

# 顧客保護等管理方針

高鍋信用金庫

当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な地域金融機関としての活動を遂行します。また、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。

1. 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、そのご理解やご経験・資産の状況等に応じた適切な情報提供と商品説明を行います。(経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点からお客さまへの説明が適切かつ十分に行われることを含みます。)
2. 当金庫は、お客さまからのご意見やご相談および苦情については、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、お客様の正当な利益が保護されるよう努めてまいります。(経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点からお客さまからのご相談および苦情への対処が適切に処理されることを含みます。)
3. 当金庫は、お客さまの情報を適切かつ適法な方法で取得し、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様の同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客さまの情報を正確に保つよう努めるとともに、情報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。
4. 当金庫が行う業務を外部業者へ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。

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およびご利用を検討いただいている方」をいいます。

本方針の「業務」とは、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をいいます。