

金融円滑化管理の体制

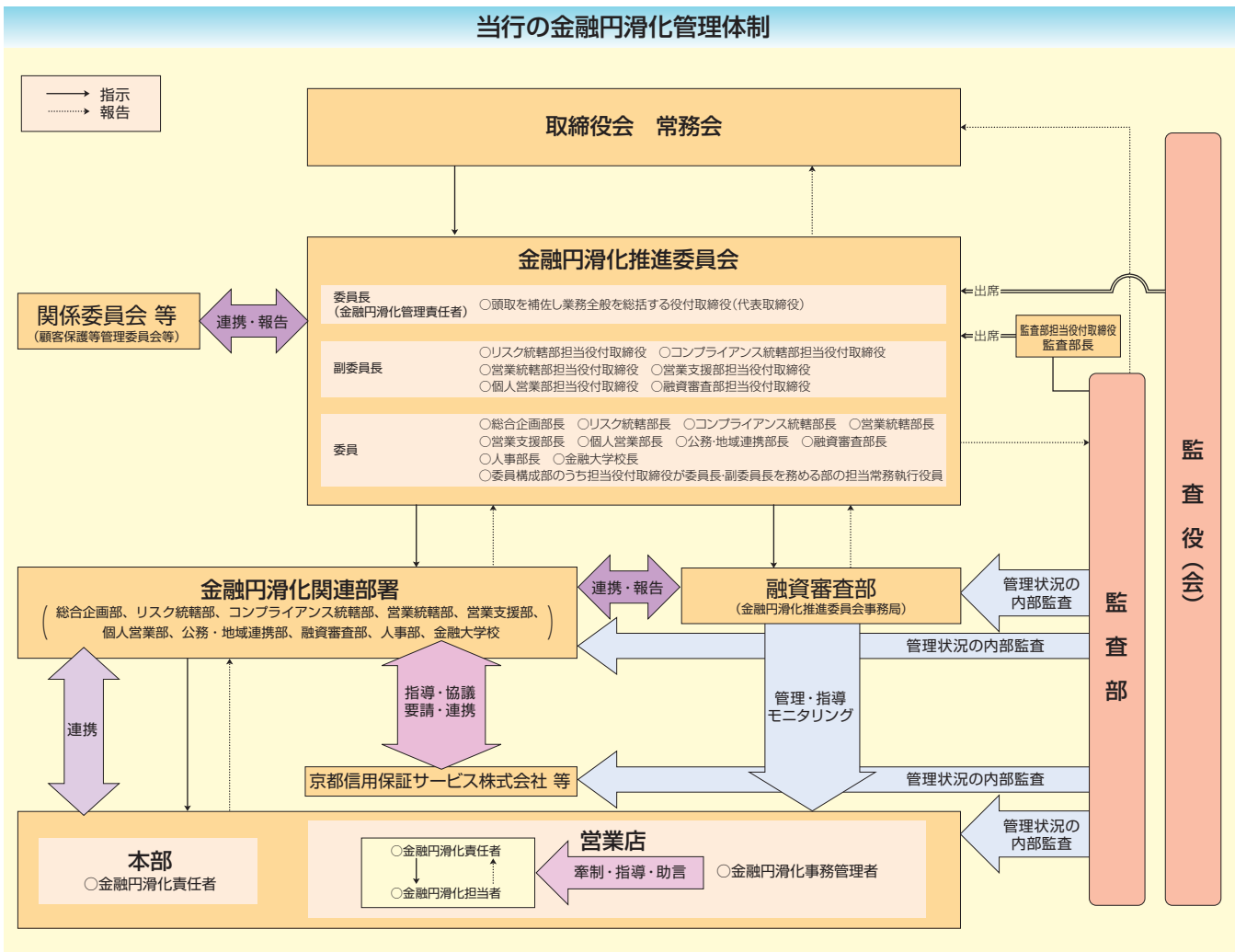
当行では、従来から地域における円滑な資金供給や経営改善・事業再生支援など、お客さまの経営実態や特性等を十分に踏まえ、きめ細かな対応の実践に努めてまいりましたが、金融円滑化への取組みをさらに強化するため、「金融円滑化管理に関する方針」および「金融円滑化管理規程」を定めるとともに、全行をあげ一層推進する体制を整備いたしております。

具体的には、頭取を補佐し、業務全般を総括する役付取締役を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置するとともに、融資審査部がその事務局として金融円滑化に関する取組状況等を一元的に管理することとしており、各本店からの報告等を踏まえた各種施策の検討・実施など金融円滑化について組織横断的に取組み体制としております。

各本店では、お客さまからの新規のお借入や借入条件の変更等のご相談・お申込に対して真摯に対応し、お客さまの実態等を踏まえた適切な対応に努めるとともに、その進捗状況については各本店に配置した「金融円滑化責任者」が点検し、速やかな対応を実現してまいります。

