

融資条件の変更等に係る対応の基本方針

当行は、行是「堅実経営」に基づき、信用の重視と地域への貢献を念頭に置き、当行の伝統的な営業方針である「永代取引」を推し進めております。

昨今の厳しい経済情勢を踏まえ、地域経済の発展に寄与・貢献し、さらなる金融の円滑化を図るため、下記のとおり融資条件の変更等に係る対応の基本方針を定め、お客さまからのお申込みにきめ細やかに取組んでまいります。

1. 基本方針

- (1) 当行は、地域金融の円滑化を最も重要な役割の一つと認識し、融資条件変更等のお申込みを受けた場合には、当行の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、お客さまの事業の特性や将来の見通し、財産や収入などの状況を勘案し、できる限り柔軟な対応に努めます。
- (2) 当行は、融資条件変更等のお申込みに対して、全営業店に金融円滑化相談窓口を設置のうえ、ご相談に応じる担当者としてローン・カウンセラーを配置し、真摯かつ丁寧に対応します。

2. 中小企業や個人事業主のお客さまからのお申込みに対する取組み方針

- (1) 当行は、中小企業や個人事業主のお客さまから債務の返済にかかるご相談があった場合には、当該事業の改善・再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、適切な条件の変更等の対応に努めます。
- (2) 当行は、お客さまの経営再建計画の策定に向けてお客さまと真摯に話し合いを行います。また、お客さまからご要望がある場合には、経営再建計画の策定を支援します。
- (3) 当行は、事業再生ADR手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合、またはお客さまに対して有する債権に関して株式会社企業再生支援機構から買取申込み等の要請を受けた場合には、当該事業の改善・再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、適切な対応に努めます。
- (4) 当行は、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、お客さまがご利用している他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等との緊密な連携を図り、円滑な対応を行います。

3. 住宅資金借入をご利用のお客さまからのお申込みに対する取組み方針

- (1) 当行は、住宅資金借入をご利用のお客さまから債務の返済にかかるご相談があった場合には、お客さまの財産および収入の状況を勘案しつつ、適切な条件の変更等の対応に努めます。
- (2) 当行は、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、お客さまがご利用している他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等との緊密な連携を図り、円滑な対応を行います。

【具体的な対応方針】

当行は、融資条件の変更等に係る対応の基本方針に則した取組みをするにあたり、下記のとおり、お客さまの視点から業務を捉え、具体的に対応してまいります。

1．ご相談受付

お客さまから融資条件変更等のお申込みを受けた場合には、お申込みの内容を丁寧に聞き、その内容の記録を徹底してまいります。

2．申込案件の進捗管理

融資条件変更等のお申込みの受付から回答までの適切な進捗管理を行い、お申込みに速やかに対応するよう努めてまいります。

3．お客さまの立場に立った対応

融資条件変更等のお申込みに対する審査にあたり、必要な資料のご提出をお願いする際には、お客さまに過度な負担をおかけすることのないよう十分に配慮してまいります。

4．適切な審査

お客さまが以前に融資条件の変更等をしたことがある、お申込みの時点での返済が滞っているというような形式的な事実にとらわれることなく、お客さまの実際の状態をきめ細かく把握したうえで審査を行うよう努めてまいります。

5．お客さまへの回答

審査結果は速やかにお客さまにお伝えし、所定の手続きに則り、速やかに実行手続きを行ってまいります。また、融資条件の変更等を行うにあたり、条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかに提示のうえ、真摯かつ丁寧な説明を行うよう努めてまいります。

6．ご要望に沿えない場合の対応

お申込みにお応えできない場合には、お客さまのご理解とご納得をいただけるよう、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由について可能な限り具体的に、かつ、丁寧に説明を行うよう努めてまいります。また、それらの内容について適切に記録し、保存してまいります。

7．条件変更後のリレーションシップ

融資条件の変更等を実施した後も、当行の伝統的な営業方針である「永代取引」を押し進めるべく、継続的なご相談受付・経営相談・経営指導等を適切に行ってまいります。

8．経営再建計画の進捗サポート

融資条件の変更等の実施にあたり、経営再建計画を策定した場合には、計画の進捗状況の適切な管理に努め、必要に応じ助言等を行ってまいります。

9．職員の能力向上

赤字や債務超過、融資条件の変更といった形式的な事象のみで判断することなく、お客さまの現在おかれている実際の状態をきめ細かく把握し、適切な融資審査と事後管理を行うため、行内研修等により、職員の育成と目利き能力の向上に積極的に取り組んでまいります。

【態勢整備】

当行は、従来から地域金融の円滑化を図り、金融仲介機能を最大限に発揮するよう努めておりますが、現状の経済金融情勢や雇用環境におけるお客さまの債務の負担の状況に鑑み、下記のとおり融資条件の変更等に係る対応の基本方針に基づく態勢を整備しました。これにより、中小企業や個人事業主のお客さまの資金繰りや住宅資金借入をご利用のお客さまの返済条件変更等に関するご相談に対し、これまで以上にきめ細やかに対応し、地域金融のさらなる円滑化に向けて積極的に取り組んでまいります。

1. 金融円滑化相談窓口の設置

平成21年4月1日から徳島県内の全営業店および相談プラザに個人向け「ローン返済相談窓口」を設置しておりましたが、平成21年12月22日から中小企業・個人事業主の皆さまを含め、すべてのお客さまからのご相談をお受けする窓口として一本化し、県外店も含めた全営業店と相談プラザ内に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

2. 金融円滑化窓口責任者、金融円滑化窓口担当者の設置

- (1) 本店営業部長、全支店長および相談プラザを運営する個人営業センター長を「金融円滑化窓口責任者」に任命し、ご相談窓口の適切な運営を行います。
- (2) 平成21年4月1日から徳島県内店舗に配置しております、「ローン・カウンセラー」を県外店も含めた全営業店および相談プラザに拡充し、金融円滑化窓口担当者としてお客さまからの相談に真摯かつ丁寧にお応えします。

3. 金融円滑化管理責任者および金融円滑化推進委員会の設置

- (1) 審査部担当役員を金融円滑化管理責任者に任命し、金融円滑化管理態勢の整備に関する指導・監督を行います。
- (2) 金融円滑化管理部門である審査部、および金融円滑化担当部門である総合企画部、営業推進部の各部長、およびリスク統括室の室長を主な構成員とした金融円滑化推進委員会を設置(委員長 審査部長)し、金融円滑化に関する諸施策の推進や対応策等の協議を組織横断的に行います。
- (3) 取締役会等は、金融円滑化推進委員会から金融円滑化への取組状況について報告を受け、金融円滑化への取組状況の把握・監督を行い、必要に応じて、金融円滑化推進委員会に、全行に向けて改善を指示させる態勢とします。
- (4) 取締役会等は、金融円滑化推進委員会から融資条件の変更等に係る苦情相談の報告を受けることにより、銀行全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。