*	1 001 237 CPL_CIB -KOREA Securities			
Involved Process(es)*	PR00005 - Compliance	Select an item.	Select an item.	Others
Involved Risk(s)*	L1-RIT0001 Compliance / L2-RIT0023 Protection of Clients interests related risk	Select an item.	Select an item.	Others
Keywords (e.g. "enterprise keywords")	Internal Control, Protection of Interest of Client			

Level*	Level 3			
Procedure Type*	1- Policy			
Organisational entity Scope of Application (ex Application scope field)*	11 199 789 CIB			
Geographical Scope of Application *	APAC-Korea, Republic of - KR	Select an item	Multiple selection possible	BNP Paribas Securities Korea
To Adapt Locally*	Transposition			
Classification rules*	Internal			
Author(s)	Donghyun KIM			
Author role*	Compliance Officer			
Validator(s)*	Myungjin KOO, Head of Compliance Haeyoung CHOI, Statutory Auditor Il-Yeun LEE, CEO (Approved on the BoD Meeting on 14 September 2021)			

Reference*		
Version*	COD/034/2.0	
Date of previous version	06/03/2020	<input type="checkbox"/> N/A
Validation date*	14/09/2021	
Publication date*	24/09/2021	
Effective date*	25/09/2021	
Renewal date*	25/03/2023	
Implementation deadline*	25/09/2021	

Higher level procedures	
Related procedures	CPL0276 Policy for the Protection of Interests of Clients
Regulatory text(s) / legal provision (s)	Financial Consumer Protection Act(FSC) Uniform Internal Control Standard on Protection of Financial Consumers by Financial Investment Services Companies(KOFIA)



BNP PARIBAS

The bank  
for a changing  
world

Classification : Internal

<b>Control plan ref, if any</b>	
<b>Evidence(s)</b>	

\* mandatory field

#### Document Modification History

Version Number	Created by/Modified by	Comments	Modified Pages	Date
1.0	Yunna HA	Newly Created		2020.03.06
2.0	Donghyun KIM	Major changes to all part of the Standards to reflect the newly enacted Financial Consumer Protection Act		2021.09.14

#### Distribution/Mailing List

Department/Function	Name
All departments	DL BNPPSO

## EXECUTIVE SUMMARY

Financial Consumer Protection Standards is designed to establish basic procedures and standards for the executive officers and employees to observe in performing their duties to protect financial consumers through the prevention of grievances of financial consumers, prompt subsequent remedies, and etc.



## WHAT'S NEW?

---

Major changes to all part of the Standards to reflect the newly enacted Financial Consumer Protection Act. There is no or very little resemblance to the previous version.



<b>제 1 장 총 칙</b>	<b>5</b>
제 1 조 (목적)	5
제 2 조 (용어의 정의)	5
제 3 조 (민원처리의 일반원칙)	6
제 4 조 (금융소비자의 권리 및 안내)	6
<b>제 2 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 · 인력</b>	<b>6</b>
제 5 조 (금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 · 인력)	6
제 6 조 (민원관리책임자)	6
제 7 조 (민원담당부서)	6
<b>제 3 장 민원 · 분쟁 발생 시 업무 처리절차</b>	<b>7</b>
제 8 조 (민원의 접수)	7
제 9 조 (민원 접수사실 통지)	7
제 10 조 (민원의 보완)	7
제 11 조 (민원의 철회 등)	7
제 12 조 (민원처리부서)	8
제 13 조 (민원처리기간)	8
제 14 조 (민원조사)	8
제 15 조 (진행상황통지)	8
제 16 조 (처리결과 통지)	8
제 17 조 (재심청구)	9
<b>제 4 장 민원예방 및 사후관리</b>	<b>9</b>
제 18 조 (전산시스템개발)	9
제 19 조 (민원제도개선)	9
제 20 조 (관련자 조치)	9
제 21 조 (조속한 처리 요구)	9
제 22 조 (민원감축계획 등)	9
제 23 조 (민원예방교육 등)	9
제 24 조 (금융소비자보호기준 준수여부에 대한 점검 및 평가)	10
제 25 조 (자료열람 요구에 대한 대응)	10
제 26 조 (계약의 해지 요구에 대한 대응)	10
제 27 조 (계약 체결 후 금융소비자 보호)	11
제 28 조 (금융소비자의 권리 안내)	11
제 29 조 (위 임)	12
제 30 조 (이 기준의 신설 · 변경 및 세부사항 위임)	12

