

金融円滑化に対する体制整備の状況

1. 組織体制の概要

営業店長を「金融円滑化営業店責任者」に任命し、金融円滑化を積極的に推進するほか、職員に適切な対応を指導する体制を敷いております。

審査部長を「金融円滑化管理責任者」とし、お客様への適切な対応等に係る事項を統括、管理させております。金融円滑化管理責任者は対応状況等をチェック・確認し、必要に応じてリスク管理委員会・常務会に報告する体制を敷いております。

リスク管理委員会・常務会は、本部各部署・営業店に伝達すべき事項等について協議するとともに、必要な指示・指導を行う体制を敷いております。

監査部は、金融円滑化対応が適切に行われているかについて監査を実施し、必要に応じてリスク管理委員会・常務会・理事会に報告する体制を敷いております。

理事会は、最終責任機関として金融円滑化を徹底するため、体制の見直し等を行います。

返済条件の変更等にかかる苦情・相談の本部窓口としてコンプライアンス統括部を設置しております。

2. 返済条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

お客様から返済条件の変更等のご相談やお申込みを受け付けた場合は、漏れなくその内容を記録し、審査部へ報告しております。

審査部は、営業店の対応状況を取りまとめ検証し、リスク管理委員会・常務会に報告しております。

3. 返済条件の変更等にかかる苦情・相談を適切に行うための体制の概要

返済条件の変更等にかかるお客様からの苦情等については、営業店職員がうけたまわるほか、本部のコンプライアンス統括部が窓口となっております。

営業店が受付けた苦情等については、速やかにコンプライアンス統括部に報告しております。

コンプライアンス統括部は、営業店や本部関連部署と協議して解決・改善に努めるとともに、その内容をコンプライアンス委員会・常務会・理事会に報告しております。

理事会等は報告内容を検証し、対応策を指示しております。

4. 中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

営業店と本部の経営相談室が連携して、お客様の経営改善計画策定のお手伝いを行うなど積極的に経営支援活動を展開しております。

経営相談に対応できる職員を育成するため、金庫内研修や外部研修に職員を参加させ目利き能力の向上に努めております。

群馬県再生支援協議会などの外部機関とも連携し、中小企業のお客様の再生に取り組んでおります。

以 上