顧客保護等管理態勢

当行は、「お客さまの保護および利便性の向上を図ること」をコンプライアンスとともに経営の最重要課題の一つに位置づけ、お客さまの信頼にお応えできるよう、次のとおり、顧客保護等管理態勢を整備しています。

顧客保護等管理態勢の整備

当行は、お客さまの保護および利便性の向上を図るために、「顧客保護等管理方針」において次の5つのカテゴリーについて定めています。

このうち「顧客説明管理」については金融商品の販売にかかる「勧誘方針」を、「顧客情報管理」については個人情報の保護と取扱いにかかる「個人情報保護方針」を、「利益相反管理」については「利益相反管理方針」を別途定め公表しています。

(各方針は本ページ以降に掲載しています。)

- **顧客説明管理**　お客さまに対する適切かつ十分な説明
- **顧客サポート等管理**　お客さまからの申出への適切かつ十分な対応
- **顧客情報管理**　お客さまの情報の適切かつ安全な管理
- **外部委託管理**　委託業務におけるお客さまの情報やお客さまへの対応の適切な管理
- **利益相反管理**　お客さまの利益を不当に害することのないよう利益相反のおそれのある取引を適切に管理

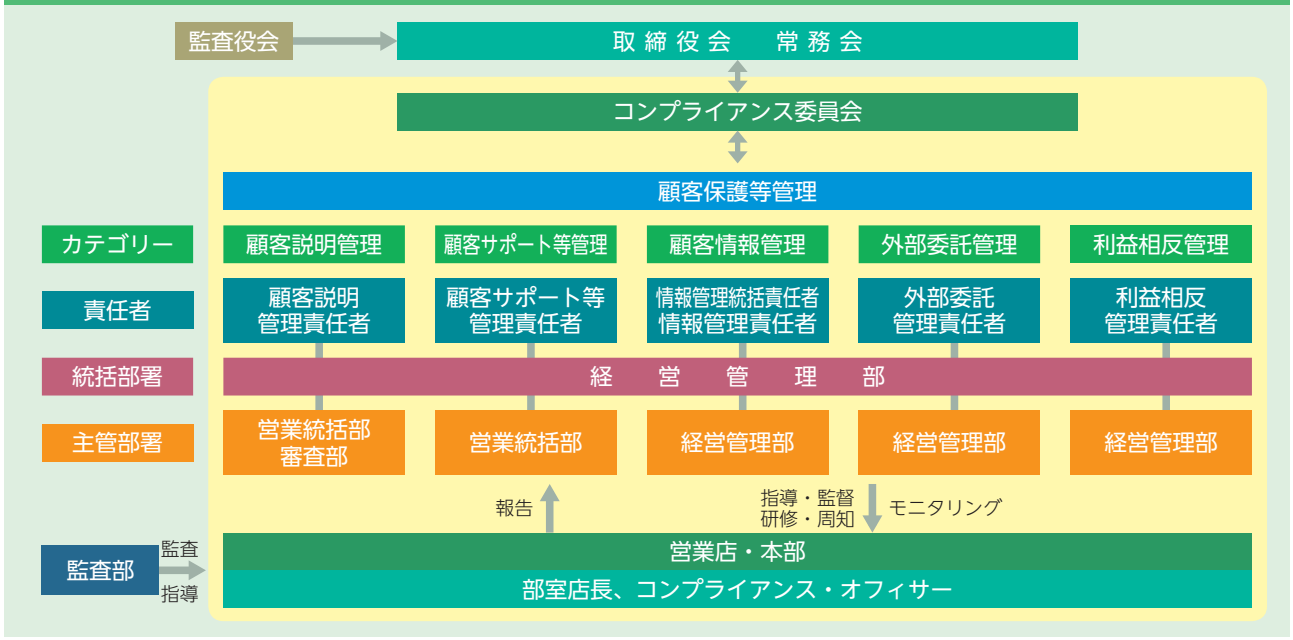
当行では、これらの方針に基づき、顧客保護等管理態勢の基本的枠組みを定めた「顧客保護等管理規程」や各種関連規程、マニュアルを制定するとともに、顧客保護等にかかる各カテゴリーの責任者や管理部署を設置するなど、規程体系や組織体制を整備しています。また、研修等の実施による役職員に対する顧客保護等管理の重要性の周知徹底など、顧客保護等管理にかかる施策を「コンプライアンス・プログラム」に盛り込み「コンプライアンス委員会」にて協議・策定することとしており、継続的に顧客保護等管理態勢の改善を図っています。

なお、当行は顧客サポート等の一環として銀行法上の指定紛争解決機関である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)

顧客保護等管理体制図

(平成25年7月1日現在)



顧客保護等管理方針

当行は、お客さまの保護およびお客さまの利便性の向上を図るため、次の方針を定め遵守いたします。

1. 当行は、お客さまとの取引について法令等に基づき、商品の説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
2. 当行は、お客さまからの相談または要望等について適切かつ十分に対応し、お客さまの声を真摯に受けとめ業務の改善に努めます。
3. 当行は、お客さまの情報について適正に取得するとともに情報への不正アクセス、情報の紛失、漏洩等の防止に努め、適切かつ安全に管理いたします。
4. 当行が業務を外部委託する場合には、お客さまの情報の管理その他お客さまの利益を守るため、適切に外部委託先を管理いたします。
5. 当行は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反となるおそれのある取引を適切に管理いたします。
6. その他、お客さまの保護および利便の向上のために必要であると判断した業務については、適切に管理いたします。

※本方針において「お客さま」とは、「当行を利用されている方および今後利用を予定されている方」をいいます。また、「取引」とは「与信取引、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等のお客さまと当行との間で業として行われる取引」をいいます。

