

借入れ条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制

北日本銀行では、お客様からの借入れ条件の変更等にかかる苦情相談に対して、次の通りの体制を整備し、金融円滑化に適切に取り組んでまいります。

1. 苦情相談の受付窓口

(1) 苦情相談の受付

お借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談につきましては、各営業店窓口の金融円滑化相談窓口担当者が対応いたします。

(2) 専用フリーダイヤルの設置

本部にも苦情相談専用フリーダイヤルを設置し対応しております。

電話番号 0120 - 707 - 053

受付時間 平日 9:00～17:00

2. 記録、保存

お借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談を受け付けた場合は、可能な限り具体的に記録・保存いたします。

3. 報告、改善

(1) 各営業店では、お客様から受け付けた苦情相談につきまして、金融円滑化責任者が適切に管理し、定期的に本部へ報告いたします。

(2) 本部では報告を受けた統括部署が、苦情相談事案の分析を行い、関係各部と協力して再発防止策の検討に努め、営業店への指導、改善を行います。また、金融円滑化管理責任者は苦情相談事案の内容、対応について取締役会に報告いたします。

(3) 取締役会は、対応の適切性、十分性を検証のうえ、必要に応じ方針の見直しを行います。

以上