# 금융소비자보호기준

## 제 1 장 총 칙

### 제1조 (목적)

이 기준은 비엔피파리바증권 주식회사(이하 "회사"라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자 보호법"이라 한다) 제32조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제29조 및 관련 법규(이하 총칭하여 "관련법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제 등 금융소비자 보호를 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

### 제2조 (용어의 정의)

- ① "민원인"이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.
- ② "민원"이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.
  1. "금융민원"이라 함은 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.
  2. "기타민원"이라 함은 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제 1 호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.
- ③ 전②항의 민원 중 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.
  1. 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
  2. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
  3. 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우
- ④ "금융소비자보호 총괄기관"이라 함은 금융소비자보호 내부통제기준 10조에 따라 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직을 말한다.
- ⑤ "금융소비자보호 총괄책임자"라 함은 금융소비자보호 내부통제기준 12조에 따라 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원으로 금융소비자보호 총괄기관의 장을 말한다.
- ⑥ "금융소비자보호 업무담당자"라 함은 금융소비자보호 내부통제기준 14조에 따라 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템운영, 금융소비자보호교육 등 금융소비자보호 업무를 담당하는 직원을 말한다.



### 제3조 (민원처리의 일반원칙)

- ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.
- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 민원 처리 시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 이 기준 및 회사의 내부 규정인 APAC CIB & WM Client Complaint Policy에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

### 제4조 (금융소비자의 권리 및 안내)

금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 회사의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

## 제2장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

### 제5조 (금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력)

이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력은 금융소비자보호 내부통제기준 제3장을 준용한다.

### 제6조 (민원관리책임자)

- ① 회사는 민원사무의 관리를 위하여 금융소비자보호 총괄책임자를 민원관리책임자로 보임한다.
- ② 민원관리책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.
  1. 민원예방을 위한 제도기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
  2. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독업무
  3. 민원예방교육프로그램 개발 및 운영업무 총괄
  4. 민원발생과 연계한 관련부서·직원 평가기준의 수립 및 평가 총괄
  5. 이 기준 준수여부에 대한 점검

### 제7조 (민원담당부서)

- ① 회사는 민원사무처리를 위하여 금융소비자보호 총괄기관 및 리스크관리부서 민원담당자를 민원담당부서로



지정·운영한다.

② 민원담당부서는 다음 각 호의 업무를 분장한다.

1. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
2. 민원의 예방 및 감축을 위한 교육 기획·운영
3. 민원의 예방 및 감축을 위한 제도개선
4. 민원처리결과 보고
5. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

### 제 3 장 민원·분쟁 발생 시 업무 처리절차

#### 제8조 (민원의 접수)

① 민원은 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

② 회사는 민원을 접수할 경우 내부정보망에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다.

#### 제9조 (민원 접수사실 통지)

회사는 민원을 접수하고 10영업일 이내에 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

#### 제10조 (민원의 보완)

① 회사는 민원관련 서류 또는 민원인의 주장에 중대한 흠결이 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.

② 민원의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

④ 제3항의 보완기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

#### 제11조 (민원의 철회 등)

① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.



## 제12조 (민원처리부서)

회사에 접수된 민원은 제7조에서 정한 민원담당부서에서 처리함을 원칙으로 한다.

## 제13조 (민원처리기간)

- ① 민원은 접수일로부터 30영업일 이내에 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
  1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  2. 민원의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
  3. 감사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- ③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제1항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

## 제14조 (민원조사)

- ① 회사는 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당임직원은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.
  1. 자료제출
  2. 해당 임직원에게 대한 조사 및 소명요구
- ② 회사는 사실 확인을 위하여 감사가 필요하다고 판단되는 경우 감사담당부서에 감사를 의뢰할 수 있다.

## 제15조 (진행상황통지)

회사는 제13조 제3항에 따라 민원처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

## 제16조 (처리결과 통지)

- ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청안내 등을 포함한다.
- ② 민원인이 제10조의 기간 내에 민원의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서, 모사전송, 또는 전자우편으로 통지한다.





### 제17조 (재심청구)

민원인은 민원처리결과가 만족스럽지 못할 시 민원의 재심을 청구할 수 있으며 회사는 각 사안별로 판단하여 대응한다.

