

## 顧客保護等管理方針

当行は、お客さまの保護および利便性の向上や業務の健全性・適切性の観点から、顧客保護等管理態勢の整備に努め次の通り取り組んでまいります。

### 当行は、顧客保護等管理に係る基本方針を以下のとおりとします。

1. お客さまとの取引に関し、正確かつ適切な情報を提供すると共に、お客さまが理解し納得していただけるよう適切かつ十分な説明を行います。
2. お客さまからのご相談・苦情等は、真摯に受け止め適切かつ十分に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めると共に、再発防止および改善に努めます。
3. お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得・利用すると共に、不正なアクセスや流出等を防止するため適切な措置を講ずるなど安全に管理いたします。
4. お客さまとの取引に関し、当行が業務を外部委託する場合は、その業務の的確な遂行を確保し、お客さまの情報やその他の利益を保護するため、委託先を適切に管理いたします。
5. お客さまと当行または当行のグループ会社、ならびにお客さまと当行または当行のグループ会社のお客さま間における取引に関して、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に管理いたします。
6. その他、お客さまの保護や利便性の向上のために必要と判断した業務の管理について適切に管理いたします。

なお、お客さまからのご意見・ご要望等は取引の営業店または以下の窓口までお申し出ください。

### 【お問い合わせ窓口】

株式会社 筑邦銀行 本店 お客さまサービス室  
久留米市諏訪野町2456番地の1

- 電話：0942-32-5343（直通）  
（月曜日から金曜日 9：00～17：00 ただし、土・日・祝祭日等銀行休業日を除きます。）
- E-mail：ckh-service@chikugin.jp



## 金融商品勧誘方針

当行は、金融商品の販売等にあたっては、各種法令・規則を遵守し以下の方針に則り、適正な勧誘を行います。

1. 当行は、お客さまの知識、経験、財産の状況および契約の目的に応じた、適正な勧誘を行います。
2. 当行は、お客さまに対して、商品の仕組みやリスク内容など重要な事項について、十分にご理解いただくよう適切な説明に努めます。
3. 当行は、断定的判断を申し上げたり、事実と異なる情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘は行いません。
4. 当行は、お客さまに不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。
5. 当行は、この勧誘方針に沿った適正な勧誘を行うため、研修体制の充実や行内ルールの整備などに努めます。

## 金融ADR制度への対応について

当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関は「一般社団法人全国銀行協会」です。銀行とのトラブルが解決しない事案をお抱えのお客さまには同協会の「あっせん委員会」もご利用いただけます。

詳しくは、全国銀行協会のホームページをご覧ください。下記までお問い合わせください。

### 全国銀行協会相談室

- 電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772