

金融円滑化を図るための体制整備状況について

東奥信用金庫

◎金融円滑化への取組状況を適切に把握するための体制の概要について

平成 22 年 1 月 18 日付で金融円滑化態勢を整備するため「金融円滑化管理規程」を制定しました。理事会が金融円滑化を適切に実施するための最終責任機関であることを定め、常勤会の役割、金融円滑化管理責任者の責任と権限を明確にしています。

そして営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、店長・次長・融資担当役席がお客さまのご相談やお申込みに適切に対応する体制を整備しました。

また、本部各部の役割を定め、融資部が営業店の金融円滑化取組状況について報告を求め、謝絶や取下げ案件を迅速・適確に管理し、金融円滑化管理責任者が定期的にまたは必要に応じて随時理事会・常勤会に報告する体制を整備しました。

◎金融円滑化に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要について

本部リスク管理部コンプライアンス課が金融円滑化の苦情相談窓口を担当し、直通電話番号を公表しました。金融円滑化にかかる苦情相談は真摯に受け止め、業務改善に役立てていきます。

お客さまへの説明時、とりわけお申込みをお断りする場合には可能な限り具体的かつ丁寧に説明し、お客さまの納得を得ることができるよう努めています。

◎中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要について

平成 27 年 4 月 1 日、政府の成長戦略等「地方創生」への取組みをサポートし、地域の「成長・発展」をこれまで以上に強力に支援するため、営業店支援室を「地域支援部」に改組し、個別企業の経営改善計画の策定、進捗状況の把握、計画の見直し等へ適切に助言・支援するなど、お客さまに対しきめ細かな対応に努めます。今後も融資部において営業店職員に対する再生支援に関する研修を定期的実施し、目利き力の養成を図ります。

また、ご希望のお客さまに対し、定期的に公認会計士による経営指導相談会を開催しております。

金融円滑化体制図

