

金融円滑化のための基本方針

湖東信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である当金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

当金庫は、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っています。

- ① 態勢整備を図るために理事会等において決議した事項
 - ・ 「金融円滑化のための基本方針」、「金融円滑化管理方針」、「金融円滑化管理規程」を策定し、態勢を整備いたしました。（平成22年1月19日）
- ② お客さまの事業資金・住宅ローンのご返済方法・ご返済額変更等のご相談や、お客さまへのきめ細やかな経営改善に向けた支援を行うための態勢整備として、全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、全営業店に「金融円滑化相談担当者」を配置いたしました。（平成22年1月19日）
 - ・ 「金融円滑化ご相談窓口」では、以下のご相談を実施させていただきます。
 - ※ 事業資金・住宅ローンご利用のお客さまに対して、ご返済方法やご返済額変更等のご相談をさせていただきます。
 - ※ お客さまへのきめ細やかな経営改善に向けた支援を行うため、お客様の現状を十分に認識し、問題点や原因を分析して、対策等をご提案するなどのご相談をさせていただきます。
 - ・ 住宅ローンご利用のお客さまには、「お客様相談プラザ」においても住宅ローンのご返済方法やご返済額変更等のご相談をさせていただきます。
- ③ ご返済方法やご返済額変更に係るご意見・ご要望・苦情へ対応するため「金融円滑化苦情ご相談窓口」を設置いたしました。（平成22年1月19日）
- ④ お客さまの事業価値を見極める能力（目利き力）を向上させるための研修等
 - ・ お客さまの事業価値を見極める能力（目利き力）を向上させるため、融資担当者等を研修会等に派遣し、目利き力向上のために必要な知識の習得を図っています。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

※ご返済方法やご返済額変更等にかかるご相談、経営改善にかかるご相談は、次の相談窓口をご利用ください。

●「金融円滑化ご相談窓口」

【湖東信用金庫 各営業店】

※ 受付時間 当金庫営業日の午前9時～午後3時（お電話での受付は午後5時まで）

【お客様相談プラザ 本店営業部】

※ 受付時間 平日の午前9時～午後3時

土曜日の午前9時～午後5時

専用電話 0748-20-2557

※ご返済方法やご返済額変更等に係るご意見・ご要望・苦情にかかるご相談は、次の相談窓口をご利用ください。

●「金融円滑化苦情ご相談窓口」

【湖東信用金庫 営業推進部】 フリーダイヤル 0120-160-455

※ 受付時間 当金庫営業日の午前9時～午後5時

以上