

「金融円滑化にかかる当行の基本方針」

1. 金融円滑化措置の実施にかかる取組の方針

【八十二銀行の金融円滑化への取組方針】

1. 当行は、中小企業や個人事業主のお客さまや住宅ローンをご利用いただいているお客さまの状況をきめ細かく把握するとともに、関係する他の金融機関等と十分な連携を図りながら、新規のご融資やお借入条件の変更等のご相談やお申込みについて、適切に対応してまいります。
2. 当行は、お客さまからの新規のご融資や、お借入条件の変更のお申込みに対し、過去のお借入条件の変更等のお申出の有無に係らずご相談に応じ、適切な審査を行います。
3. 当行は、お客さまからの新規のご融資や、お借入条件の変更のお申込みの応対にあたっては真摯に対応し、回答期限を明示し、より速やかに回答いたします。お申込みを謝絶させていただく場合には、その理由を具体的かつ丁寧に説明いたします。
4. 当行は、お客さまの経営課題に応じた最適なソリューション(課題解決策)の提供や助言をお客様の立場に立って行い、必要に応じて他の金融機関・外部専門家・外部機関等と連携を図りながら、経営改善の実現に向け積極的に支援いたします。
5. 当行は、経営改善計画書の策定に向けてお客さまと真摯に話し合い、策定支援のご依頼をいただいた場合には、必要に応じて外部専門家・外部機関との連携を図り、計画の策定に積極的に協力いたします。また、経営改善計画書策定後においては、計画の進捗状況を確認させていただき、経営相談・経営の助言等を行ってまいります。
6. 当行は、個人保証に関し、平成25年12月5日に公表された「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分踏まえた適切な対応を行うことにより、ガイドラインを融資慣行として浸透・定着させていくよう努めてまいります。
7. お客さまから新規のご融資や、お借入条件の変更等のお申込み等に係る苦情相談を受けた場合は、お客さまの声を真摯に受止め、公正・迅速・丁寧に対応し、お客さまの正当な利益が守られるよう適切かつ十分なサポートに努めます。

2. 金融円滑化措置にかかる管理体制

(1) 取締役会等の役割

取締役会等は、前掲取組方針を遵守し、金融円滑化管理（金融円滑化に必要な管理）を確立するため、金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理部門を新たに設置し、牽制機能が十分に発揮できる体制を構築するとともに、定期的または必要に応じて随時、有効に機能していることを検証し、適時に見直しを行います。

(2) 金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理部門の設置

取締役を金融円滑化管理責任者とし、金融円滑化管理責任者を委員長とする金融円滑化管理部門を新設し、金融円滑化管理にかかる取組状況を把握するとともに、金融円滑化管理体制の整備・確立を推進します。金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理の適切性の確保に向けて、それぞれの部門・責任者に対する指示・監督を行います。

(3) 金融円滑化部店責任者および金融円滑化統括責任者

営業店（出張所）およびローンプラザ等の各営業拠点（以下「営業店」といいます。）において、新たに営業店長を金融円滑化部店責任者、役付者を金融円滑化統括責任者とし、お客様からのお借入条件の変更等の申込み等に対して迅速、適切、かつ丁寧に対応してまいります。

(4) 苦情相談窓口

本部においてはお客様相談室に専用電話を設置しお客様からの苦情相談をお受けする体制とし、本部各部署と営業店が連携して対応します。また、営業店においては金融円滑化部店責任者または金融円滑化統括責任者が中心となり苦情相談を承ります。

3. 金融円滑化にかかる他の金融機関等との緊密な連携

複数の金融機関からお借入れを行っているお客様からお借入条件の変更等の申し出をいただいた場合には、守秘義務の遵守、お客様の同意を前提に、お客様がご利用されている他の金融機関や政府系金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構、信用保証協会等との緊密な連携をはかり、円滑に対応します。また、事業再生ADR手続きの実施依頼の確認、企業再生支援機構からの債権買取申込み等に対しても、当該関係者と緊密に連携し、適切な対応に努めます。