

# 金融円滑化に関する基本方針

摂津水都信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

## 1. 取組み方針

当金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給が、事業地域の限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命であると考えております。お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みに対して、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

## 2. 金融円滑化の実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

- ① お客さまからのご相談に対して適切かつ迅速に対応するとともに、きめ細かな経営改善支援を行うための態勢整備として、審査部経営改善相談チーム内に「CRSチーム（企業再生支援チーム）」を設置し、新たに2名の職員を配置しております。（平成21年11月1日）
- ② 営業現場での迅速かつきめ細かな対応を実施するため、各営業店に「お客さま対応責任者」を配置するとともに、「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。（平成21年12月25日）
- ③ 金融円滑化に関するお客さまからの幅広いご相談や当金庫の金融円滑化に関する対応状況に対するご要望等に応じるため、本部に「金融円滑化ご相談フリーダイヤル」を設置しております。（平成21年12月25日）
- ④ 金融円滑化に関するお客さまへの対応や説明の適切性を確保するための「金融円滑化管理方針」を策定し全役職員へ周知徹底するとともに、「金融円滑化推進委員会」を本部に設置し、当金庫における金融円滑化に関する責任者として「金融円滑化管理責任者」を選任しております。（平成22年1月25日）

## 3. 他金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

金融円滑化に関するご相談は、営業店の「金融円滑化ご相談窓口」または下記の「金融円滑化ご相談フリーダイヤル」をご利用ください。

電話番号 0120-558-132

受付時間 平日午前9:00～午後5:00

以上

## 金融円滑化に関する組織体制の概要

摂津水都信用金庫では、従来から中小企業者および住宅ローンご利用者からの資金繰り等に関するご相談に対して積極的に対応してまいりましたが、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（中小企業金融円滑化法）」が平成21年12月4日に施行されたことを受けて、営業店と本部が一体となり、お客さまからの資金繰り等に関するご相談に対してさらに迅速かつ柔軟に対応し、かつ中小企業者のお客さまの経営支援活動を積極的に取り組むため、本部に「企業再生支援チーム（金融円滑化業務専門チーム）」を新設するとともに、各営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置する等、金融の円滑化に対応するための体制を整備いたしました。

### 1. 組織体制の概要

#### (1) 理事会

最終意思決定機関である理事会において、当金庫における金融の円滑化を促進するための基本的な考え方である「金融円滑化管理方針」を策定し、全役職員に周知徹底するとともに、方針に定めた事項を実践するために必要となる態勢の整備、お客さまへの対応状況を把握するための報告体制の整備を実施いたします。

#### (2) 本部

中小企業者および住宅ローンご利用者への適切な対応を実践するために必要となる施策等について、関係部署が横断的に協議・検討・情報共有を行うことを目的として、「金融円滑化推進委員会」を設置するとともに、金融円滑化に関する実務を統括する「金融円滑化管理責任者」、金融円滑化に関する実務を担当する「企業再生支援チーム」を設置しております。

#### (3) 営業店

お客さまからの資金繰りに関するご相談に対応するため、各営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置するとともに、各営業部店長を「顧客対応責任者」として設置しております。

### 2. 貸付条件変更等のお申込みに対する状況を適切に把握するための体制整備

#### (1) 営業店

お客さまからの新規融資や条件変更に関するご相談に対しては、そのご相談内容の進捗管理を徹底するとともに、お客さまの状況を十分に把握し、真摯かつ迅速に対応いたします。特に、慎重かつ十分な検討の結果、お客さまのご希望に添えない場合には、ご理解いただけるよう丁寧にご説明いたします。また、お客さまからのご相談内容やお客さまへのご説明内容については、正確に記録・保存いたします。

## (2) 本部

金融円滑化管理責任者は、各営業店でのお客さまへの対応状況を理事会等に報告し、理事会等は、当金庫の金融円滑化に関する態勢の有効性を検証し、必要に応じて見直しを指示いたします。

## 3. 貸付条件変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制整備

### (1) 相談窓口

各営業店では「金融円滑化ご相談窓口」において、本部では「金融円滑化ご相談フリーダイヤル」において、貸付条件変更等に関するお客さまからの苦情・相談に対応いたします。

#### 「金融円滑化ご相談フリーダイヤル」

電話番号 0120-558-132

受付時間 平日午前9:00～午後5:00

### (2) 記録・保存

貸付条件変更等に関する苦情・相談をお受けした場合、その内容を具体的かつ正確に記録・保存いたします。

## 4. 中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制整備

### (1) 経営改善計画書作成支援

中小企業者のお客さまより貸付条件変更等のお申込みをお受けした場合、お客さまの事業の経営改善に向けて、経営改善計画書の作成を積極的にサポートいたします。

### (2) 経営相談・経営支援

継続的な経営改善計画書に対する実績管理を実施し、進捗状況に応じた経営に関する助言・アドバイスを積極的に実施いたします。

### (3) 人材の育成

お客さまの経営改善計画書作成を支援する能力やお客さまの事業価値を適切に見極める能力の向上に向けた人材育成を積極的に実施いたします。

以上

# 金融円滑化管理体制図

