

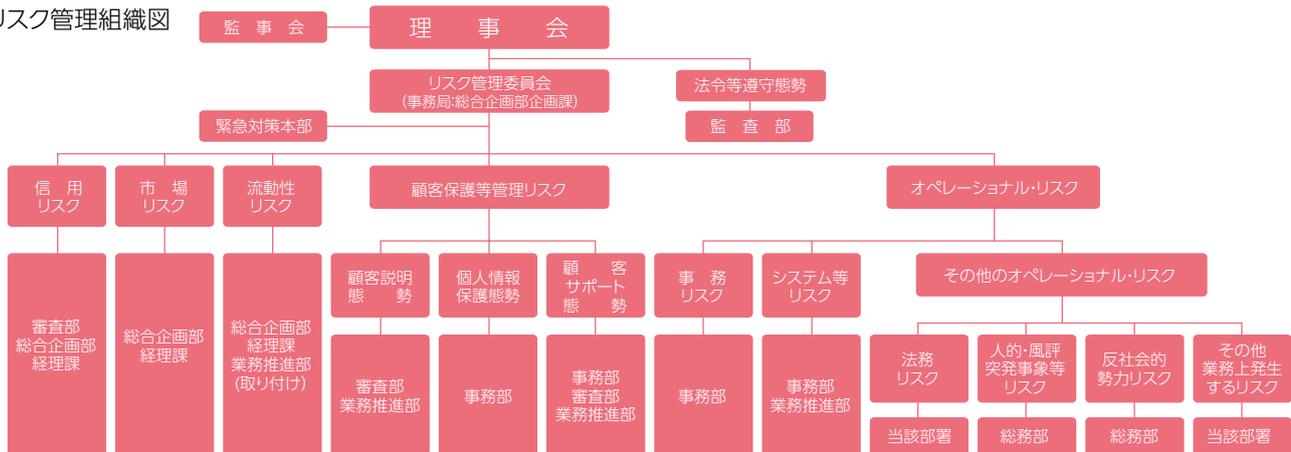
で皆様を応援いたします。

リスク管理の態勢

(1) 平成24年度のリスク管理基本方針

- ① リスク管理を経営の最重点課題と位置付ける。本部・各営業店においては事業の遂行に伴う各種リスクの存在を認識し、リスクを体力に見合った適正な水準に管理しつつ、収益力の強化を図る。
統合的リスク管理の視点から、身の丈にあったリスク総量の把握・管理手法の定着に努める。
- ② 反社会的勢力による圧力に対しては、断固としてこれを排除し、公器である金融機関として相応しい毅然たる対応を行う。また、反社会的勢力についての情報収集に努める。
- ③ BCP(事業継続計画)の周到な準備を行う。地震・台風等の自然災害、新型インフルエンザの発生等、業務継続が困難となる事態を想定し、緊急時の連絡網の態勢整備等、不断の備えを行う。
- ④ 顧客保護のため、説明責任を十分に認識し行動する。相談・苦情対応の充実に引き続き注力する。また、その結果を利用者利便の向上に資する。一昨年12月に「目や手が不自由な方への代筆・代読に関する規定」を制定した。障がいのある方への対応については、業務の実施方法について顧客の立場にたって十分に配慮する。
- ⑤ 振り込み詐欺、偽造キャッシュカード等による金融犯罪の未然防止に注力する。犯罪収益移転防止法に則り、本人確認、疑わしい取引の届出を適切に行う。
当金庫の預金口座が振り込み詐欺に利用された場合またはその恐れがある場合は、口座を直ちに凍結するとともに、振り込み詐欺被害者救済法等に則り迅速に対応する。
キャッシュカードの偽造・盗難あるいは預金通帳の盗難などにより被害が発生した場合は、預金者保護法に則り、迅速かつ適切な補償に努める。
- ⑥ 金庫本部および営業店の防犯態勢を堅持する。

(2) リスク管理組織図



金融ADR制度への対応

■ 苦情処理措置

当金庫は、お客様からの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規定を整備し、その内容をホームページ、パンフレット等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日(9時~17時)に営業店(電話番号は17、18ページの『店舗紹介』を参照)または、『暮らしのあんしんコーナー(フリーダイヤル)0120-8181-04にお申し出下さい。

■ 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記『暮らしのあんしんコーナー』または『全国しんきん相談所』(9時~17時、電話:03-3517-5825)にお申し出があれば、天神弁護士センター(電話:092-741-3208)、北九州法律相談センター(電話:093-561-0360)、東京弁護士会(電話:03-3581-0031)のほか、お客様のアクセスに便利な弁護士等の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

コンプライアンスの態勢

■ 平成24年度のコンプライアンス基本方針

- ① 当金庫はコンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置付け、理事長自ら率先垂範するとともに、強いリーダーシップを発揮し、コンプライアンスのより一層の充実・強化を図る。
- ② 当金庫は高い公共性を有しており、地域の中小企業と住民のための協同組織の金融機関として、より高い倫理観をもったコンプライアンスの実現のため、役職員は「遠賀信用金庫倫理綱領」、「コンプライアンス規定」を遵守し、コンプライアンス重視の企業風土を醸成する。
- ③ コンプライアンスの関連するリスク管理については、別に定める「コンプライアンス・プログラム」により取り組む。