## 제 4장 민원예방 및 사후관리

### 제18조 (전산시스템개발)

회사는 금융소비자와의 민원·분쟁조정·소송 진행상황 및 결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리 시스템을 개발·운영할 수 있다.

### 제19조 (민원제도개선)

① 민원관리책임자는 민원처리 관련 제도개선등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.

② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구받은 부서장은 조치 후 그 결과를 민원담당부서에 통보하여야 한다.

### 제 20 조 (관련자 조치)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호업무와 관련하여, 해당임직원등이 관련 법령 및 이 기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 관련부서(감사부서 등)에 해당사실을 통보하여야하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야한다.

### 제21조 (조속한 처리 요구)

민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 당해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.

### 제22조 (민원감축계획 등)

① 민원담당부서는 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원감축 및 해소방안에는 주요빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

### 제23조 (민원예방교육 등)

① 회사는 임직원에게 대하여 년 1회 이상 민원예방교육을 실시한다.

② 민원담당부서는 민원예방과 관련하여 임직원에게 대한 교육이나 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련



부서장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련 부서장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.

③ 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다.

#### 제24조(금융소비자보호기준 준수여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 적정성 및 임직원 등의 준수실태에 대하여 주기적으로 점검한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원 등 및 관련부서장에게 자료제출요구, 임직원 등에 대한 소명요청 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당부서는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄기관에 통보하여야 한다.
- ⑤ 회사는 본조에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 대표이사에게 보고하도록 하여야 한다.

#### 제25조 (자료열람 요구에 대한 대응)

회사는 금융소비자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)을 요구받은 경우 자료열람을 요구받은 날로부터 8일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 8일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 투자자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

#### 제26조 (계약의 해지 요구에 대한 대응)

① 회사는 금융소비자보호법 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)을 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 투자자와 체결한 경우, 투자자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것
2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것

② 투자자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 (해당 기간은 계약체결일부터 5



년 이내의 범위에 있어야 한다) 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 투자자의 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

③ 회사가 다음과 같은 정당한 사유가 없이 투자자의 계약 해지 요구를 따르지 않는 경우, 투자자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 투자자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 투자자에 제시하기 어려운 경우에는 다음의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 10일의 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 금융소비자보호법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 투자자의 동의를 받아 10일의 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

5. 투자자가 회사의 행위에 금융소비자보호법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 경우

④ 회사는 제2항, 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

## 제27조 (계약 체결 후 금융소비자 보호)

금융회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 소비자의 계약상 권리(계약조건 변경 등)가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리해야 한다.

## 제28조(금융소비자의 권리 안내)

- ① 회사는 금리인하요구권, 보험의 보장범위, 금융상품 만기 전·후 안내 등 금융소비자보호법 및 관련법령에서 보장하고있는 금융상품과 관련한 금융소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 보험 실효, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 홈페이지 등에 고지하고, 약관, 설명서 등을 통해 안내해야 한다.
- ② 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 시의적절하게 이루어져야 한다.

## 제29조 (위 임)

이 기준에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위 내에서 민원관리책임자가 따로 정할 수 있다.

## 제30조(이 기준의 신설·변경 및 세부사항 위임)

- ① 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회를 승인 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전협의를 진행하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제정·변경 필요성을 소비자보호측면에서 검토하여야 한다.
- ③ 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요현황을 구분하여 인터넷홈페이지에 게시해야 한다.
- ④ 회사는 이 기준의 제정·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요 시 교육을 실시한다.
- ⑤ 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제운영에 필요한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.



