

平成 28 年 7 月 21 日現在

お客様 各位

苦情処理および紛争解決措置について

DBS 証券株式会社

当社は、「苦情・紛争処理規程」を定め、お客様からの苦情等のお申し出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様のご理解をいただくよう努めています。

◎ 当社の苦情等のお申し出先

コンプライアンス部

電話番号 03-3213-4410 (受付：平日 9：00～17：00)

FAX 番号 03-3213-4415

◎ 当社の苦情処理措置について

苦情等の解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

- ① お客様からの苦情等の受付
- ② 社内担当者からの事情聴取と解決案の検討
- ③ 解決案のご提示・解決

◎ 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) による解決

当社は、上記のほかに、指定紛争解決機関である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) と手続実施基本契約を締結し、同センターによる第一種金融商品取引業に関する苦情の処理および紛争の解決のあっせん手続を利用することとしております。同センターをご利用になる場合には、下記の連絡先までお申し出ください。

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)

住所 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13

電話番号 0120-64-5005 (フリーダイヤル)

(受付：平日 9：00～17：00)