

金融円滑化に関する取組方針について

スルガ銀行は、「ライフ アンド ビジネス ナビゲーターとして、お客さまの〈夢をかたちに〉する、〈夢に日付を〉いれるお手伝い」を使命としております。地域の金融機関として「地域密着型金融推進計画」を策定し、「①顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮」、「②地域の面的再生への積極的な参画」、「③地域やお客さまへの積極的な情報発信」について重点的に取り組んでおります。

また、金融円滑化に関する基本方針に基づき、中小企業や個人事業主のお客さまならびに住宅ローンをご利用のお客さまの新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談・お申込みに真摯に迅速かつ適切に対応し、金融の円滑化への取組みを強化してまいります。

① 金融円滑化に関する基本方針について

② 新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握する仕組みについて

③ 新規のお借入れや借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行なうための対応について

④ 中小企業や個人事業主のお客さまへの円滑な資金供給や経営改善または事業再生等を適切に行なうための仕組みについて

① 金融円滑化に関する基本方針について

1. 基本方針

当社は、中小企業や個人事業主のお客さまならびに住宅ローンをご利用のお客さまに対する金融の円滑化への取組みが金融機関として最も重要な役割の1つであると認識し、適切なリスク管理態勢のもと、成長可能性を重視した円滑な資金供給を行ない、金融仲介機能を発揮してまいります。

- (1) お客さまからの新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談・お申込みにつきましては、お客さまのご要望を真摯にお伺いし、円滑な資金供給やお借入れの返済に係る負担の軽減に取り組んでまいります。
- (2) 中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談、経営改善支援等の実施ならびに住宅ローンをご利用のお客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けた、きめ細かいご相談の受付、ならびにご提案・ご対応を積極的に行なってまいります。
- (3) お客さまから新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みをお受けしたときには、お申込み内容を記録し、迅速な検討・回答ができるよう、進捗管理を行なってまいります。
- (4) お取引内容、お借入条件の変更等について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に、誠実な説明を行なうよう努めてまいります。
- (5) お客さまからの新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談・お申込みに対するお問い合わせ、ご要望ならびに苦情等につきましては、適切かつ十分な取組みを行なってまいります。
- (6) お借入れ条件の変更等を行なったことがある等の形式的な事象にとらわれることなく、適切な審査を行なってまいります。
- (7) 中小企業や個人事業主のお客さまの事業価値について、適切に判断するための能力の向上に努めてまいります。
- (8) お客さまからの経営者保証に関するご相談等につきましては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切かつ真摯に取り組んでまいります。

2. 組織体制

- (1) 金融円滑化管理に関する担当取締役として、審査部管掌取締役を任命し、適正な金融円滑化管理態勢を整備・確立してまいります。
- (2) 金融円滑化管理責任者である審査部長は、金融円滑化の適切性を確保する必要がある業務の所在、種類ならびにその管理の方法を十分に理解し、金融円滑化に関する基本方針に則り、金融円滑化の適切性を確保してまいります。
- (3) 金融円滑化管理部門は、審査部に定め、金融円滑化管理責任者のもと、金融円滑化に係る手続き等に関し、対象となるお客さま、取引、商品の範囲、その管理の方法、確認すべき項目、手続きならびに判断基準等を明確に定め、金融円滑化に取り組んでまいります。
- (4) 金融円滑化に関する担当者として、各営業店の所属長を任命し、審査部と連携し、金融円滑化管理の実効性を確保してまいります。

② 新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握する仕組みについて

当社は、新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するため、次のとおり体制を整備し、お客さまからのご相談・お申込みに積極的に対応してまいります。

