

顧客保護等管理方針

当金庫は、お客さまの利益を保護し、利便性向上のため、以下の事項について誠実に取組み、お客さまの信頼に応えてまいります。

1. 当金庫は、法令やルールを遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。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。
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、そのご理解やご経験、資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
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ます。
4. 当金庫は、お客さまの情報を適正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。
5. 当金庫は、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。

以上

*本方針の「お客さま」とは、「当金庫ご利用のお客さまおよびご利用しようとしている方」を意味します。

*本方針の「お客さまへの説明を要するすべての取引」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をいいます。

※ お客さまからのご意見・苦情は、営業店および次のお問合せ窓口までお申し出ください。

【お問合せ窓口】

村上信用金庫 業務部お客さま相談室

【電話番号】 TEL 0254-53-5583

【受付時間】 午前9時～午後5時（当金庫休業日を除く）