

## 地域金融円滑化のための基本方針

帯広信用金庫は、公共的・社会的使命を自覚し、地域金融機関として経営の健全性を維持・確保しつつ、適切かつ積極的な金融仲介機能を十全に発揮し、中小企業者の事業活動の円滑な遂行およびこれを通じた雇用の安定ならびに住宅資金借入者の生活の安定に取り組むための基本方針を定め、これを遵守します。

### 1. 取組み方針

- (1) 新規ご融資やお借入条件の変更等の申込みに対する適切な審査を行います。
- (2) お客様に対し適切な経営相談または経営指導をするとともに、お客様の経営改善に向けた取組みを支援いたします。
- (3) お客様の事業価値を適切に見極めるための職員の能力向上に努めます。
- (4) 新規ご融資やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対し、真摯に対応し、十分に適切な説明をいたします。
- (5) 新規ご融資やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客様からのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情に十分に適切な対応をいたします。

### 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、以下のとおり態勢整備を図っております。

- (1) 本基本方針に基づき、金融円滑化管理規程、金融円滑化管理マニュアルを定めるとともに、金融円滑化管理責任者を設置し、金融円滑化に関わる全部門を統括し管理します。
- (2) お客様の新規ご融資やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに、より柔軟かつ積極的に対応するため各営業店に金融円滑化相談窓口を設置いたします。
- (3) お客様の経営相談・創業支援等に対応するため、おびしんふれあい相談室を設置しております。また、お客様の経営改善に向けたお手伝いをするため、本部審査部に企業支援担当者を配置しております。
- (4) お客様の事業価値を見極める能力（目利き力）を高めるため、職員に対し各種研修・通信講座などの実施に努めます。

### 3. 他の金融機関との緊密な連携

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お借入条件の変更等のお申出があった場合等、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あるときは、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・照会を行う等、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。

### 4. ご相談窓口

#### (1) 新規ご融資やお借入条件の変更等に関するご相談窓口

お取引店の「金融円滑化ご相談窓口」をご利用ください。

#### (2) 新規ご融資やお借入条件の変更等に関する苦情相談については、次の相談窓口をご利用ください。

「お客様サポート室」 電話番号 フリーアクセス 0800-800-3345

(受付時間 平日 9:00~17:00)

以上