

顧客保護等

当行は、お客様の信頼に応えることを第一義とし、お客様の資産、情報及びその他の利益を保護すること、並びに利便性の向上を図るため、以下に定める事項を実行します。

| | |
|-----------|---|
| 顧客説明管理 | お客様に対する、取引または商品の説明及び情報提供は、法令等に従って適切かつ十分に行います。 |
| 顧客サポート等管理 | お客様からの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争については、適切かつ十分に対処します。 |
| 顧客情報管理 | お客様に関する情報については、法令等に従って適切に取得し、安全に管理します。 |
| 外部委託管理 | お客様との取引に関連して、業務を外部委託することについては、お客様の情報、その他お客様の利益を保護するため、適切に外部委託先の管理を行います。 |
| 利益相反管理 | お客様との取引において、お客様の利益を不当に害することがないよう利益相反の管理を適切に行います。 |
| その他 | その他お客様の保護や利便の向上のために必要であると判断した業務の管理を適切に行います。 |

- 当行は、お客様からの苦情・紛争等に関し、銀行法上の指定紛争解決機関として「一般社団法人全国銀行協会」と契約しています。
連絡先：全国銀行協会相談室
電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772

【当行の顧客保護等体制図】

(平成23年6月30日現在)

