

金融円滑化に関する基本方針

当社は、金融円滑化への取組みは地域金融機関としての使命であるとの認識のもと、これまでも金融円滑化に積極的に取り組んでまいりましたが、関係法令等に照らし、以下のとおり「金融円滑化に関する基本方針」を制定いたしました。当社は、全役職員がこの基本方針を遵守し、3つのP（Polite:丁寧に、Positive:積極的に、Prompt:迅速に）で金融円滑化に取り組むことによって、引き続き地域経済の発展に貢献してまいります。

1. 金融円滑化の実効性の確保

金融円滑化担当取締役、金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理者を任命するほか、金融円滑化への取組みを組織横断的に検討するために金融円滑化対応委員会を設置するなど、必要な態勢整備を行い、実効性の確保に努めます。

2. 新規ご融資や貸付条件変更等への対応

中小企業者の皆さまからの新たなお借入のご相談には、お客さまの事業の特性や状況等を踏まえ、できる限り資金需要にお応えするよう努めてまいります。また、中小企業者の皆さまや住宅資金の借入のあるお客さまからの条件変更等のお申し出には、きめ細かくご相談に応じ、必要な対応をできる限り柔軟に講じるよう努めてまいります。

3. 経営改善・経営相談等への対応

中小企業者の皆さまに対しては、お客さまと一緒に事業改善計画を策定するなど、事業改善等のお手伝いをさせていただきます。また、必要に応じて、本部関連部署が事業改善計画の策定支援等を行ってまいります。

4. お客さまへの説明姿勢

お客さまとの与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に際しては、契約内容や結論に至った理由・経緯等を十分ご理解いただけるよう、適切なお説明をするよう努めてまいります。

5. 金融円滑化に関するご相談・苦情等への対応

全営業店および住宅ローンセンター等に「お借入に関するご相談窓口」を設置し、新たなお借入や条件変更などのご相談を真摯な姿勢でお受けいたします。また、全営業店で金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談をお受けするほか、本部に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置して、お客さまからの直接の苦情相談等をお受けするとともに、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

6. その他必要な措置

その他、金融円滑化に関する必要な措置を適時適切に実施してまいります。

平成 21 年 12 月 4 日