## TABLE OF CONTENTS

---

Chapter 1 General Provisions .....	<b>14</b>
Article 1 (Purpose).....	14
Article 2 (Definitions).....	14
Article 3 (General Principle of Complaint Handling) .....	15
Article 4 (Rights of Financial Consumer and Guidance) .....	15
Chapter 2 Organization and Personnel for Operating Financial Consumer Protection Standards .....	<b>15</b>
Article 5 (Organization and Personnel for Operating Financial Consumer Protection Standards) .....	16
Article 6 (Complaint Management Officer) .....	16
Article 7 (Complaint Management Office) .....	16
Chapter 3 Complaint and Dispute Handling Process .....	<b>16</b>
Article 8 (Receipt of Complaint).....	16
Article 9 (Notification of Receipt of Complaint).....	17
Article 10 (Complaint Supplementation).....	17
Article 11 (Withdrawal of Complaint and ETC.) .....	17
Article 12 (Complaint Handling Office).....	17
Article 13 (Complaint Processing Period).....	17
Article 14 (Complaint Investigation) .....	18
Article 15 (Notification of Progress).....	18
Article 16 (Notification of Resolution).....	18
Article 17 (Request for Appeal) .....	18
Chapter 4 Complaint Prevention and Post Management .....	<b>19</b>
Article 18 (Development of IT System).....	19
Article 19 (Complaint Policy Improvement).....	19
Article 20 (Measures on Related Person) .....	19
Article 21 (Request for Swift Processing) .....	19
Article 22 (Complaint Reduction Plan and ETC.) .....	19
Article 23 (Complaint Prevention Education and ETC.).....	20
Article 24 (Inspection and Assessment on Compliance with Financial Consumer Protection Standards).....	20
Article 25 (Response to Request for Inspection of Records) .....	20
Article 26 (Response to Request for Termination of Illegal Contract) .....	21
Article 27 (Financial Consumer Protection after Entering into Contract).....	22
Article 28 (Instruction on Financial Consumer Rights).....	22
Article 29 (Entrustment).....	22
Article 30 (Creation and Amendment of This Standards and Entrustment of Details) .....	22



# Financial Consumer Protection Standards

## Chapter 1 General Provisions

### Article 1 (Purpose)

This Standards reflect article 32 of the Act on the Protection of Financial Consumers (hereinafter the "Act"), article 31 of the Enforcement Decree of Act on the Protection of Financial Consumers, article 29 of the Regulation on the Protection of Financial Consumers, and relevant acts (collectively hereinafter the "relevant regulations") for BNP Paribas Securities Korea co., Ltd. to establish basic procedures and standards for the executive officers and employees to observe in performing their duties to protect financial consumers through the prevention of grievances of financial consumers, prompt subsequent remedies, and etc.

### Article 2 (Definitions)

- ① "Petitioner" means with regards to financial business a natural person, company, or organization that demands a specific action from the company.
- ② "Complaint" means an expression of will demanding from the company a specific action through objection, petition, proposal, question, and etc. and meets one of the following situations.
1. "Financial Complaint" means an affair with regards to financial business of the company raised by client or other interested party through an objection, petition, request, and etc.
  2. "Other Complaint" means an affair with regards to financial business of the company demanding a specific action from the company through a simple question, proposal, and etc.
- ③ For the complaints aforementioned in ② it shall not be regarded as a complaint should it meet one of the following situations.
1. A situation where the petitioner intends to enter into a legally binding contract with the company or the petitioner is already in a contractual relationship and demands a specific action in order to get a legal effect
  2. A situation where the petitioner demands a specific action on a case concluded by a court ruling, undergoing a trial, handled by the Financial Supervisory Service (hereinafter the "FSS"), or investigated by an investigative authority
  3. A situation where the petitioner demands a specific action but the name, address, and etc. is unclear or cannot prove the power of attorney
- ④ "Financial Consumer Protection Office" means an organization required to carry out the internal controls



with regards to financial consumer protection independently from development and sales activities in accordance with article 10 of the Internal Control Standard on Protection of Financial Consumers.

⑤ “Chief Consumer Officer” means an executive officer who is the head of the Financial Consumer Protection Office and is in charge of the activities on financial consumer protection in accordance with article 12 of the Internal Control Standard on Protection of Financial Consumers.

⑥ “Financial Consumer Protection Associates” means an employee in charge of complaint prevention and handling, complaint assessment, IT system operation, education on financial consumer protection, and etc. in accordance with article 14 of the Internal Control Standard on Protection of Financial Consumers.

### **Article 3 (General Principle of Complaint Handling)**

① The company handles complaint swiftly and fairly to best resolve the grievance of petitioner or interested party.

② The company cannot delay or refuse receiving complaint raised by petitioner unless there is a special regulation in relevant regulations.

③ When handling a complaint, the company takes necessary measure like reinforcing security to protect the personal information of petitioner.

④ The company handles complaint as decided by the company in accordance with this Standards and APAC CIB & WM Client Complaint Policy which is an internal procedure of the company.

### **Article 4 (Rights of Financial Consumer and Guidance)**

Financial consumers shall have the following rights.

