苦情及び紛争等の対応について

カナダロイヤル銀行東京支店

カナダロイヤル銀行東京支店では、苦情等の取扱いに当たり、金融ＡＤＲ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、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとします。

（取扱方針）

- 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るものとします。
- お客様から預かった個人情報は適切に管理するものとします。
- 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うものとします。
- 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、可能な限り顧客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、お客様に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

（苦情等の受付部署）

お客様からの苦情等のお申出は、コンプライアンス部（苦情等受付専門部署）またはお客様を担当する営業部門において受け付けます。

カナダロイヤル銀行　東京支店　コンプライアンス部
〒107-0052　東京都港区赤坂一丁目８番１号赤坂インターシティＡＩＲ８階
電話　：4577-7165（受付時間９：00～17：00、土日祝日、年末年始の休業日を除く）

（苦情等解決の為の外部機関等の利用）

カナダロイヤル銀行東京支店の苦情等の解決については、行内措置を講じるほか、苦情等解決の為に以下に掲げる外部機関を利用します。

全国銀行協会相談室
電話：0570－017109／03－5252－3772
ホームページ：http://www.zenginkyo.or.jp/adr/

日本証券業協会（FINMAC に業務委託）
電話：0120－64－5005
ホームページ：http://www.finmac.or.jp/

Regarding Handling Complaints and Disputes, etc.

Royal Bank of Canada, Toyo Branch

Royal Bank of Canada, Toyo Branch (the “Company”) shall, in handling complaints etc. provide prompt, sincere, fair and appropriate settlement of disputes by close linkage between the relevant departments on the basis of the Financial ADR system.

（Handling Policy）

- The Company will take opinions etc. from clients seriously, enhance information sharing and improve the business management.
- The Company will properly manage personal information which have been provided from clients.
- The Company will take a stringent and resolute posture regarding unjustified involvement by antisocial forces posing as complaints etc. and appropriately liaise with relevant institutions such as the police where necessary.
- The Company will try to give clients appropriate explanations in accordance with the progress of the handling of complaints etc. and solve the complaints etc. based on the understanding and consent of clients if at all possible.
- If it is not possible to solve complaints etc. by internal measures, the company will introduce clients to external dispute resolution agencies.

（Contact for Complaints etc.）

The Company will accept complaints etc. from clients in Compliance Department (the specialized unit for complaints etc.) or Business Departments of the Company.

Compliance Department, Royal Bank of Canada, Tokyo Branch
8F, AKASAKA INTERCITY AIR 8-1, 1-chome,
Minato-ku, Tokyo 107-0052, Japan
TEL : 4577-7165 (Office Hours: 9 : 00～17 : 00, excluding Saturday, Sunday, Holiday and New Year holidays)

（Use of the External Agencies etc. for settling complaints etc.）

With regard to the settlement of complaints etc. of the Company, the Company will

utilize the following external agencies to settle the complaints etc. in addition to internal measures.

Japan Bankers Association Customer Consultation Centre

TEL:0570-017109／03-5252-3772

http://www.zenginkyo.or.jp/adr/

Japan Securities Dealers Association (Outsourced to the FINMAC)

TEL: 0120-64-5005

http://www.finmac.or.jp/english/