

金融円滑化管理方針

当組合は、地域に根差し、地域に開かれた、積極的な地域貢献への取組みを行うことが、協同組織金融機関としての最も重要な社会的役割の一つと認識し、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に積極的に取組みます。

1. 基本姿勢

- (1) お客様からの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、お客様のご事情をきめ細かく把握したうえで、真摯に対応します。
- (2) 中小企業のお客様からの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、中小企業の特長や事業の状況、事業についての改善もしくは再生の可能性等を勘案しつつ、適切な審査を行います。また、貸付条件の変更等を行った後の新規融資のお申込についても、適切な審査を行います。
- (3) 住宅資金をご利用いただいているお客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、将来にわたる無理のない返済に向けて、適切な審査を行います。

2. 顧客保護・説明態勢

- (1) 中小企業のお客様との貸付条件の変更等の協議にあたっては、経営改善に向け真摯に対応するとともに、経営改善に向けた取組みを積極的に支援します。
- (2) 中小企業のお客様の技術力・成長性や、事業そのものの採算性・将来性を適切に見極めるため、職員に対する研修・指導を行います。
- (3) お客様からの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、お客様から理解と納得を得られるような十分な説明を行います。また、ご相談・お申込を謝絶する場合には、できる限り具体的に、かつ、丁寧な説明を行います。
- (4) お客様からの新規融資や貸付条件の変更等に関するお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等に対しては、組織全体で真摯に受け止め、誠実な対応を行います。

3. 他の金融機関等との連携

- (1) お客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、他の金融機関や信用保証協会、住宅金融支援機構等との適切な連携を図ります。
- (2) 中小企業のお客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、中小企業再生支援協議会等の関係機関との適切な連携を図ります。

4. 体制整備

- (1) 理事会で定めた方針を全役職員に周知徹底し、組織をあげて金融円滑化に取り組みます。
- (2) 審査管理部の担当理事を「金融円滑化管理担当理事」、審査管理部長を「金融円滑化管理責任者」とし、金融円滑化管理全般を統括します。
- (3) 関連部長等で構成する「金融円滑化対策委員会」を設置し、金融円滑化管理にかかわる情報を集約するとともに、金融円滑化に向けた具体的な取組みを検討します。
- (4) 本部に「金融円滑化ご相談受付ダイヤル」、全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」をそれぞれ設置し、お客様からの新規融資や貸付条件の変更等に関するお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等に適切に対応します。
- (5) 営業店には、店舗長を「金融円滑化対応責任者」として、融資担当役席を「金融円滑化対応担当者」として配置し、お客様からの具体的なご相談や苦情等に迅速に対応します。
- (6) 審査管理部において、貸付条件の変更等にかかわる情報を集約し、営業店における対応状況を把握するとともに、関連部署において情報の共有化に努めます。また、その内容等をもれなく記録・保存します。
- (7) 体制整備の推進状況・問題点について、お客様の利益が著しく阻害される恐れがある事案等が発生した場合には、速やかに常務会に報告し、問題の解決と再発防止に努めます。

[金融円滑化にかかわる当組合の体制]

