

顧客保護等管理方針

当金庫は、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上にむけた継続的な取組を行うために「顧客保護等管理方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、お客さまへの説明を必要とする取引や商品提供にあたり、お客さまに理解し納得していただけるように、適正な情報提供および適切かつ十分な説明を行います。
2. 当金庫は、お客さまからの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争について、真摯な態度で公正・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に努めるとともに、業務改善に取り組めます。
3. 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ます。
4. 当金庫の業務を必要に応じて外部業者に委託する場合には、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外部委託先を管理します。
5. 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のないよう適切に管理します。
6. 当金庫は、金融円滑化の観点から、お客さまからの資金需要や貸付条件変更等の申込みがあった場合には、お客さまの抱えている問題や経営課題を十分に把握・分析したうえで、その解決方法を提案し、お客さまとともに課題解決に向けて真摯に取り組めます。

なお、お客さまからのご意見・苦情等は、営業店または下記の窓口までお申し出ください。

[お問い合わせ窓口]

豊川信用金庫 経営企画部法務課

住 所：〒442-8520 豊川市末広通3丁目34番地1

T E L：0120-89-2471（フリーダイヤル）

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時