1. 受付窓口

(1) 住宅ローンをご利用のお客さま

営業店窓口にて新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談をいただける体制としております。

「インフォメーションセンター」ならびに「ホームローンデスク」では、お電話にてご返済のご相談をお受けしております。

(2) 中小企業ならびに個人事業主のお客さま

営業店窓口にて新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談をいただける体制としております。

2. 審査態勢

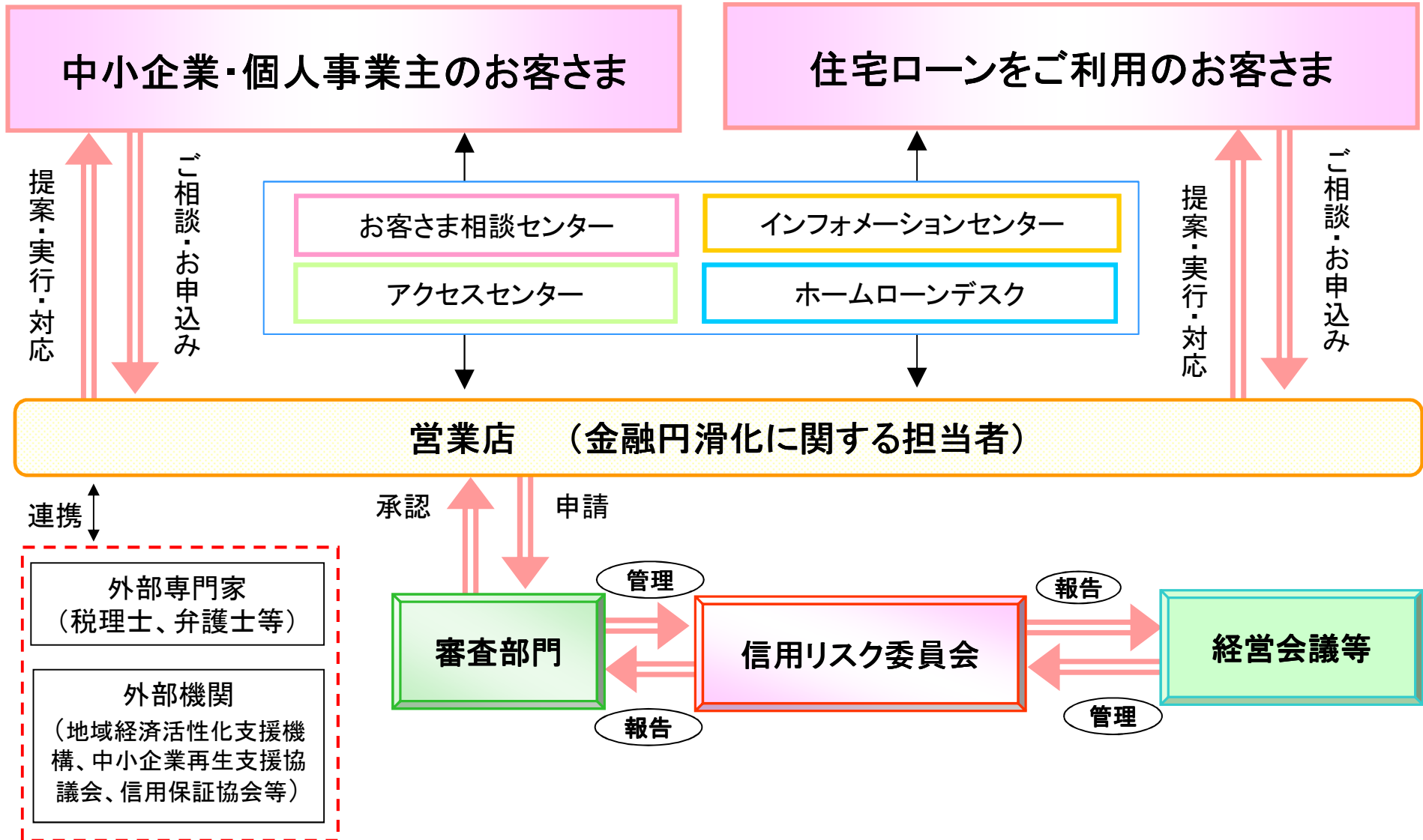
(1) お客さまから新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みに関するご相談をお受けしたときには、真摯にお伺いし、迅速な検討・ご回答に努めてまいります。

