

金融円滑化に関する基本方針

当社は、金融の円滑化を金融機関の最も重要な役割の一つと位置付け、「金融円滑化に関する基本方針」を以下の通り策定し、その実現に取り組んでまいります。

1. 基本方針

- (1) 当社は、お客さまからの新規のお借入れやお借入れ条件の変更等のお申込みに対して、適切な審査を行うように努めてまいります。
- (2) 当社は、お客さまからの新規のお借入れやお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対するご説明を、適切かつ十分に行うように努めてまいります。また、やむを得ずお断りする場合にも具体的かつ丁寧な説明を行うことにより、お客さまのご理解とご納得が得られるように努めてまいります。
- (3) 当社は、お客さまからのお問い合わせ、ご相談および苦情への対応を、適切かつ十分に行うように努めてまいります。

2. 取組体制

(1) 経営執行会議

経営執行会議は、「金融円滑化に関する基本方針」を策定し、金融円滑化管理態勢を整備いたします。

(2) 金融円滑化管理責任者

金融円滑化管理責任者は、金融円滑化の管理全般を統括いたします。

(3) 金融円滑化推進部署

金融円滑化推進部署は、金融円滑化管理責任者や信用リスク管理部署と連携して、お客さまからのご相談などへの対応を行います。

(4) 信用リスク管理部署

信用リスク管理部署は、金融円滑化の観点から適切な信用リスク管理が行われることを確保いたします。

(5) 顧客説明管理部署

顧客説明管理部署は、お客さまからのご相談などが適切に行われ、記録されていることを確保いたします。

【お借入れ・ご返済に関するご相談】

金融円滑化相談窓口

03-4531-2305

受付日:銀行営業日 受付時間:9:00~17:00

【金融円滑化に関する苦情】

お客さまサービス室

03-4531-0104

受付日:銀行営業日 受付時間:9:00~17:00

以上

2020年11月
GMO あおぞらネット銀行株式会社