

金融円滑化への取組みについて

(金融円滑化管理方針)

当行は、『「地域密着と健全経営」に徹し、地元金融機関として良質な金融サービスを提供し業務を通じて地域社会の発展に奉仕します。』を経営理念として、地域における円滑な資金の供給に努めてまいりました。この経営理念のもと、これまでもお客さまの経営改善や事業再生に向けたサポートや、中小企業のお客さまの資金調達の多様化への対応、お待たせしない店頭態勢の見直しなど、地域のお客さまの満足度を重視した地域密着型金融の推進に積極的に取組んでまいりましたが、今般、「金融円滑化管理方針」を定め、その取組みを以下の基本方針に沿ってさらに強化してまいります。

(基本方針)

I. 金融円滑化にかかる当行の取組み

1. お客さまからのご相談等への適切な対応

ご融資や返済条件の変更等のご相談、お申込みに対しては、お客さまのご要望を真摯にお伺いしたうえでその内容の記録を徹底し、受付からご回答までの進捗管理を厳格に行い、迅速かつ適切に対応いたします。

2. お客さまの実態面を踏まえた対応

ご融資や返済条件の変更等のご相談、お申込みに対しては、機械的・画一的な取扱いとならないように、また、過去に返済条件のご変更があることや返済が滞っていることをもってお断りすることなく、お客さまの今後の改善の見通しのほか、成長性および将来性等を十分に考慮し、検討いたします。

3. お客さまのご負担軽減への積極的な取組み

ご融資や返済条件の変更等のご相談、お申込みの検討にあたっての実態把握を踏まえ、できる限りお客さまのご負担が軽減されるよう積極的に取組みます。

4. お客さまに対する適切かつ十分な説明

- (1) ご融資や返済条件変更等にかかる契約等にあたっては、お客さまに対して契約内容等について適切かつ十分に説明を行うように努めます。
- (2) ご融資や返済条件変更等のお申込み等に対して条件を付してお応えする場合は、速やかにその内容をお示しし、お客さまにご納得いただけるよう十分な説明を行うように努めます。
- (3) ご融資や返済条件変更等のお申込み等に対してお応えできない場合には、その理由等を可能な限り具体的にかつ丁寧に説明し、お客さまにご理解いただけるように努め、その内容を記録、保管いたします。

5. 経営者保証に関するガイドライン

- (1) 「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図ります。

(2) 保証契約締結時には、「経営者保証に関するガイドライン」で示された保証契約の在り方に基づく対応を行います。

(3) 保証債務の整理にあたっては、誠実かつ柔軟な対応を行うよう努めてまいります。

6. お客さまからのご相談等や苦情への対応

ご融資や条件変更等にかかるお客さまからのご相談、ご意見、苦情に対しては適切かつ迅速に対応し、対応結果も含めその内容を記録、保管いたします。

II. 中小企業のお客さまからのお申込みにかかる取組み

1. 中小企業のお客さまからの新規融資のお申込みやご相談につきましては、当該お客さまの事業の特性や状況を十分に考慮し、できる限り、お客さまのご要望にお応えできるよう努めます。

2. 中小企業のお客さまからの融資申込み等の審査にあたっては、財務面等の数値による機械的・画一的な審査にとどまらず経営実態をきめ細かく把握し、さらにお客さまの技術力、販売力および成長性等の経営資源にも着目し適切な審査を行います。

3. 中小企業のお客さまからの返済条件変更のお申込みやご相談につきましては、当該お客さまの事業の改善の見通しを十分に考慮し、できる限り、お客さまのご要望にお応えできるよう努めます。

4. きめ細かな経営相談、経営へのご助言等、積極的にコンサルティング機能を発揮し、経営改善に向けたお客さまの主体的な取組みを最大限支援していきます。

また、地域経済活性化支援機構の関与した事業再生や地域経済の活性化支援、事業再生ADR（注）解決事業者からの実施要請に対しても、緊密に連携を図り適切に対応してまいります。

（注）事業再生ADRとは、国が認めた第三者機関が中立的な立場で債権者と債務者の利害を調整する手続きのことで、法的整理に準じた信頼性が確保できる一方、通常の私的整理と同様に事業を続けながら事業再生が行えます。

5. 研修の実施等により、お客さまの事業価値を適切に見極めることのできる人材の育成強化を図ります。

6. 返済条件のご変更等にかかるお申込みやご相談にあたり、お客さまに他の金融機関、信用保証協会、および中小企業活性化協議会等とお取引等がおありになる場合には、お客さまの同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携を図るよう努めます。

III. 住宅資金ご利用のお客さまからのお申込みにかかる取組み

1. 住宅資金をご利用のお客さまからの返済条件変更のお申込みやご相談につきましては、当該お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、財産や収入の状況を勘案しつつ、できる限り、お客さまのご要望にお応えできるよう努めます。

2. 返済条件のご変更等にかかるお申込みやご相談にあたり、お客さまに他の金融機関または住宅金融支援機構とお取引等がおありになる場合には、お客さまの同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携を図るよう努めます。

(体制整備の概要)

1. 返済条件のご変更等の対応状況を適切に把握するための体制の整備

(1) ご相談受付体制の整備

① 「金融円滑化ご相談窓口」の設置

お客さまがお近くの営業店でお気軽にご相談いただけますよう、全営業店の融資窓口に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。

② 「電話相談窓口」の設置

中小企業および住宅ローンをご利用のお客さまを対象に、資金繰りやご返済内容の見直しに関するご相談をお受けするため、「電話相談窓口」を本部に適宜設置してまいります。

(2) 「金融円滑化推進委員会」の設置

金融円滑化の管理および推進を図るため「金融円滑化推進委員会」を設置しております。主な役割は次のとおりです。

①お客さまからの新規融資や返済条件のご変更等にかかるお申込みやご相談等に対して、適切な対応を行うための指導・研修等を実施すると共に行内運営の状況を管理し金融円滑化に繋がる支援策を検討します。

