顧客保護および金融円滑化への取り組み

当行では、お客さまの保護および利便性の向上に積極的に取り組むとともに、経営相談・経営指導等をはじめとした金融円滑化の観点からも、適切かつ十分にお客さまへの説明をおこなうよう取り組んでおります。

また、地域における円滑な資金供給や経営改善・事業再生支援など、お客さまの経営実態や特性等を十分に踏まえた、きめ細やかな対応の実践に努め、金融円滑化に積極的に取り組んでおります。

ご相談・苦情受付体制について

当行では、お客さまからのご相談や苦情には適切に対応する体制とし、お客さまのご意見・ご要望等は真摯に受け止め、改善に向けて取り組んでおります。

同時に、お借入の条件変更等に関する苦情のご相談に誠意をもって問題解決にあたれるよう、体制を整えております。

また、法人・個人事業主のお客さまや住宅ローンをご利用いただいているお客さまが、新たな資金ニーズや既存のお取引内容に関することなどについてご相談いただきやすいよう、受付体制の一層の充実を図っております。

お客さまからの苦情等に対する当行の解決策にご納得いただけない等の場合、公正中立な立場での解決に向け、金融ADR制度(※)への取り組みもおこなっております。

金融ADR制度への取り組みに関しては、お客さまからの苦情等に対し、迅速・公平かつ適切な対応をおこなうべく、指定紛争解決機関である全国銀行協会および信託協会と手続実施基本契約を締結しております。

(※)金融ADR制度

紛争事案について裁判によることなく(裁判外で)、紛争解決(ADR)機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決をおこなう制度。

【当行のご相談・苦情受付窓口】

ご相談・苦情受付窓口		受付時間
お取引店	店舗のご案内（当行 HP 掲載の資料編 pp.3～6）でご確認ください。	平日　9：00～17：00
本部	**075-361-2211**（代表）「お客様サービス室」とお申し付けください。	

【その他のご相談窓口】

●法人・個人事業主のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さま

ご相談受付窓口	受付時間
5時までご相談コーナー	平日　15：00～17：00
土曜ご相談プラザ	土曜日　9：00～17：00
土・日ご相談プラザ	土・日曜日　9：00～17：00

●法人・個人事業主のお客さま

ご相談受付窓口	受付時間
きぎょうサポートオフィス	平日　9：00～17：00

●住宅ローンをご利用のお客さま

ご相談受付窓口	受付時間
ローン営業部 （くずはローン営業部は日曜日、茨木ローン営業部は土・日曜日も休業）	平日・土・日曜日 9：00～17：00 （水曜日休業）
住宅ローンプラザ	土・日曜日 9：00～17：00
住宅ローンに関する 金融円滑化専用フリーダイヤル 0120-075-053	平日　9：00～17：00

【お借入の条件変更等に関する苦情の相談窓口】

ご相談受付窓口		受付時間
営業店	お取引店の「金融円滑化責任者」が承ります。	平日　9：00～17：00
本部	金融円滑化苦情相談窓口 （金融円滑化苦情相談係）　0120-075-016	

【「金融 ADR 制度」における当行の指定紛争解決機関】

【銀行取引について】	全国銀行協会相談室	0570-017109　または　03-5252-3772
【信託取引について】	信託相談所	0120-817335　または　03-6206-3988

最新の情報は当行HPをご確認ください。

(2021年7月1日現在)