

金融円滑化に関する基本方針について

株式会社 北都銀行では、地域金融の円滑化による地域活性化を大きな経営課題と捉え、お客さまの経営改善あるいは再生に向けた支援など、地域密着型金融の推進に取り組んでまいりました。

今般、「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(金融円滑化法)」が施行されたことから、その趣旨を鑑み、地域金融の円滑化への取り組みを、これまで以上に強化してまいります。

金融機関の持つ社会的責任、公共的使命を十分に認識し、地域金融の円滑化を最も重要な役割のひとつであると位置付け、以下のとおり「金融円滑化に関する基本方針」を定め、役職員が一体となって、適切かつ積極的な金融仲介機能の発揮に努めてまいります。

I. 基本方針

1. 中小企業や個人事業主のお客さまへの対応

中小企業や個人事業主のお客さまから新規の融資や返済条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、事業の特性および状況等を勘案した適切な審査を実施するとともに、真摯に対応します。

2. 住宅ローンをご利用のお客さまへの対応

住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、財産や収入の状況等を勘案した適切な審査を実施するとともに、真摯に対応します。

3. 経営改善に向けた支援

お客さまの経営状況等をきめ細かく把握し、経営相談・経営指導および経営改善等に向けた適切な支援に努めます。

特に、返済条件の変更等に際して経営改善計画書等を策定した場合には、その進捗状況の把握に努め、必要に応じて助言等を行うなど引続き適切な支援に努めます。

4. 事業価値を適切に見極めるための能力の向上

お客さまの経営実態や成長性および将来性等の事業価値を適切に見極めるための能力の向上に努めます。

5. 顧客説明の徹底

お客さまとの与信取引(貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約等)に関し、お客さまの知識、経験及び財産の状況等を踏まえ、理解と納得を得られるよう適切かつ十

分な説明を行います。

なお、やむを得ずお申込みをお断りさせていただく場合にも、理解と納得を得られるよう具体的かつ十分な説明を行います。

6. 要望・苦情等への対応

お客さまからの相談、問い合わせ、要望及び苦情等については、信頼を得られるよう真摯に対応するとともに迅速かつ丁寧に対処します。

7. 他の金融機関等との連携・協力

お客さまからの返済条件の変更等の申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、事業再生 ADR 解決事業者、企業再生支援機構、信用保証協会、住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、緊密な連携と協力を努めます。

II. 体制整備の概要

1. 受付体制

- ①「はくとサポートホットライン(金融支援窓口)」を各営業店に設置しております。
- ②住宅ローンをご利用のお客さまを対象に「個人ローン返済相談窓口」を本部融資部や各ローンステーション、各営業店に設置しております。
- ③お客さまからの返済条件の変更等に係るご相談について、専用のフリーダイヤルを設置しております。

2. 組織体制

取締役会等は本基本方針に則り、「金融円滑化管理責任者」および「金融円滑化推進委員会」を設置するなど金融円滑化管理に必要な体制を整備するとともに、行内周知を徹底させ、必要に応じて体制の見直しを実施します。

名 称	責 任 者	役 割 および 責 任
金融円滑化管理責任者	融資部担当役員	金融円滑化の統括管理
金融円滑化推進委員会	融資部担当役員	金融円滑化全般の進捗管理、改善指導
営業店責任者	営業店長	各営業店における進捗管理、改善指導
金融円滑化推進室	融資部長	報告態勢の整備、モニタリングの実施
融資部	融資部長	営業店支援、経営指導等

3. 借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制の整備

お客さまより借入条件の変更等の相談・申込みがあった場合は、相談受付表にその内容を記録し、速やかに金融円滑化推進室へ報告し、適切に保存いたします。

また、営業店責任者は案件の進捗管理を徹底してまいります。

金融円滑化推進室では、各営業店の借入条件の変更等の申込み、実行、謝絶、取下げ等の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化推進委員会が取組み等の実効性を評価し、態勢上に問題点等があった場合は、その改善策や態勢の整備状況等について協議し、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえて、支援態勢、顧客説明態勢、モニタリング態勢等が適切であるかを検証し、必要に応じて体制の見直し等を含め、金融円滑化推進委員会に改善を指示いたします。

4. 中小企業のお客様の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の整備

お客さまからの要請に応じて、経営改善計画書等の策定を支援し、その進捗の確認・検証を行い、適切な支援・助言等を行います。

お客さまの経営相談・経営指導等について、融資部は営業店と協同してサポートを実施するとともに、必要に応じて経営コンサルタント等の外部専門家と連携し高度なソリューション提供に努めます。

融資部は、経営改善指導等の実施状況について、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえて、経営改善指導等の活動が適切であるかを検証し、必要に応じて融資部に支援態勢等の改善を指示いたします。

5. 借入条件の変更等に係る苦情相談等を適切に行うための体制の整備

お客さまからの苦情・相談をお受けするため、「お客様サービス室」に金融円滑化に関する苦情相談窓口を設置するとともに、各営業店にも苦情相談を受付する体制を整備しました。また、受付した苦情相談等は、速やかにお客様サービス室へ報告し、適切に保存いたします。

受付した苦情相談等について、営業店、お客様サービス室及び本部関連部は連携して適切な改善、対応に努めてまいります。

お客様サービス室は、金融円滑化推進室へお客さまからの苦情相談等について報告するとともに、金融円滑化の趣旨に照らして不適切な対応による苦情等については、速やかに金融円滑化推進委員会に報告いたします。

金融円滑化推進委員会は、苦情相談等に対する取組み等の実効性を評価し、不適切な対応等については、その対策を協議し、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告の内容を検証し、再発防止に向けた改善対応策を金融円滑化推進委員会に指示いたします。

以 上