

JAバンクの苦情処理措置及び紛争解決措置について

岩手県信用農業協同組合連合会

平成28年4月1日現在

苦情処理措置の概要

当会では、お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、JAバンクに関するご相談及び苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

- 1 相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて会内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 2 相談・苦情等への対応にあたっては、お客様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客様にご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- 3 受け付けた相談・苦情等については、定期的に経営陣に報告するとともに、会内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

まずは、当会の窓口へお申し出ください。

本所 資金部：019-626-8726（貯金関係）
融資部：019-626-8735（貸出関係）

※ 問合せ窓口がご不明の場合は、下記窓口にお申し出下さい。
総務企画部（リスク管理班）
019-626-8707
受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除く）

- 4 岩手県農業協同組合中央会が設置・運営する岩手県JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

岩手県JAバンク相談所

電話番号：019-626-8128
受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除く）