

お客さま保護等に関する当金庫の方針

【顧客保護等管理方針】

天草信用金庫

天草信用金庫は、お客さまの保護及び利便性向上や当金庫の業務健全性及び適切性の確保の観点から、顧客保護等管理態勢の整備はきわめて重要であると認識し、次のとおり取組んでまいります。

I. 当金庫は、顧客保護等管理にかかる基本方針を次のとおりとします。

1. お客さまに対するご説明等について

- お客さまへのご説明については、お客さまにご理解いただいて初めて完了するものであることを認識し、金融サービスの提供に努めてまいります。
- お客さまご自身の判断でお取引いただくため、ご説明する商品の内容やリスクを十分ご理解いただけるよう書面等に基づいて説明する等、適切でわかりやすい説明に努めます。
- 誠実な商品説明に努め、断定的判断や事実でない情報を提供する等、お客さまの誤解を招くような説明はいたしません。
- 良識を持った節度ある行動により、お客さまの信頼の確保に努め、お客さまにとってご迷惑となるような時間帯、場所及び方法での勧誘・説明は行いません。
- お客さまに対して不適切な勧誘や説明が行われないよう、研修・教育等を充実し、役職員の商品知識の向上等に努めます。

2. お客さまからのご照会・ご相談・ご要望・おしかり等について

- お客さまからのご照会・ご相談・ご要望・おしかり等については誠心誠意対応し、その対応結果等をお客さまに迅速にお伝えすることにより、ご理解をいただくよう努力致します。
- お客さまの声を真摯に受けとめ、その声を当金庫の業務の改善に生かしていくことにより、お客さまに対してより良い商品やサービスを提供できるように努めます。

3. お客さまに関する情報の取扱いについて

- お客さまに関する情報は、法令や庫内規程等に基づき厳正に取扱います。
- お客さまに関する情報については、情報の安全管理措置を講じ適切に管理していくことにより、不正アクセス、紛失、改ざんおよび漏洩等の防止に努めます。
- すべての役職員がお客さまに関する情報の重要性を認識したうえで、それらの情報を適切に取扱うよう、研修・教育等を充実し厳正な情報管理の徹底を図ってまいります。

4. 外部委託先の管理について

- 金融サービスの提供に際して、当金庫以外の企業等に事務等の業務を委託する場合にも、お客さま本意の考え方に基づいて、委託先に対して適切かつ十分な管理を実施致します。

5. お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を対象とする管理について

- 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引について、適切な管理を実施してまいります。
- 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引を対象として、適切な管理を実施致します。
- 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引が生じないよう管理致します。

※ 本方針の「お客さま」とは、「当金庫で取引されている方及び今後取引を検討されている方」をいいます。

※ 本方針の「取引」とは、「与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等においてお客さまと当金庫との間で業として行われるすべての取引」をいいます。

当金庫への苦情・ご要望がございましたら、下記までお寄せください。

《ご相談窓口》 ☎ 0969-24-1177

天草信用金庫 総務部

II. 当金庫は内部管理態勢の整備・確立を図ってまいります。

当金庫は、顧客保護等管理にかかる基本方針に基づき、必要な内部管理規程を制定し組織体制を整備するとともに、役職員はお客さまの視点から業務を捉えなおし、不断に検証・改善していくことにより、管理態勢の整備・確立を図ってまいります。

III. 当金庫は地域や時代にあったお客様へのサービスや利便性の向上に取り組めます。

当金庫は長年金融業務以外のお客さまサービスや利便性の向上に取り組んでまいりました。特に、無料法律相談や年金相談会など各種相談会の実施、年金ふれあい会の運営などは地域の特性を考えた貢献策としてお客さまから好評をいただいているところです。また、お客様アンケート結果を受けての業務改善や顧客満足向上にも取り組んでおります。

これらの取組みにつきましても引き続き充実させてまいります。

以上