地域金融円滑化のための基本方針

碧海信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さま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向けて取り組んでまいります。

１．取組方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は当金庫にとって、最も重要な社会的使命です。私どもは、お客さまからの資金需要や貸付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、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その問題に応じた最適な解決策をお客さまの立場に立って提案し、十分な時間をかけて、その解決に真摯に取り組みます。

２．金融円滑化に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組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。

○「金融円滑化管理責任者」に融資担当役員、「金融円滑化推進担当者」に本部関係部長および各ブロック長、
　「金融円滑化営業店責任者」に店長、「金融円滑化営業店リーダー」に次長を任命しました。
○「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化管理マニュアル」を制定しました。
○お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行う「経営サポートグループ」を設置しました。
○営業店に条件変更相談窓口を設置しました。
○休日相談窓口に条件変更相談窓口を併設しました。
○住宅ローンの条件変更に関する相談フリーダイヤルを設置しました。
○融資の現場の職員に対して金融円滑化について説明会を実施しました。
○貸付条件の変更等に関する苦情相談窓口としてフリーダイヤルをお客様相談グループに設置しました。

今後も必要に応じ、態勢整備に努めてまいります。

３．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さま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。

※貸付条件の変更等、金融円滑化に関する相談は、次の窓口をご利用ください。

１．ご相談窓口・・・平日相談窓口　　お取引店舗
休日相談窓口　　御園支店パーソナルプラザ（土曜日）
ローンプラザ安城・豊明・岡崎竜美（土曜日・日曜日）

２．苦情相談窓口・・お客様相談グループ　フリーダイヤル０１２０－３６５－５２２（直通）

制定　平成２２年　１月２５日
改定　平成２６年　４月　１日
改定　平成２７年　４月　１日
改定　平成２９年１０月　１日
改定　平成２９年１２月　１日
改定　平成３０年　４月　１日
改定　平成３０年１２月　１日
改定　令和　２年　４月　１日

碧海信用金庫