

## 金融円滑化に関する基本方針

### 1. 中小企業者のお客さまからの返済方法見直し等の申込み・相談に対する対応について

当組合は、中小企業者のお客さまからの借入れ条件変更等のお申込みについてのご相談を受けた場合は、当組合の本部と営業店の「金融円滑化相談窓口」において、お客様の経営改善、又は、再生の可能性等を勘案しつつ、返済方法見直し等のお申込み・ご相談に適切な対応を行ってまいります。

### 2. 住宅ローン等をご利用いただいているお客さまからの返済方法見直し等の申込み・相談に対する対応について

当組合は、住宅ローン等をご利用のお客さまからの借入れ条件変更等のお申込みについてのご相談を受けた場合は、当組合の本部と営業店の「金融円滑化相談窓口」において、お客様の財産及び収入の状況を勘案しつつ、返済方法見直し等のお申込み・ご相談に適切な対応を行ってまいります。

### 3. 金融円滑化の態勢整備について

- (1) 当組合は、お客さまからの返済方法見直し等に関するお申込み・ご相談に対し、お客さまの実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、融資部に返済方法の見直し等に係る情報を集約し、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) 融資部において、お客さまからの返済方法見直し等のお申込み・ご相談に対する対応状況を把握します。また、関係各部署において、返済方法見直し等のお申込み・ご相談に係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 融資部において、返済方法を見直したお客さまの進捗状況や経営改善努力を行っているお客さまに対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に努めてまいります。

### 4. 他金融機関等との連携について

当組合は、他の金融機関から借入を行っているお客さまから返済方法見直し等について、お申込み・ご相談があった場合には、お客さまのご要望に基づき、情報共有の同意をいただいた上で守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関、政府関係金融機関、信用保証協会、住宅金融支援機構等と緊密な連携関係に努めてまいります。

### 5. お客さまへの説明態勢について

当組合は、お客さまの返済方法見直し等に関するお申込み・ご相談に対し、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

金融円滑化に関する方針についてご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの営業店窓口または本部お客さま相談窓口までお問い合わせください。

#### お客さま相談窓口

大分県信用組合 融資部

フリーダイヤル : TEL0120-260027

電子メール : E-mail: kigyoshien@oita-kenshin.co.jp

受付時間 : 午前9時00分～午後5時00分