勧誘方針

当行は、金融商品の販売にあたり、各種法令・諸規則等に則り、下記の方針に沿って適切な勧誘を行います。

●勧誘の基本姿勢について

①お客さまの知識、経験、財産、投資目的等の状況に照らして、適切な商品を勧誘するように努めます。
②商品の選択・購入については、お客さまご自身の判断と責任でお決めいただけますよう、お客さまが判断されるために必要な商品内容やリスク内容などの適切な情報を提供するよう努めます。

●勧誘の方法について

③「不確実な事項について断定的判断を提供しない」、「事実と異なる情報は提供しない」、「お客さまに不利益となる情報であっても提供する」など、お客さまの誤解を招かない説明に努めます。
④お客さまにとって意思に反する不都合な時間帯、方法、ご迷惑な場所での勧誘や、執拗かつ迷惑な勧誘は行いません。

●その他

⑤お客さまに適切な勧誘を行いますよう、行内規定を整備のうえ、本勧誘方針を徹底し、関係法令を遵守すると共に、当行の役職員は商品知識の習得に努めます。
⑥販売・勧誘に関するお客さまからのご照会等については、適正な対応に努めます。

個人情報保護方針

株式会社南都銀行（以下、「当行」といいます）は、お客さまからお預かりする個人情報を、当行の業務遂行に必要不可欠かつ重要な経営資源としてとらえ、「個人情報の保護に関する法律」（以下、「保護法」といいます）に基づき、その適切な保護と取扱いに関する方針を制定し、ここに公表いたします。

1.法令等の遵守について

当行は、保護法のほか関連する法令等や本方針に定めた事項を遵守のうえ、お客さまの個人情報の適切な保護と取扱いに努めるとともに、当行における個人情報の保護ならびに安全管理体制について、継続的に改善を図ってまいります。

2.個人情報の利用目的について

①当行は、お客さまとの適切かつ円滑なお取引や質の高い金融商品・サービスのご提供のため、適正かつ適法な方法により、お客さまの個人情報をお預かりしております。
②お預かりしたお客さまの個人情報は、利用目的を特定のうえ、保護法で定められた場合を除き、その利用目的の達成に必要な範囲内において利用いたします。
③当行における個人情報の利用目的は、営業店店頭やホームページ等に掲載し継続的に公表するほか、ご契約等に伴い直接ご本人から個人情報をお預かりする際などには、パンフレット・ポスター等によりお客さまに明示いたします。また、ローン等の与信を伴う業務にかかるご契約の際には、明示した利用目的についてお客さまから同意をいただいております。

3.個人情報の第三者提供について

当行は、保護法で定められた場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客さまの個人情報を第三者に提供することはいたしません。

4.安全管理措置について

当行は、お客さまからお預かりした個人情報について、その紛失、改ざん、漏えいおよび不正アクセス等を防止するため、各種責任者・組織の設置、役職員等への教育、情報システムのセキュリティ強化など、適切な安全管理措置を実施いたします。

5.開示等請求手続について

お客さまの個人情報について、保護法の定めによる利用目的の通知、内容の開示、訂正、利用停止等を希望される場合は、お取引いただいております営業店窓口までお申し出ください。
別途定めております手続に則り、適切かつ迅速に対応させていただきます。

6.お問い合わせについて

当行は、個人情報の取扱いならびに安全管理措置に関するお客さまからのお問い合わせや苦情に適切に対応するため、下記の受付窓口を設置しています。

●経営管理部
（〒630-8677　奈良市橋本町16番地　南都銀行本店内）
フリーダイヤル　0120-710-863
受付時間　午前9時～午後5時（ただし銀行休業日を除く）

利益相反管理方針

株式会社南都銀行（以下、「当行」といいます）は、当行または当行のグループ会社とお客さまの間、ならびに当行または当行のグループ会社のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および利益相反管理方針に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行いたします。当行は、法令等に従い、当行の利益相反管理方針をここに公表いたします。

1.　利益相反管理の対象となる取引（対象取引）

「利益相反」とは、当行または当行のグループ会社とお客さまの間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。
利益相反は、金融取引において日常的に生じるものですが、当行では、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます）として、以下の①かつ②に該当するものを管理いたします。
①お客さまの不利益のもと、当行または当行のグループ会社あるいは他のお客さまが利益を得ている状況が存在すること、もしくは発生する可能性があること
②①の状況がお客さまとの間の契約または信義則に反すること
当行では、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かをお客さまから頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理責任者が適切に判定します。

2.　類型

対象取引は、個別具体的な状況に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

	お客さまと当行	お客さまと当行の他のお客さま
利害対立型	お客さまと当行またはグループ会社の利害が対立する取引	お客さまと当行またはグループ会社の他のお客さまとの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当行またはグループ会社が同一の対象に対して競合する取引	お客さまと当行またはグループ会社の他のお客さまとが競合する取引
情報利用型	当行がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当行またはグループ会社が利益を得る取引	当行がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当行またはグループ会社の他のお客さまが利益を得る取引

3.　利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、利益相反管理を一元管理する部署を経営管理部とし、グループ会社を含めて情報を集約するとともに、対象取引の管理方法として、4.に掲げる方法その他の方法を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。
また、これらの管理を適切に行うため、本方針および本方針を踏まえた業務運営の手続に関する研修・教育の実施や定期的な内部監査を実施いたします。

4.　対象取引の管理方法

（1）部門間の情報遮断
（2）対象取引の一方または双方の条件または方法の変更
（3）対象取引の一方の中止
（4）お客さまへの利益相反の開示またはお客さまの同意の徴求

5.　利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当行および以下に掲げる当行グループ会社です。
・南都ディーシーカード株式会社
・南都カードサービス株式会社
・なんぎん代理店株式会社