②お客さまの経営相談、経営指導および経営改善支援を適切に行うための態勢を整備いたします。

③金融円滑化の実施状況を適切に把握する態勢を整備いたします。

(3) 「金融円滑化管理責任者」「金融円滑化管理担当者」の設置

中小企業および住宅資金をお借入のお客さまからのご相談に、これまで以上に迅速かつ真摯に対応するため、本部関係部署および全営業店に金融円滑化の責任者と担当者を設置しております。

金融円滑化管理責任者は、円滑化実施状況についての管理・統括を行い、金融円滑化管理担当者は円滑化推進への対処および具体策を実施すると共にお互いの認識を高める役割を担います。

また、本部、営業店間には金融円滑化ホットラインを設置し、本部、営業店の金融円滑化管理責任者や担当者が連携しながら、金融の円滑化を推進してまいります。

(4) 返済条件のご変更等にかかる案件の適切な管理

①お客さまから返済条件のご変更等のお申込みやご相談があった場合には、その内容についてもれなく記録します。各営業店の金融円滑化管理担当者は、当日中に金融円滑化管理責任者である営業店長へ報告し、案件の進捗状況を適切に管理いたします。

②お申し出内容について営業店で対応する場合においても、所管部に検証を受けるなど、できる限り、お客さまのご要望にお応えできるよう努めます。

③各営業店の金融円滑化管理責任者は、お客さまからのお申し出内容に対しての回答が遅れていないか常に進捗状況を点検すると共に担当者を指導いたします。

④各営業店の金融円滑化管理責任者は、お客さまからのお申し出事項の応諾、謝絶、

お取下げ等の記録について適切に管理すると共に、進捗状況については所管部へ報告いたします。

⑤所管部の金融円滑化管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化管理状況について金融円滑化推進委員会に定期的に報告します。金融円滑化推進委員会は、定期的に経営陣に報告を行います。

⑥経営陣は、金融円滑化管理状況の分析と実効性の評価を行い、必要に応じて金融円滑化推進委員会へ改善実施を指示し、その実施状況を適切に検証するなど金融円滑化管理態勢の整備に努めます。

2. 返済条件のご変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 返済条件のご変更等にかかる苦情相談は、営業店においては「金融円滑化ご相談窓口」でお伺いし、金融円滑化管理責任者である営業店長が責任をもって適切に対応してまいります。また、本部においてはお客さま相談室に専用の窓口を設け、お客さまからの直接の苦情にも対応してまいります。

(2) お客さまからお受けした返済条件ご変更等にかかる苦情相談は、その内容を適切に記録、保存し、所管部およびお客さま相談室と連携しながら問題の解決に努めると共に営業店の指導にあたります。

(3) 金融円滑化推進委員会は、返済条件のご変更等にかかる苦情事案の分析と再発防止策の検討を行い、経営陣へ報告いたします。経営陣は、苦情事案の分析と再発防止策の評価を行い、必要に応じて金融円滑化推進委員会へ改善実施を指示し、その実施状況を適切に検証するなど苦情相談を適切に行う態勢の整備に努めます。

3. 中小企業のお客さま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の概要

(1) コンサルティング機能の発揮に関し、組織全体として継続的かつ着実に遂行できるように態勢の整備に努めます。

(2) 営業店の担当者及び審査管理部「金融円滑化サポートチーム」において、お客さまの計画策定等にかかる支援や、経営改善計画書を策定されたお客さまに対して、計画の進捗状況について定期的な把握に努め、必要な経営指導、助言等を行います。

(3) 「金融円滑化サポートチーム」は、営業店と連携してお客さまの経営改善支援を行うとともに、事業改善支援に関する営業店への指導を強化していきます。

(4) 地域経済活性化支援機構、中小企業活性化協議会等の外部機関の活用や公認会計士等外部専門家、他の金融機関等との連携を適切に行います。

4. 行内体制の概要

別紙概要のとおり。

取締役会等は、本方針を行内に周知徹底させるとともに、金融機関の信頼の維持、業務の健全性及び適切性の確保のために金融円滑化への取組みを重視した経営管理を行い、本方針の適切な実施および体制の整備、改善に積極的に取り組んでまいります。

以 上

金融円滑化にかかる行内体制の概要

佐賀銀行

取締役会

常務会

監査役

報告

指示

助言

金融円滑化推進委員会
委員長: 主管部担当役員

協報
議告

主管部: 審査管理部

主管部および関係部部長
【金融円滑化管理責任者】

主管部および関係部の担当者
【金融円滑化管理担当者】

審査管理部・金融円滑化サポートチーム

○ 営業統括本部 営業支援部

関係部

- 総合企画部
- 経営管理部
- 業務統括本部 業務集中支援部
- 人事企画部
- 監査部

【コンサルティング機能の発揮】

- ① 経営課題の把握分析
- ② リューション提案(財務・営業支援)
- ③ 経営改善計画策定支援
- ④ モニタリング

営業店(出張所)

(金融円滑化ご相談窓口)

営業店長

【金融円滑化管理責任者】

次席または渉外営業役員
出張所長

電話相談窓口
(フリーダイヤル)

[審査管理部・業務統括本部
業務集中支援部]

報告

指導・教育

お客さま相談室
(苦情相談窓口)

報告・協議

お客さま

融資、条件変更等

ご相談、お申込

苦情相談

真摯かつ

適切な対応

苦情相談

真摯かつ

適切な対応

連携

信用保証協会

連携

他の金融機関

連携

外部機関

中小企業
協議会等
活性化