

## 地域金融円滑化のための基本方針

白河信用金庫は、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。

### 1. 取り組み方針

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、お客様からの資金需要や借入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めます。

- (1) お客様からの新規の借入および借入条件の変更等に関する、お申し出をいただいた場合には、お客様のご要望に沿えるよう努めます。
- (2) お客様に対し、経営相談や経営指導および経営改善に向けた取り組みに関する適切な支援を行ってまいります。
- (3) お客様からの与信取引のご相談、お申込みに対し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行い、それらの内容については記録、保存いたします。
- (4) お客様からの与信取引に関し、ご要望および苦情相談に適切に対応し、それらの内容については記録、保存いたします。
- (5) (1)～(4)の取り組みを実効的に進めるために、全庫内研修、外部研修等により、職員の能力向上に努めてまいります。
- (6) その他与信取引に関して、地域密着型金融推進するために必要である施策を適切に行ってまいります。

### 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、上記取り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) 「金融円滑化相談窓口」の設置

営業店において「金融円滑化相談窓口」を設置し、中小企業および個人のお客様からの新規借入および借入条件の変更等のご相談を承ります。

(2) 「日曜融資相談窓口」

下記の店舗において、従来通り日曜営業(サンデーバンキング)を実施しており、融資相談窓口を開設しておりますので、お気軽にご利用下さい。

※ 営業日時 毎週日曜日 9：00～15：00

記

西支店 白河市立石 96 Tel.0248-22-5665

(3) 住宅ローンの返済条件変更手数料の無料化について

- ① ウイルス感染症等の蔓延による行動規制に伴う収入の減少や勤務先の変更等を起因とした、住宅ローンの返済見直しにつきましては、返済条件変更手数料は無料といたします。
- ② 住宅ローンのご返済につきまして、ご返済に支障が生じたり、今後生じる恐れのあるお客様に対し、できる限り条件変更等に努めてまいります。

(4) 新規の借入および借入条件の変更等に係る対応について

お客様からの新規の借入および借入条件の変更等のお申し出をいただいた場合には、真摯に取り組み、ご希望される条件変更等の内容、経緯、他行を含めたお借入の状況等をお伺いし、お客様のご要望に沿えるよう努めるとともに、所定の方法により記録、保存し適切に管理いたします。

### 3. 経営改善支援に向けた取り組み

- (1) お客様の経営実態を踏まえ、経営相談や経営指導、経営再建計画の策定を支援し、進捗状況を適切に管理するとともに、様々なアドバイスを随時行うこととしています。
- (2) 各営業店の融資担当者、営業担当者を中心としてお客様への渉外活動を実施し、コンサルティング機能のご提供と、ビジネスマッチング支援に取り組んでいます。

### 4. 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様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。

### 5. 新規借入および条件の変更等に係るご相談、苦情について

- (1) 新規の借入および借入条件の変更等に係るご相談、申込みに関して、お客様からの苦情、注意、ご要望、ご意見については適切に対応いたします。

- (2) 新規の借入および借入条件の変更等に係るお客様からの苦情相談については、所定の方法により記録、保存いたします。
- (3) 営業店においては独立した苦情相談窓口を設置していませんが、店頭、融資窓口にて受付しています。
- (4) 本部においては、本部融資統括部に苦情相談窓口を設置して、お客様からの苦情相談を直接お受けいたします。
- ・ 白河信用金庫 融資統括部 電話番号0248-23-4514 (直通)  
受付時間 当金庫の営業日 9:00 ~ 17:00

平成22年1月12日制定

平成22年7月9日一部改定

令和4年8月10日一部改定