

# 地域金融円滑化のための基本方針

西兵庫信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様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。

平成22年1月20日

## 1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客様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信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、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、お客様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みます。

## 2. 金融円滑化措置の適切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おります。

- (1) 態勢整備を図るために理事会において決議した事項
  - ・ 本基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程の策定
  - ・ 金融円滑化管理責任者の設置
- (2) お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うための態勢整備
  - ・ 金融円滑化管理全般を統括する部門と金融円滑化管理を実施する部門の決定
  - ・ 事業資金・住宅ローンのご利用者がより相談されやすいよう全営業店・本部にお客様相談窓口の設置
  - ・ ご返済計画見直しに係るご意見・ご要望・苦情へ対応するための専用窓口の設置
- (3) 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、研修等を通じて役職員の知識・対応力の向上を図る態勢整備
  - ・ 部店長会議、融資担当役席者会議等において一層の相談・支援を強化し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組むよう周知徹底
  - ・ 業界団体が主催する「目利き力養成講座」「目利き力実践講座」への定期的な受講
  - ・ 支店長、融資担当者等に対する所管部署による研修・勉強会の実施
  - ・ 各営業店における職員に対する支店長はじめ管理職によるOJTの実施
- (4) その他
  - ・ 本取組に対し適切な対応を図るため、全条件変更案件の本部報告、謝絶案件等の管理など、管理態勢の強化

### 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、お客様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。

※ なお、金融円滑化に関するお客様相談窓口、苦情専用窓口を下記のとおり設置いたしましたので、ご利用ください。

《ご相談専用窓口》

西兵庫信用金庫 審査部 電話番号0790-62-7700（直通）  
\*電話受付時間 午前9時～午後5時（当金庫の窓口休業日を除く）

また、西兵庫信用金庫の全ての営業店に相談窓口を設置しています。

《ご意見・ご要望・苦情専用窓口》

西兵庫信用金庫 業務部 フリーダイヤル 0120-515-012  
\*電話受付時間 午前9時～午後5時（当金庫の窓口休業日を除く）

以上