

当社の苦情処理措置及び紛争解決措置の概要

BBVA証券株式会社

当社は、金融商品取引法に基づき、お客様からのご相談・苦情や、お客様との間の紛争（以下「苦情等」といいます）について、社内及び外部機関を通じた対応態勢を整備しています。

1. 苦情等の申出先

当社の業務に対する苦情等がおありのお客様は、次の窓口までお申し付けいただくか（郵便可）、担当営業員にお気軽にご連絡ください。

（当社に苦情等の申立てをされるお客様）

当社内の苦情等受付窓口：

〒104-0028 東京都中央区八重洲2-1-1 YANMAR TOKYO

BBVA証券株式会社 コンプライアンス部（03-6910-8309）

受付時間：9時～17時

お客様におかれましては、次の外部機関等をご利用いただくこともできます。

（外部機関に苦情等の申立てをされるお客様）

苦情等の種類	外部機関の名称	電話番号
第一種金融商品取引業務に関する苦情等	証券・金融商品あっせん相談センター（指定紛争解決機関）	0120-64-5001

※ 証券・金融商品あっせん相談センターは、日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会から苦情処理及び紛争解決のあっせん等の委託を受けています。

※ 苦情等の種類がご不明の場合、いずれの種類にも該当しない苦情等がおありのお客様は、当社コンプライアンス部にご相談ください。

※ 各外部機関に対するあっせん・紛争解決手続等の申立てには一定の場合に時効を中断する効果がありますが、お客様が苦情等の申立てをした外部機関においてかかる手続の申立てがなされるに至らなかった場合等、お客様が外部機関を利用している間に消滅時効が完成し、お客様の不利益となる場合がございますのでご注意ください。

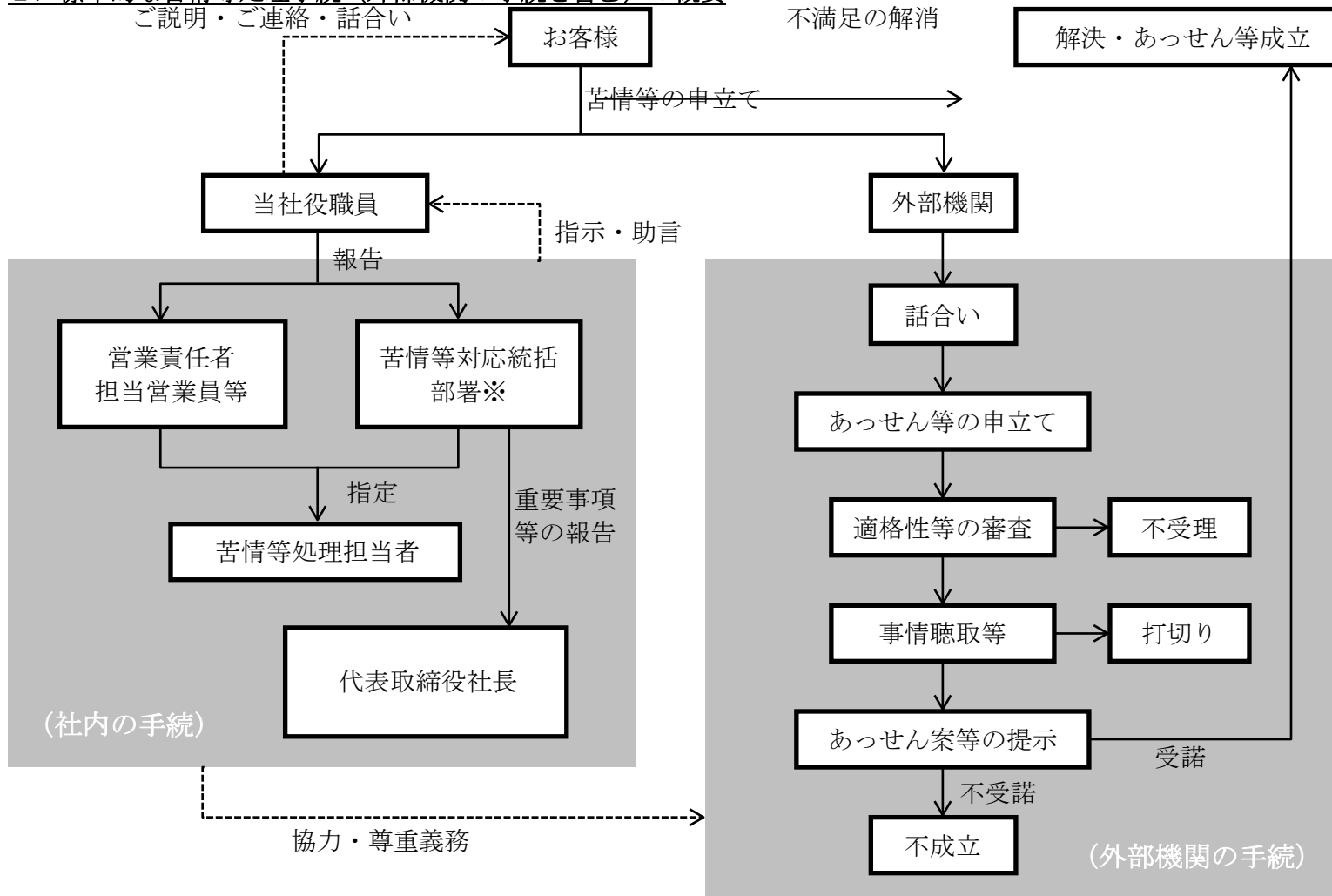
特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）

所在地：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 3

電話番号：0120-64-5005（フリーダイヤル）

受付時間：月～金曜（祝日等除く）（9：00～17：00）

2. 標準的な苦情等処理手続（外部機関の手続を含む）の概要



※ 当社の苦情等対応統括部署はコンプライアンス部です。

3. 社内規則の概要

- (1) 当社は、苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、お客様の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切に行います。
- (2) 当社は、反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行います。
- (3) 苦情等対応統括部署は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、お客様からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括します。
- (4) 苦情等対応統括部署又は苦情等処理担当者は、苦情等について主として以下の事項を調査します。
 - ① 関係者
 - ② 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
 - ③ 苦情等の性質及び内容（金額その他お客様の希望及び要望）
 - ④ 請求の正当性及び損失補填や特別の利益の提供とならないことの確認
 - ⑤ 損害又は賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
 - ⑥ 求償又は回収見込み（求償相手方、方法等）
 - ⑦ 苦情等の再発防止策
- (5) コンプライアンス部は、苦情等に関する調査結果その他の苦情等処理の結果を分析し、必要に応じて、苦情等の再発防止・未然防止に必要な措置を講じることを検討し、必要に応じて、苦情等処理態勢の在り方ないし再発防止策及び未然防止策について取締役会に検討を求めます。
- (6) コンプライアンス部は、役職員に対して、苦情等対応を適切に行うための周知徹底を定期的に行います。
- (7) 苦情等の処理及び周知徹底の状況については、定期的に内部監査が実施されます。

以上