1. The right to be protected from damage caused to property by illegal business activities of the company
2. The right to be provided with necessary knowledge and information in the course of selecting and consuming financial products
3. The right to reflect opinions in the policies of the State and local governments affecting financial consumption practices
4. The right to be appropriately compensated for damage sustained in the course of consumption of financial products through prompt and fair proceedings
5. The right to receive necessary education for reasonable financial consumption practices
6. The right to form organizations and conduct activities through such organizations in order for financial consumers to enhance their rights and interests on their own

## **Chapter 2 Organization and Personnel for Operating Financial Consumer Protection Standards**



## **Article 5 (Organization and Personnel for Operating Financial Consumer Protection Standards)**

For the organization and personnel for operating this Standards, chapter 3 of the Internal Control Standard on Protection of Financial Consumers is applied mutatis mutandis.

## **Article 6 (Complaint Management Officer)**

- ① To manage the work on complaint, the company appoints the Chief Consumer Officer as the Complaint Management Officer.
- ② The Complaint Management Officer supervises the following tasks.
  1. Design and improve a policy to prevent complaint and establish other necessary process and standards
  2. Manage and oversee complaint reception and handling
  3. Supervise development and operation of the education program on complaint prevention
  4. Supervise establishment and assessment of assessment standards on relevant department and employee in relation to complaint occurrence
  5. Check compliance with this Standards

## **Article 7 (Complaint Management Office)**

- ① To handle the work on complaint, the company designates and operates the Financial Consumer Protection Office and complaint handler within Risk Management Department as the Complaint Management Office.
- ② The Complaint Management Office is tasked with the following duties.
  1. Management of the status of complaint/dispute and the resolution
  2. Development and operation of education to prevent and reduce complaint
  3. Improvement of the policy to prevent and reduce complaint
  4. Report on complaint resolution
  5. Handling and management of other complaint related tasks

## **Chapter 3 Complaint and Dispute Handling Process**

## **Article 8 (Receipt of Complaint)**

- ① Receipt of complaint is done through verifiable means like document, fax, internet, and etc. If however the expression of will of the petitioner need not be proved in paper then complaint can be received in person or by a phone call.





- ② When the company receives a complaint the company handles it by recording the key points of the complaint in the internal information system and by designating a person in charge.

### **Article 9 (Notification of Receipt of Complaint)**

Within 10 business days of receiving a complaint, the company notifies the petitioner in a verifiable means like document, fax, email, message, recorded phone, and etc. the receipt of complaint, the name and contact information of the person in charge of the complaint, and etc.

### **Article 10 (Complaint Supplementation)**

- ① If the company finds the document related to complaint or the assertion of the petitioner to have a significant flaw, the company may demand the petitioner for supplementation by an appropriate date.
- ② Complaint supplementation is demanded in a verifiable means like document, fax, email, recorded phone, and etc.
- ③ If the petitioner does not supplement by the date aforementioned in ①, the company may demand for supplementation one more time.
- ④ The supplementation due date aforementioned in ③ is 7 days in principle. But if the petitioner requests for a change in the due date, then the supplementation due date is decided reflecting such request.

### **Article 11 (Withdrawal of Complaint and ETC.)**

- ① Petitioner may change the details of a complaint, withdraw or retract a complaint before the work related to complaint is concluded.
- ② A petitioner withdraws or retracts as aforementioned in ① through verifiable means like document, fax, internet, recorded phone, and etc.

### **Article 12 (Complaint Handling Office)**

In principle, complaint received by the company is handled by the Complaint Management Office as defined in article 7.

### **Article 13 (Complaint Processing Period)**

- ① In principle, complaint is handled within 30 business days of receipt of complaint. However, the principle does not apply to a case where a complaint is transferred from an external agency with a specified processing period.
- ② The processing period aforementioned in ① does not include the following periods.



1. Period delayed for the reasons attributable to the petitioner
  2. Period spent on supplementation and correction of the complaint
  3. Period spent on audit, investigation, external organization inquiry, and etc.
- ③ Should it be recognized that handling of a complaint cannot meet the processing period for the reasons of investigation and etc. then the period may be extended once within the period defined in ①.

#### **Article 14 (Complaint Investigation)**

① The company when needed may request the relevant executive officers and employees or the heads of departments for the following actions and the person being asked must respond faithfully unless there is a justifiable reason.