また、金融円滑化管理態勢をより有効に機能させるため、年度ごとに「金融円滑化管理プログラム」を制定し、本プログラムに沿って各種施策の実行を推進いたしております。

中小企業金融円滑法が平成25年3月末に期限を迎えましたが、今後につきましても、地域金融機関として、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮し、法人・個人事業主のお客さまへの円滑な資金供給や資金繰りに関する相談および住宅ローンをご利用のお客さまからの返済計画見直し等のご相談について、公正、迅速、丁寧な対応に努めてまいります。



当行のご相談受付体制について

当行では、法人・個人事業主のお客さまや住宅ローンをご利用いただいているお客さまが、新たな資金ニーズや既存のお取引内容に関することなどについてご相談いただきやすいよう、受付時間を拡大するなど受付体制の一層の充実をはかっております。

<平日15時以降および土・日曜日のご相談受付窓口>

●法人・個人事業主のお客さま

ご相談受付窓口	受付時間
5時までご相談コーナー	平日 9:00～17:00
土・日パーソナルプラザ	9:30～17:00
土曜ご相談プラザ	9:00～17:00
土・日ご相談プラザ	9:00～17:00

●住宅ローンをご利用のお客さま

ご相談受付窓口		受付時間
5時までご相談コーナー		平日 9:00～17:00
土・日パーソナルプラザ		9:30～17:00
土曜ご相談プラザ		9:00～17:00
土・日ご相談プラザ		9:00～17:00
ローン営業部	本店・大阪	平日・土・日曜日 9:00～17:00 (水曜日休業)
	下鴨	平日 9:00～17:00 土・日曜日 9:30～17:00 (水曜日休業)
住宅ローンプラザ(桂川・南草津・刈谷)		土・日曜日 9:00～17:00*
住宅ローンに関する金融円滑化専用フリーダイヤル ☎0120-075-053		平日・土・日曜日 9:00～17:00

*事前予約制につき、ご予約のない場合は土曜日・日曜日のご相談を受けられない場合がございます。

お借入の条件変更等に関する苦情のご相談受付体制について

当行では、お借入の条件変更等に関する苦情のご相談に誠意をもって問題解決にあたるよう、体制を整えております。

<お借入の条件変更等に関する苦情の相談窓口>

●営業店の苦情受付窓口

お取引店の「金融円滑化責任者」が承ります。

●本部の苦情受付窓口

苦情受付窓口	受付時間
金融円滑化苦情相談窓口 (金融円滑化苦情相談係) ☎0120-075-016	平日 9:00～17:00

金融円滑化管理に関する方針

金融円滑化の重要性に鑑み、お客さまへの金融の円滑化を図ることにより、地域金融機関としてお客さまの事業活動の円滑な遂行、雇用の安定並びに生活の安定に資することを通じ、もって地域社会の安定向上と地域経済の健全な発展に寄与することを目的とし、次のとおり「金融円滑化管理に関する方針」を定めます。

・新規借入や借入条件の変更への対応

お客さまからの新たな借入や借入条件の変更のご相談に対しては、お客さまの事業の特性、実態や将来的な展望等を踏まえ、実情に応じた迅速かつ的確な審査・回答に努めます。

また、借入条件の変更のご相談(事業再生ADR手続、地域経済活性化支援機構、東日本大震災事業者再生支援機構からの要請、および自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン等を含む)に対しては、必要に応じ適切に他の金融機関等との緊密な連携を図りながら、できる限り返済条件の変更などの措置をとるよう努めます。

なお、個人保証の検討に対しては、「経営者保証に関するガイドライン(※)」に則することとし、法人と経営者個人との関係等の実情に応じて、お客さまのご意向も踏まえ、経営者保証のみならず、経営者以外の第三者による保証も含め適切な対応に努めます。

・経営相談等

お借入のあるお客さまとの継続的な関係において、お客さまの事情などを踏まえ、必要に応じ適切に経営相談などの取組みに努めます。

・お客さまへの説明

お客さまへの説明にあたっては、お客さまの知識・理解や経験・資産の状況等に応じた適正な情報提供と説明を行います。

・ご相談・苦情・紛争等への対応

お客さまからのご相談、苦情及びお客さまとの間の紛争には、真摯な姿勢で、公正・迅速かつ適切に対応し、お客さまの理解と納得を得て解決するよう努めます。

・体制の整備

金融円滑化を適切に管理するため、管理責任者および委員会、各店舗に金融円滑化の実施にかかる責任者を設けるとともに、必要に応じて金融仲介機能を発揮するための体制を見直します。

・研修等の実施

金融円滑化管理に関する当行役職員の能力向上のため、必要な研修等を実施します。

※平成25年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会(日本商工会議所と全国銀行協会が事務局)が公表したガイドライン。

・「金融円滑化への取組み」についての詳細は、当行ホームページ等を通じてお知らせしてまいります。