- (2)お申込みに対し、機械的・画一的な判断を行なうのではなく、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで、対応してまいります。その際に、資料の作成を求めるなど、お客さまに過度の負担をおかけしないよう努めてまいります。
- (3)お借入条件の変更等を行なったことがある等の形式的な事象のみをもって、お申込みをお断りすること無く、適切な審査を行なってまいります。
- (4)お客さまが他の金融機関からお借入れをされているときには、お客さまから同意をいただいた上で、該当の金融機関と連携して円滑な資金供給やお借入れの返済に係る負担の軽減に努めてまいります。

3. 状況の把握

- (1)お客さまから新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談・お申込みをお受けしたときは、その内容について記録ならびに保存を行ない、お申込み等の状況を把握してまいります。
- (2)各営業店の担当者は、新規のお借入れや借入条件の変更等のご相談・お申込みについて、所属長に報告してまいります。
- (3)各営業店の所属長は、ご相談・お申込みの状況を把握し、迅速な回答を行なうために、担当者等を指導し、定期的に審査部へ報告してまいります。
- (4)審査部は、定期的にまたは必要に応じて随時、審査部長ならびに担当取締役を通じて、信用リスク委員会ならびに経営会議等に対し、金融円滑化に関する実施状況を報告してまいります。

＜新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握する仕組みについて＞



③ 新規のお借入れや借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行なうための対応について

当社は、「お客様の声」を経営に活かし、「お客様本位の経営」を追求しております。

新規のお借入れや借入条件の変更等へのご対応につきましても、お客様にご納得いただける真摯な対応を行なってまいります。

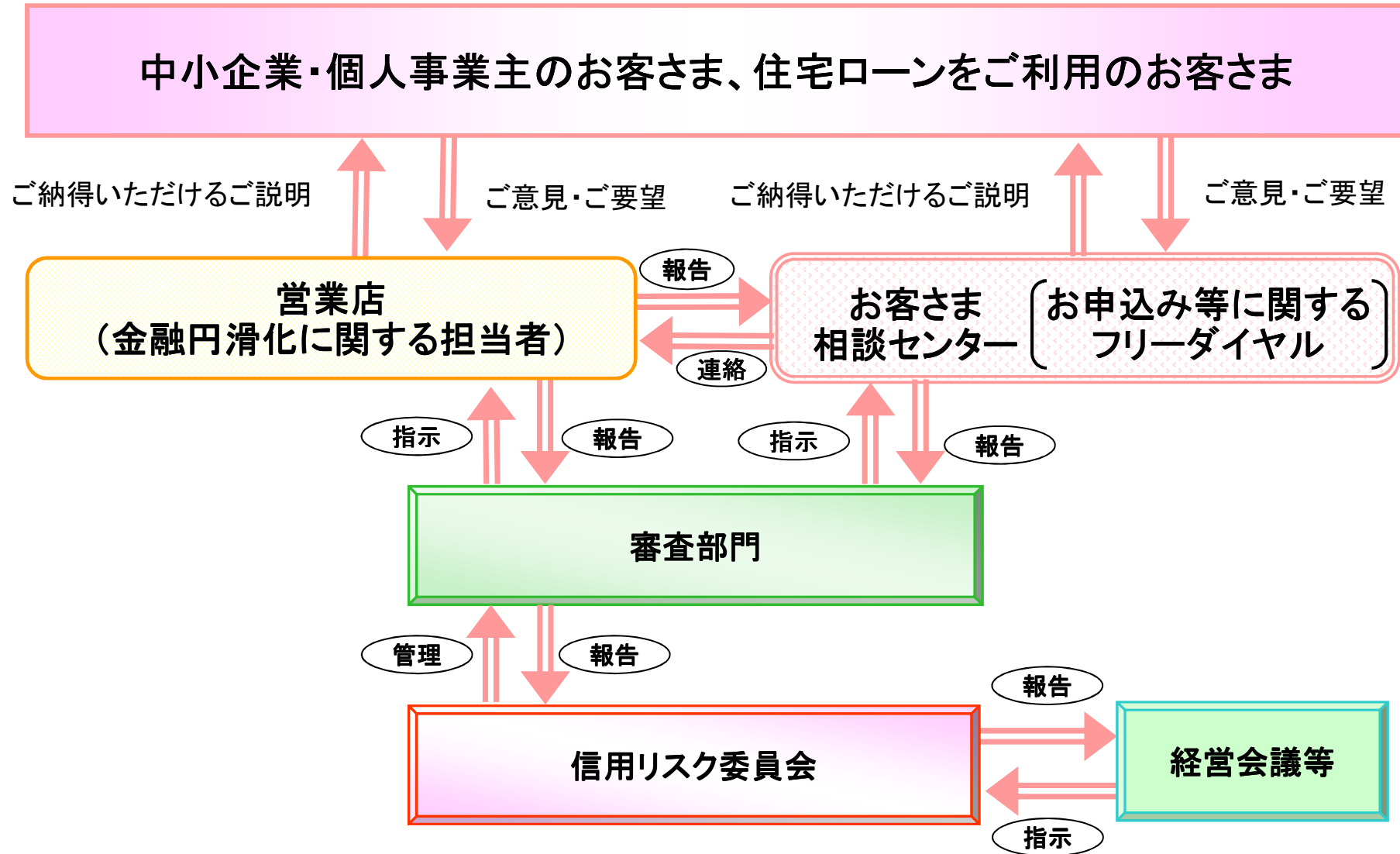
1. お客様へのご説明

- (1) 新規のお借入れや借入条件の変更等のお申込みにお応えできないときにはその理由を、具体的にかつ丁寧にご説明し、お客様にご納得いただけるよう努めてまいります。
- (2) 各営業店の所属長は、お申込みにお応えできなかった案件について、不適切な対応が行なわれていないか確認し、定期的に審査部へ報告してまいります。
- (3) 審査部は、営業店からのお申込みにお応えできなかった案件に関する報告を再度検証してまいります。

