

顧客保護等管理の体制

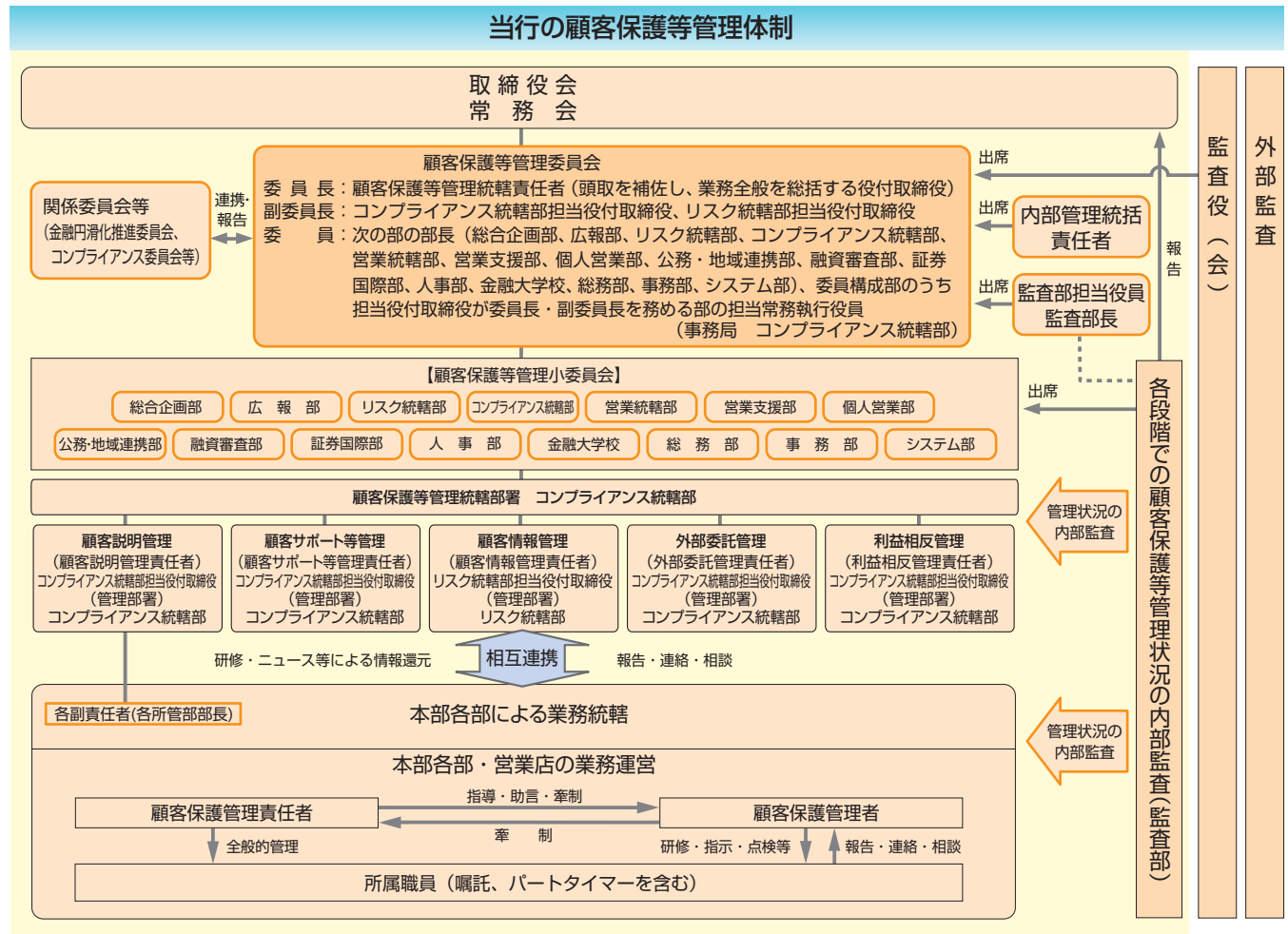
当行では、顧客保護および利便性の向上、ならびに業務の健全性・適切性を確保するために顧客保護等管理態勢の強化に取り組んでおります。

具体的には、頭取を補佐し、業務全般を総括する役付取締役を委員長とする顧客保護等管理委員会を設置するとともに、顧客保護等管理の計画的な推進・定着をはかるため、年度毎の具体的な実践計画として、「顧客保護等管理プログラム」を制定し、本プログラムに沿って各種施策の実行を推進いたしております。また、コンプライアンス統轄部は顧客保護等管理に関する統轄・管理部署として、各業務部門におけるサービス・商品のお客さまへの説明、お客さまの要望・苦情およびお客さまとの紛争への対応、お客さまの情報の管理、当行業務の外部委託の管理、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

