

融資条件の変更等にかかる苦情相談を適切におこなうための体制の概要

当行は、融資条件の変更等にかかる苦情相談を適切におこなうため、以下のとおり体制を整備しました。

1. 営業店の体制

融資条件の変更等にかかるお客さまの苦情相談には、お取引の窓口となる各営業店が責任をもって誠実に対応してまいります。

各営業店の担当者は、お客さまから融資条件の変更等にかかる苦情相談を受け付けた場合には、その内容を記録、保存し、各営業店の金融円滑化担当者ならびに金融円滑化管理責任者を通じて、コンプライアンス統轄センター お客様サービス課へ報告いたします。

2. 本部の体制

本部においては、コンプライアンス統轄センター お客様サービス課に専用の苦情相談窓口を設置し、融資条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。

コンプライアンス統轄センター お客様サービス課は、各営業店から報告された融資条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談を取りまとめ、内容の分析と一元管理をおこなうとともに、定期的に取り締役会等および「金融円滑化対応プロジェクトチーム」に報告いたします。

「金融円滑化対応プロジェクトチーム」は、融資条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談の報告に基づき、必要に応じて再発防止策の検討を行い、取締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえ、必要に応じて体制の見直し等を含めた対応改善等を「金融円滑化対応プロジェクトチーム」を通じて、関係各部に適宜・適切に指示いたします。