

第3 府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

【お借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要】

- ・金融円滑化に関する窓口を各営業店、しんきん住宅ローンセンター及び本部融資部へ設置し、お客様からの問い合わせ、相談、要望及び苦情について営業店の金融円滑化に関する責任者を中心に真摯に対応するよう努めます。
なお、本部においては専用電話を融資部に設置し、お客様からのご相談に直接対応します。
- ・お借入条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談を受けた場合は、必要な事項についてもれなくその内容を記録し保管します。
- ・営業店等で、お借入条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談を受けた場合は速やかに金融円滑化管理部門に報告を行います。
- ・金融円滑化管理部門は金融円滑化管理責任者に報告するとともに、関係部署と協力をして問題解決に努めるとともに、営業店を指導・監督します。
- ・報告は、コンプライアンス課を経て常勤役員会に報告され、常勤役員会は必要に応じて管理体制の見直し等を金融円滑化部門に指示します。
- ・金融円滑化に関するご相談窓口は別記のとおりとなっております。