

苦情処理措置及び紛争解決措置

取扱い方針

香港上海銀行東京支店(以下、「当行」という。)では苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR(Alternative Dispute Resolution)制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、お客様の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図ります。

- お客様からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てます。
- お客様から預かった個人情報適切に管理します。
- 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行います。
- お客様に対して苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限りお客様の理解と納得を得て解決することを目指します。
- 社内での対応により苦情等の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、下記の外部機関等をご利用いただくこともできますので、お知らせいたします。

苦情等に関する受付窓口のご案内

お客様からの苦情等のお申し出は、お客様を担当する営業部門またはコンプライアンス部(苦情対応の統括部門)にて受け付けます。

香港上海銀行東京支店 コンプライアンス部

電話番号: 03-5203-3000

苦情処理・紛争解決にかかる業務運営体制

銀行法第12条の3に基づく公表は以下の通りです。

当行は指定紛争解決機関である「一般社団法人全国銀行協会」と手続実施基本契約を締結しました。

名称 一般社団法人全国銀行協会

連絡先 全国銀行協会相談室

住所 〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1 銀行会館

電話番号 0570-017109 又は 03-5252-3772

ホームページ <http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>

金融商品取引法第37条の7に基づく当行の登録金融機関業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置は以下の通りです。

日本証券業協会／一般社団法人金融先物取引業協会により委託を受けた特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター」が実施する、苦情処理手続及び紛争解決手続を利用した措置

連絡先 証券・金融商品あっせん相談センター

住所 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館

電話番号 0120-64-5005

ホームページ <http://www.finmac.or.jp>