

令和5年10月19日

お客さま各位

## 全銀システム障害の影響により生じたお客さまへの補償対応について

10月10日（火）から11日（水）にかけて発生しました、全銀システムの障害による影響により、店頭、ATM、インターネットなどで、当行から一部の金融機関宛の振込、一部の金融機関からの振込入金に遅延する事象が発生しました。お客さまにご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

全銀ネットの加盟金融機関は、今般のシステム障害により生じたお客さまの損害の補償について、下記のとおり申し合わせを行いましたので、当行では、申し合わせ内容に基づき、お客さまに生じた損失の補償を行ってまいります。

対象となるお取引にお心あたりがあるお客さまは、お近くの営業店にご相談ください。

### 記

#### 1. 基本的な考え方

今般の全銀システム障害による影響により、多くのお客さまへご迷惑をお掛けする結果となってしまったことを重く認識し、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応いたします。

#### 2. 補償の主体

お客さまと直接取引を行う全銀ネット加盟金融機関各行が前面に立って、それぞれ、自行のお客さまへの補償を行います。

#### 3. 補償の対象

今般の全銀システム障害の影響により、「振込ができない」「着金が遅れた」等の事象によって、お客さまが被った追加の費用支払い等の直接的な損害に対し補償いたします。

具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸出金利／貸越利息」等、直接的な金融取引において発生した追加費用等が対象となります。

以上

本件に関する問合せ先 業務管理グループ TEL：0852-24-1237受付時間：平日9時～17時
---