2. 苦情等の受付け・相談

- (1) 各営業店においては、所属長が金融円滑化に関するお客様からの苦情相談に対応してまいります。
- (2) 本部においては、専用の「ご融資のお申込み等に関するご意見・ご要望窓口」を設置し、対応してまいります。
- (3) お客様からいただいた金融円滑化に関する苦情相談については、営業本部ならびに審査部が事実関係の確認と問題点の検証を行ない、適切な金融円滑化の態勢を構築してまいります。
- (4) 苦情相談内容は、定期的にまたは必要に応じて随時、審査部長ならびに担当取締役を通じて、信用リスク委員会ならびに経営会議等へ報告し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めてまいります。

<新規のお借入れや借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行なうための対応について>



④中小企業や個人事業主のお客さまへの円滑な資金供給や経営改善または事業再生等を適切に行なうための仕組みについて

当社は、地域密着型金融推進計画に基づき、円滑な資金供給や各種再生手法を活用した事業再生や各種セミナーの開催などによる経営相談ならびに経営改善支援に取り組んでおります。

中小企業や個人事業主のお客さまに対する円滑な資金供給や経営相談、経営改善支援等をさらに積極的に推進してまいります。

1. 円滑な資金供給や経営改善等支援の体制

- (1)お客さまの状況をきめ細かく把握し、他業態も含め関係する他の金融機関や外部専門家、外部機関等と十分連携を図りながら、円滑な資金供給に取り組んでまいります。
- (2)各営業店では、お客さまに対する経営相談・経営指導を行なうとともにお客さまの経営改善支援等に積極的に取り組んでまいります。
- (3)審査部を中心とした各関係本部は、営業店をサポートし、間接的にもしくは直接的に中小企業のお客さまの経営改善または事業再生を支援してまいります。

2. 事業再生支援等や経営改善計画等の策定に関する取組み

- (1)お客さまが事業再生等を必要とされる際には、外部専門家・外部機関等の専門的な知見・機能を活用してまいります。
- (2)お借入条件の変更等に際しては、経営改善計画等の策定に向けて真摯に議論し、お客さまの経営改善計画等の策定を積極的に支援してまいります。
- (3)経営改善計画等を策定したときには、当該経営改善計画等の進捗状況を適切に管理するとともに、お客さまに対して助言を行なってまいります。

＜中小企業や個人事業主のお客さまへの円滑な資金供給や経営改善または事業再生等を適切に行なうための仕組みについて＞