の適切な管理等に関して、適切かつ十分な管理の充実に取り組んでおります。

これに加えて、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も、適切かつ十分なお客さまへの説明を行うとともに、お客さまからのご相談や苦情に適切に対応する体制としております。

金融ADR制度への取り組みに関しては、お客さまからの苦情等に対し、迅速・公平かつ適切な対応を行うべく、当行では、銀行法上の指定紛争解決機関である全国銀行協会と手続実施基本契約を締結しています。指定紛争解決機関では、お客さまからの苦情等に対する当行の解決策にご納得いただけない等の場合、公正中立な立場で解決のための取り組みを行います。



（平成28年6月29日現在）

「金融ADR制度」における当行の指定紛争解決機関

「金融ADR制度」とは、紛争事案について裁判によることなく（裁判外で）、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決を行う制度です。当行では、銀行法上の指定紛争解決機関として、「一般社団法人全国銀行協会」と契約を締結しております。

○連絡先 全国銀行協会相談室 0570-017109 または 03-5252-3772

顧客保護等管理の体制

お客さまとのお取引基本方針

当行は、お客さまの保護及び利便性の向上ならびに業務の健全性・適切性を確保するために、次の方針を遵守いたします。

・お客さまへの説明

当行は、お客さまへの説明を要するすべての取引や商品・サービスについて、お客さまの知識・ご理解やご経験・ご資産の状況・お取引目的等に応じた適正な情報提供と説明を行います。

また、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も、適切かつ十分なお客さまへの説明を行います。

・ご相談・苦情・紛争等への対応

当行は、お客さまからのご相談、苦情及びお客さまとの間の紛争には、真摯な姿勢で、公正・迅速かつ適切に対応し、お客さまのご理解と納得を得て解決するよう努めます。また、お客さまの満足度向上に向けて、お客さまの立場に立った対応に努め、お客さまの視点に立って業務等の改善に努めます。

なお、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も、お客さまからのご相談、苦情及び紛争に適切に対応します。

・お客さまの情報の管理

当行は、お客さまに関する情報を法令等に従い、適切に取得するとともに、法令等に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、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。

・業務の外部委託についての管理

当行は、お客さまとのお取引に関連して、当行が行う業務を外部委託業者に委託するにあたっては、お客さまの情報やお客さまへの対応が適切に行われるよう、努めます。

・お客さまの利益の適正な保護

当行は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引等を適切に管理することにより、お客さまの利益を適正に保護するよう、努めます。

本方針の「お客さま」とは、「当行の業務を利用されている方及び今後利用を検討されている方」をいいます。

本方針の対象となる「取引」とは、与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等及びその他お客さまとの間で業として行われる取引をいいます。

尚、当行は、お客さまの保護及び利便性の向上ならびに業務の健全性・適切性を確保するために、必要に応じ、この方針を適時見直します。

利益相反管理方針（概要）

当行は、当行または当行のグループ会社（以下「当行関係者」と総称します）に係るお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の管理（以下「利益相反管理」といいます）を行う態勢の整備を行うにあたり、次の方針を遵守いたします。

1. 管理の対象となる取引

当行は、本方針に基づき、当行関係者が行う取引のうち、当行関係者が行う業務に係るお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（以下「対象取引」といいます）を管理します。対象取引として、以下に掲げる取引を想定しております。

- (1) お客さまと、当行関係者または他のお客さまの利害が衝突する場合の取引
- (2) お客さまと、当行関係者または他のお客さまの利害が競合する場合の取引
- (3) 上記の他、お客さまの利益が不当に害されると認められる場合の取引

2. 利益相反管理を行う体制

当行は、コンプライアンス統轄部を利益相反管理のための「利益相反管理部署」とし、当該部署の担当役員を「利益相反管理責任者」とします。利益相反管理責任者は、利益相反の適切な管理を確保する体制を整備し、体制に関する検証を行います。

3. 対象取引の管理方法

対象取引については、以下の方法等により、お客さまの利益を適正に保護します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引または当該お客さまとの取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法

4. 利益相反管理の対象となる当行関係者

本方針に基づく利益相反管理の対象となる当行関係者は、以下の通りとします。

- (1) 株式会社京都銀行
- (2) 京銀リース・キャピタル株式会社
- (3) 京都クレジットサービス株式会社
- (4) 京銀カードサービス株式会社