

2023年10月18日

各位

株式会社 りそな銀行
株式会社 埼玉りそな銀行
株式会社 関西みらい銀行

全銀システム障害に伴うお客さまへの補償について

10月10日(火)に発生した全国銀行データ通信システム(以下、「全銀システム」)の障害により、他行との振込取引など各種サービスにおいてお客さまに多大なるご不便、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

本日、一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク(以下、「全銀ネット」)の加盟金融機関は、障害によってお客さまに生じた損失の補償に係る申し合わせを実施いたしました。

(ご参考) 全銀ネットホームページ : <https://www.zengin-net.jp/>

りそなグループのりそな銀行(社長 岩永 省一)、埼玉りそな銀行(社長 福岡 聡)、関西みらいフィナンシャルグループ傘下の関西みらい銀行(社長 西山 和宏)は、申し合わせ内容に基づき、お客さまに生じた損失の補償について対応いたします。

なお、補償方法等の詳細につきましては、下記「全銀システム障害に伴うお客さまへの補償対応について」に掲載してまいります。

<URL>https://www.resona-gr.co.jp/info/20231018_3165.html

代表的な補償対象となる「各種手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸越利息/借入金利」について、該当のあるお客さまにおかれましては、大変お手数ですが、下記臨時コールセンターもしくはお取引店までご連絡をお願い申し上げます。

また、今回のシステム障害に伴う二重送金など上記以外のご相談がある場合も、臨時コールセンターまでお問い合わせください。多くのお客さまにご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げるとともに、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応してまいります。

【全銀システム障害に伴う臨時コールセンター】

りそな銀行	フリーダイヤル 0120 - 44 - 3989 (受付時間 平日 9:00~17:00)
埼玉りそな銀行	フリーダイヤル 0120 - 30 - 3192 (受付時間 平日 9:00~17:00)
関西みらい銀行	フリーダイヤル 0120 - 18 - 3989 (受付時間 平日 9:00~17:00)

以上