

お客さま保護等管理

勧誘方針

広島銀行は、金融商品の勧誘にあたって、次のルールを守ります。

1. お客さまの金融商品に対する知識やご経験、資産構成や運用のご意向などに配慮した適切な商品をおすすめするように努めます。
2. 商品のご購入はお客さまご自身でお決めいただけますよう、商品内容やリスク内容などの重要事項

について適切な情報提供と説明に努めます。

3. 断定的判断や事実と異なる情報の提供など、お客さまの誤解を招くような勧誘は行いません。
4. お客さまにとって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. お客さまにご満足いただける健全で適切な勧誘を行うため、商品知識などの研鑽を続けてまいります。

お客さま保護管理体制

当社グループは、顧客の保護及び利便性の向上にかかる態勢の整備・確立を図るための大綱として、グループ顧客保護等管理規程を取締役会で定めております。

グループ顧客保護等管理規程では、顧客説明、顧客サポート（相談・苦情）、顧客情報、外部委託及び利益相反に関する各管理事項及び方針を定め、

当社グループの従事者に周知しております。

また、リスク統括グループを顧客保護等管理の統括部署として、顧客保護等を実現するための基本的な実践計画として「グループコンプライアンス・プログラム」を半期毎に、取締役会で定めるとともに、その進捗状況を定期的に取り締役に報告しております。

情報管理

当社グループは、公表しております「個人情報保護宣言」に基づき、個人情報の取得や提供について厳正な対応を進めるとともに、サイバー攻撃に対応するためシステム強化等の安全管理措置等に関して継続的な改善に努めております。

お客さまからお預りしている大切な情報資産を適切かつ厳格に管理するため、全従事者に対して、情報セキュリティ研修等を継続的に実施し、情報の取り扱いに関し、行動レベルで常に高い意識を持つよ

う徹底しております。

また、個人情報の取り扱い状況については内部監査等を厳格に実施することにより、その実効性の向上に努めております。

なお、お客さまご本人が、個人データの開示、訂正または利用停止を請求された場合、ご本人さまであることを確認した上で、開示等の対応を行います。