1. Submission of information
2. Investigation on and request for explanation from the relevant executive officers and employees

② Should the company find that audit is required to verify the facts then the company may request for audit from the department in charge of audit.

#### **Article 15 (Notification of Progress)**

When the company extends the processing period as in ③ of article 13 or when requested by the petitioner, the company notifies such fact to the petitioner through document, fax, email, recorded phone, and etc.

#### **Article 16 (Notification of Resolution)**

① When the company concludes handling of a complaint, the company promptly notifies the petitioner the resolution of the complaint with information on the resolution, the grounds for the resolution, information on filing an objection, and etc.

② If the petitioner does not supplement or correct a complaint within the period mentioned in article 10 or if request for supplementation or correction is returned twice due to incorrect address or contact information of the petitioner, then the complaint is deemed to be withdrawn and can be concluded internally.

③ The notification of resolution in ① is done through document, fax, or email unless there is a special regulation in relevant regulations.

#### **Article 17 (Request for Appeal)**

Petitioner may request for an appeal if the resolution of a complaint is not satisfactory and the company responds on a case by case basis.

## Chapter 4 Complaint Prevention and Post Management

### Article 18 (Development of IT System)

The company may develop and operate IT system to effectively and systematically manage the status and resolution of complaint, dispute mediation, and litigation.

### Article 19 (Complaint Policy Improvement)

- ① The Complaint Management Officer may request policy improvement to relevant heads of departments in case he/she finds it necessary for an action to take place to improve the policy and etc. related to complaint handling.
- ② The heads of departments who was asked to improve the policy and etc. related to complaint handling shall notify the Complaint Management Office after taking action.

### Article 20 (Measures on Related Person)

- ① In relation to the activities on financial consumer protection, should the Financial Consumer Protection Office determine that relevant executive officers and employee violated relevant laws and this Standards, then relevant department (audit department and etc.) have to be notified of such fact and the head of the department which have been notified shall verify the facts through investigation and take necessary measures.
- ② If the Financial Consumer Protection Office finds a violation related to financial consumer protection, it shall notify the CEO and the CEO shall take necessary measures.

### Article 21 (Request for Swift Processing)

Petitioner may request for swift processing of a complaint if the company does not handle the complaint within the processing period due to reasons attributable to the company.

### Article 22 (Complaint Reduction Plan and ETC.)

- ① The Complaint Management Office shall analyze complaint reception and resolution and shall develop and operate means to reduce and alleviate complaint.
- ② The means to reduce and alleviate complaint aforementioned in ① shall include an action on major frequent complaint.



## **Article 23 (Complaint Prevention Education and ETC.)**

- ① The company conducts complaint prevention education to executive officers and employees at least once a year.
- ② The Complaint Management Office can request cooperation from relevant heads of departments in case it determines that education or specific action related to complaint prevention is necessary on executive officers and employees. The heads of departments who have been asked shall cooperate to the extent possible unless there is a special circumstance.
- ③ The company shall cooperate actively when there is a request from external organizations like the FSS and etc. regarding enforcement of a policy, education on executive officers and employees, and etc. on complaint prevention.

## **Article 24 (Inspection and Assessment on Compliance with Financial Consumer Protection Standards)**

- ① The Financial Consumer Protection Office regularly inspects appropriateness of this Standards and adherence by executive officers and employees.
- ② The Financial Consumer Protection Office may cause the head of each organizational unit to inspect violation of this Standards and financial consumer protection regulation with respect to the concerned unit and concerned work in a manner decided by the Financial Consumer Protection Office.
- ③ When inspection is done as aforementioned in ②, the head of each organizational unit shall report the result of inspection to the Chief Consumer Officer.
- ④ If a violation is found or there is a concern of a significant damage to financial consumer and etc. during the course of inspection on compliance with this Standards and financial consumer protection regulation, the Financial Consumer Protection Office may request for submission of information to the executives officers, employees, relevant heads of departments, and etc. or may request for explanation to the executive officers and employees. The employee or department being asked must faithfully respond to the request. If however a swift action is difficult, then the reasons shall be notified in paper to the Financial Consumer Protection Office.
- ⑤ The company assesses the inspection as defined in this article and causes the Chief Consumer Officer to report the result to the CEO.

