

金融円滑化に対する行内態勢整備の概要

1. お借り入れの返済条件の変更等への対応状況を適切に把握するための態勢の概要

(1) ご相談受付態勢の整備

「金融円滑化相談窓口」の設置

最寄りの営業店全店に「金融円滑化相談窓口」を設置しておりますので、お気軽にご相談ください。

「金融円滑化相談専用フリーダイヤル」の設置

金融円滑化に関してのご相談専用のフリーダイヤル(0120-225-027)を金融円滑化事務局内に設置しておりますので、お気軽にご利用ください。

フリーダイヤル対応時間帯：平 日(土・祝日除く)9:00～17:00

(2) 「金融円滑化推進本部」の設置 (設置日：平成21年12月3日)

金融円滑化推進本部は、代表取締役頭取を本部長として、金融円滑化の推進および管理強化を目的として設置しており、下記の事項についての協議・検討を行っております。

<金融円滑化推進本部>

区 分	責任者・担当者	役 割
本部長	代表取締役頭取	金融円滑化推進管理全般の統括
副本部長	融資部担当取締役	金融円滑化推進管理全般の統括補佐
推進委員	関係部担当取締役・ 執行役員、部長等	所管業務における金融円滑化推進管理の状況把握、改善・指導
事務局長兼 推進委員	融資部長	金融円滑化推進管理状況全般の把握、改善指示・指導
事務局	融資部	金融円滑化推進本部の運営

(平成26年6月27日現在)

金融円滑化への対応の全行への周知・徹底・指示および研修等の実施

お客様のお借り入れおよび返済条件の変更等に関するご相談に対し、適切な対応を行うための態勢整備

お客様への経営改善・再生支援に係る対応を適切に行うための態勢整備

金融円滑化への対応状況の情報収集・分析・評価・開示・報告の態勢整備

お客様からのご相談を分析し、今後の対応に役立てるための態勢整備

お客様から頂いた苦情等を分析し、再発防止策検討

行内各部門の金融円滑化への対応状況のモニタリング実施および評価

金融円滑化対応状況および管理状況の取締役会等への報告

(3) 営業店における金融円滑化推進管理の責任者、リーダーの配置

金融円滑化推進本部の指示のもと、営業店における金融円滑化推進の実施状況の点検・管

理・指導を行う金融円滑化推進責任者と責任者を補佐する金融円滑化リーダーを全営業店に配置しております。

- ・金融円滑化推進責任者 ~ 各営業店長
- ・金融円滑化リーダー ~ 各営業店融資担当者

(4) お借り入れの返済条件の変更等への対応状況の管理態勢

お借り入れの返済条件の変更等にかかるお申込みがあった場合は、漏れなく記録・保存し、金融円滑化推進責任者が案件の受付状況・進捗状況を適切に管理致します。

各営業店の金融円滑化推進責任者は、受付状況や進捗状況を定期的に取りまとめ、金融円滑化推進本部へ報告を行います。

金融円滑化推進本部は、全行の金融円滑化関連情報を収集し適切に管理するとともに、推進状況を分析・評価し、必要に応じて改善を指示・実施させ、改善状況を把握し、金融円滑化推進管理を適切に行う態勢を整備致します。

金融円滑化推進本部は、各営業店から定期的に報告された受付状況、進捗状況の協議・検討を行うとともに、取締役会等へ定期的に報告を行います。

取締役会等は、金融円滑化推進本部の報告に基づき、金融円滑化推進管理の状況を分析・評価し、必要に応じて、金融円滑化推進本部へ改善を実施させるとともに、改善状況を把握し、金融円滑化推進管理を適切に行う態勢を整備致します。

2. お客様からの苦情相談への対応を適切に行うための態勢の概要

(1) お客様からの苦情・相談受付態勢について

お客様からの苦情相談を適切にお受けするため、コンプライアンス統括部「お客さま相談室」に「金融円滑化苦情相談専用フリーダイヤル」(0120-135-122)を設置しており、各営業店においては、苦情受付責任者もしくは担当者がお客様の苦情相談をお受け致します。

また、お客様からの苦情相談をお受けした場合には、その内容を適切に記録・保存し、コンプライアンス統括部「お客さま相談室」へ速やかに報告致します。

(2) お客様からの苦情相談に適切に対応するための態勢について

コンプライアンス統括部「お客さま相談室」は、金融円滑化に係るお客様からの苦情相談に関する情報を収集し適切に管理するとともに、金融円滑化推進本部に内容を報告致します。

金融円滑化推進本部は、関係部店と協力し苦情相談の解決に向けて速やかに対応するとともに、内容を分析し、必要に応じて再発防止策の検討・実施指示を行います。

金融円滑化推進本部は、取締役会等に対して、お客様からの苦情相談・解決状況についての報告を行います。

取締役会等はその内容の分析・評価および再発防止策の十分性の検証を行い、必要に応じて、金融円滑化推進本部へ改善を指示するとともに改善状況を把握し、金融円滑化に関する苦情相談対応を適切に行う態勢を整備致します。

3. 中小企業者等のお客様の経営改善・再生に向けた支援を適切に行うための態勢の概要

(1) 経営改善計画の策定支援および進捗状況の確認・助言・支援

中小企業者等のお客様の経営改善計画の策定支援および進捗状況の確認・助言・支援については、営業店並びに融資部企業支援室が適切に行います。

(2) 外部の専門家、専門機関との連携

融資部企業支援室は、必要に応じて外部の専門家（コンサルタント、公認会計士等）、外部専門機関（中小企業再生支援協議会等）とも緊密に連携を図り、計画策定、経営改善、再生支援に積極的に取組みます。

(3) 報告および改善指示、実施態勢

融資部企業支援室は、経営改善・再生に向けた支援の取組み状況を金融円滑化推進本部へ報告致します。金融円滑化推進本部は、中小企業者のお客様の経営改善・再生支援への取組み状況を分析・検討のうえ、必要に応じて改善を指示・実施させ、改善状況を把握し、お客様の経営改善・再生に向けた支援を適切に行う態勢を整備致します。

取締役会等はその内容の分析・評価および改善策の十分性の検証を行い、必要に応じて、金融円滑化推進本部へ改善を指示するとともに改善状況を把握し、お客様の経営改善・再生に向けた支援への対応を適切に行う態勢を整備致します。

以 上

金融円滑化推進のための行内態勢（概要）

平成26年6月27日現在
株式会社豊和銀行

