

顧客保護等管理方針

栃木信用金庫は、お客さまのご意思を尊重し、その資産、情報及びその他の利益を保護するため、以下に定める事項を行ってまいります。

1. 当金庫は、法令等を厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。又、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に向けて継続的な取組みを行ってまいります。
2. 当金庫は、お客さまへの説明を要するすべての取引や商品について、お客さまのご理解やご経験・資産の状況等に応じた適切な情報提供と商品説明を行ってまいります。
3. 当金庫は、お客さまからのご意見や苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるように努めてまいります。
4. 当金庫は、お客さまの情報を、適切かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客さまの同意を得ることなく外部への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
5. 当金庫が行う業務を外部業者に委託するにあたっては、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう、努めてまいります。
6. 当金庫は、お客さまとの取引にあたりお客さまの利益が不当に害されることを防止するため、利益相反管理方針に則り必要かつ適切な措置を講じてまいります。

＊本方針において「お客さま」とは、「当金庫をご利用いただいている方及びご利用しようとしている方をいいます。

＊お客さま保護の必要性のある業務は、与信取引・預金等の受入れ、金融商品の販売、仲介、募集等のお客さまと当金庫との間で行われるすべての取引に関する業務です。

平成26年8月22日

なお、お客さまからのご意見・苦情は、営業店および次のお問い合わせ窓口までお申し出下さい。

＜お問い合わせ窓口＞

栃木信用金庫 お客様相談室

住所：〒328-0015 栃木県栃木市万町9番28号

電話番号：0120-16-5433（受付時間 9：00～17：00 金庫休業日を除く）