## **Article 25 (Response to Request for Inspection of Records)**

If the company is requested by financial consumer for inspection of records (including provision of copies and hearings) for the purpose of seeking remedies for his or her rights, including mediation in a dispute or litigation, the company shall allow financial consumer to inspect relevant records within 8 days from the date the company receives such request. If it is impracticable to allow inspection within such period due to good cause,



the company may notify the financial consumer of such cause and postpone inspection but shall allow the financial consumer to inspect the relevant records, without delay, when such cause terminates.

## **Article 26 (Response to Request for Termination of Illegal Contract)**

① Where the company concludes a contract with a financial consumer in violation of Article 20 (1) (prohibition of unfair business activities) or 21 (prohibition of unfair solicitation) of the Act for financial product that meets all of the following criteria, the company shall accept the request for termination of contract from financial consumer through document or etc.

1. The form of the contract is continuous
2. If financial consumer discontinues the contract before the end of the contract period, there is a financial disadvantage to financial consumer's property in accordance with the contract

② Financial consumer may request for termination of contract within 1 year (this period shall be within 5 years from entering into contract) from the day of realizing he/she entered into an illegal contract as aforementioned in ① and the company shall notify whether to accept such demand within 10 days from the date on which it receives the demand for termination and shall also give the reason for refusal if it refuses to accept such demand.

③ If the company refuses to the demand of financial consumer for termination of contract without valid reasons like the following, the financial consumer may terminate the concerned contract.

1. Proof of violation is not provided or is falsified
2. When there was no violation when the contract was entered into but financial consumer is claiming violation relating to changes in circumstance after entering into contract
3. Violation is remediated with consent from financial consumer
4. In case objective and rational evidence was provided to financial consumer verifying that there was no violation of regulation within 10 days of receiving request for termination of contract. However, if it is difficult to provide to financial consumer within 10 days then the following should be adhered to
  - a. The notification period of 10 days cannot not be met because the contact information or address of the financial consumer who demanded termination of contract is not verifiable or for similar reasons: notify promptly after such cause terminates
  - b. The notification period of 10 days is extended with consent from financial consumer for verifying the records relating to violation of the Act: notify within the extended period
5. In case there is a clear reason to believe that financial consumer was aware of the violation of the Act in the activities of the company before entering into contract

④ Where a contract is terminated in accordance with ② and ③, the company shall not demand commission,



cancellation charge, or other charges in relation to contract termination.

## **Article 27 (Financial Consumer Protection after Entering into Contract)**

The company shall strive to protect financial consumer's right and property by actively advising the necessary product information (exercise of right, contract condition change, and etc.) in accordance with the principle of good faith or by other means even after selling financial product. In case financial consumer's contractual right (contract condition change and etc.) is requested, the company handles it swiftly and fairly.

## **Article 28 (Instruction on Financial Consumer Rights)**

- ① The company on an ad hoc basis or on a regular basis shall notify through homepage and etc. and instruct through terms and conditions, information sheet, and etc. based on the characteristics of the information the information relating to financial consumer rights, including right to request for reduction of interest rate, coverage of insurance, notice before and after expiration of financial product, and etc., guaranteed by the Act and relevant regulations and the information that is a burden to financial consumer like trade suspension of an account, annulled insurance, closure of branch, and etc.
- ② Provision of information to financial consumer shall be done timely considering timing and content in the perspective of financial consumer.

## **Article 29 (Entrustment)**

The details not defined in this Standards can be set by the Complaint Management Officer within the limits of not hampering with the rights of the petitioner.

## **Article 30 (Creation and Amendment of This Standards and Entrustment of Details)**

- ① The company shall receive approval from the board of directors when creating or amending contents of this Standards. However, the approval can be substituted with the approval of the CEO when the change is linked to the creation or change to acts or relevant regulations, it is a follow-up action to a resolution of the board of directors, or the change equivalent to the preceding changes is minor.
- ② The department leading the creation or amendment of this Standards shall consult in advance with the Financial Consumer Protection Office and the Financial Consumer Protection Office shall assess the necessity of creation or amendment of this Standards from consumer protection aspect.
- ③ When the company creates or amends this Standards, the company shall disclose on an internet homepage the facts on and reasons for creation or amendment, impact to consumer, effective date, scope, and etc. with classification of major conditions.



- ④ The company notifies executive officers and employees that this Standards is created or amended in a manner they can check and provides education when necessary.
- ⑤ The enforcement of this Standards and the details necessary for the operation of the internal controls related to financial consumer protection can be decided separately.

