当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

当組合では、お客様により一層のご満足をいただけるよう、お取引に係る苦情等を受付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

※苦情等とは、当組合との取引に関する照会・相談・要望・苦情・紛争のいずれかに該当するもの及びこれらに準ずるものをいいます。

当組合へのお申し出先

「お取引先店舗」または「監査課 コンプライアンス部門」にお願いいたします。

担当部署：監査課コンプライアンス部門
住　　所：宮城県栗原市若柳字川北中町11
電話番号：0228－32－3014
受付時間：午前9時～午後5時（土日・祝日および金融機関の休日を除く）

▼

名　　称	しんくみ苦情等相談所（(社)全国信用組合中央協会）
住　　所	〒104-0031　東京都中央区京橋 1-9-1
電話番号	03－3567－2456
受 付 日	月～金（祝日及び金融機関休業日を除く）
時　　間	9：00～17：00

相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客様の了解を得たうえ、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。

▼

仙台弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合監査課コンプライアンス部門またはしんくみ苦情等相談所へお申し出ください。
また、お客様が直接、仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

名　称	仙台弁護士会 紛争解決支援センター	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住　所	〒980-0811 宮城県仙台市青葉区 一番町 2-9-18	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3
電　話	022-223-1005	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時　間	月～金(除　祝日、年末年始) 10:00～16:00	月～金(除　祝日、年末年始) 9:30～12:00、1300～15:00	月～金(除　祝日、年末年始) 10:00～12:00、1300～16:00	月～金(除　祝日、年末年始) 9:30～12:00、1300～17:00

「当組合は、お客様からのお申出について、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して迅速・公平・適切な対応を図り、もって当組合に対するお客様の信頼の向上に努めます。」

1. お客様からの苦情等については、本支店または監査課コンプライアンス部門で受け付けます。
2. お申し出いただいた苦情等は、事情・事実関係を調査するとともに、必要に応じ関係部署との連携を図り、公正・迅速・誠実に対応し、解決に努めます。
3. 苦情等の受付・対応に当たっては、個人情報保護に関する法律やガイドライン等に沿い、適切に取り扱いいたします。
4. お客様からの苦情等のお申し出は、しんくみ苦情等相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介し、その標準的な手続等の情報を提供します。
5. 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することが出来ます。その際は、しんくみ苦情等相談所の規則等を遵守し解決に取組みます。
6. 顧客サポート等に係る情報の集約、苦情等に対する対応の進捗状況および処理指示については、監査課コンプライアンス部門が一元的に管理します。
7. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、規程等に基づき、必要に応じ警察等関係機関との連携をとった上、断固たる対応をとります。
8. 苦情等に対応するため、研修等により関連規程等に基づき業務が運営されるよう、組合内に周知・徹底を図ります。
9. 苦情等の内容について分析し、調査を行った苦情等の発生原因を把握した上、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取組みを不断に行います。

以上

Community Bank せんぽく　仙 北 信 用 組 合