

平成22年1月27日制定

北郡信用組合

## 金融円滑化に関する当組合の基本方針について

当組合は、地域のお客様の金融円滑化をさらに推進するために、その取組みの基本方針を下記のとおり策定いたしました。

この基本方針に基づいて、地域の金融円滑化に積極的に取り組んでまいりますのでお知らせいたします。

### 1. 当組合の方針について

中小企業のお客様及び住宅資金ご利用のお客様の金融円滑化を図るために、積極的および真摯に取り組めます。

### 2. 具体的な対応について

当組合では、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等を遵守のうえ、顧客の情報を厳格に管理し、その正確性・機密保持に努めます。

#### (1) 中小企業のお客様への対応

##### ①新規の融資申込み

事業の特性及びその状況を十分に勘案し、積極的に資金の申込みに対応します。

##### ②条件変更・旧債の借換え

イ. 申込み相談を受けたときは、積極的に対応します。

ロ. 申込みを妨げないものとします。

ハ. 申込み条件をつけるときは、その理由を十分に説明します。

ニ. 謝絶するときは、具体的な理由を丁寧に説明します。

ホ. 経営改善計画の策定に向けて真摯に議論します。

ヘ. 経営改善計画の策定要請がある場合は、支援します。

ト. 経営改善計画の進捗状況を把握し、必要に応じて助言を行います。

チ. 他の金融機関および信用保証協会等との緊密な連携を図ります。

#### (2) 住宅資金ご利用のお客様への対応

##### ①条件変更・旧債の借換え

イ. 将来にわたる無理のない返済に向けて、財産及び収入の状況を勘案して積極的に対応します。

ロ. 申込みを妨げないものとします。

ハ. 申込み条件をつけるときは、その理由を十分に説明します。

ニ. 謝絶するときは、具体的な理由を丁寧に説明します。

ホ. 他の金融機関等との緊密な連携を図ります。

### 3. 対応の記録・保存について

#### (1) 中小企業のお客様及び住宅資金ご利用のお客様

①申込みがあった場合は、その内容を記録し保存します。

②謝絶又は取下げに至った理由を具体的に記録し保存します。

③苦情相談を受けた場合は、具体的に記録し保存します。

#### 4. 管理態勢について

##### (1) 理事会の役割・責任

- ①金融円滑化管理方針・規程を策定します。
- ②重要事項を審議し、金融円滑化管理態勢を構築します。

##### (2) 理事長の役割・責任

- ①金融円滑化管理態勢を統括、管理します。
- ②金融円滑化管理態勢に係る基本的事項及び必要事項を周知します。

##### (3) 管理担当理事の役割・責任

- ①金融円滑化管理責任者に対して指揮・命令を行います。
- ②金融円滑化管理態勢の整備及び充実・強化を図ります。

##### (4) 管理責任者(経営支援課長)の役割・責任

- ①金融円滑化管理態勢を推進します。
- ②管理規程の策定・見直し等管理態勢の基本的事項を立案します。

##### (5) 管理統括部(融資部)の役割・責任

- ①管理責任者と連携し、管理に関する事項を一元的に管理・統括します。
- ②金融円滑化管理態勢を充実・強化します。

##### (6) 管理担当者(店舗長)の役割・責任

- ①管理統括部と連携し、各営業店における金融円滑化管理態勢を推進します。
- ②管理統括部の指示に基づく管理に係る研修計画を策定・実施します。

##### (7) 相談等窓口の役割・責任

- ①金融円滑化に関するお客様からの相談等の内容を記録簿に記載します。
- ②管理担当者(店舗長)へ相談等の内容を報告します。

#### 5. 体制整備の概要

##### (1) 中小企業金融円滑化対応委員会の設置

##### (2) 相談等窓口の設置

##### (3) 広報体制(ホームページ等)

##### (4) 職員の研修体制

##### (5) 訪問による支援体制

##### (6) 休日相談会の開設等

##### (7) 苦情相談窓口の設置

以 上

#### 【本件に関してのお問い合わせ先】

融資部経営支援課 担当：鈴木

TEL 0237-55-5694 FAX 0237-55-5582

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合休業日は除きます)

E-Mail: shien@kitagunshinkumi.jp

なお、各営業店の「金融円滑化相談窓口」においても対応します。