

## 金融円滑化に係る基本方針

静岡県信用農業協同組合連合会（以下「当会」といいます。）は、農協を基本構成員とする協同組合の県域金融機関として、「健全な事業を営む農業者・中小企業者等をはじめとする地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当会の最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当会の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務の遂行に向け、以下の方針を定め、取組んでまいります。

1 当会は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めます。

なお、お客さまが当会以外の金融機関からお借入れをされている場合には、お客さまの同意を前提に、守秘義務に留意しつつ、他の金融機関や日本政策金融公庫、住宅金融支援機構、農業信用基金協会、信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等との緊密な連携を図るよう努めます。

2 当会は、事業を営むお客さまからの経営相談に積極的かつきめ細かく取組み、お客さまの経営改善に向けた取組みをご支援できるよう努めます。

また、役職員に対する研修等により、上記取組みの対応能力の向上に努めます。

3 当会は、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの経験等に応じて、説明及び情報提供を適切かつ十分に行うよう努めます。

また、お断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう努めます。

4 当会は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する問い合わせ、相談、要望及び苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めます。

5 当会は、上述のような金融の円滑化を適切に進めるために次のような体制を整備しております。

### （1）金融円滑化管理委員会の設置

金融円滑化の適切な推進のため理事長を委員長、関係役員・部長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」を設置して、金融円滑化に係る対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。

(2) 責任者の設置

専務を「金融円滑化管理統括責任者」、営業担当常務を「金融円滑化管理統括副責任者」とし、各融資営業の担当部店に「金融円滑化管理責任者」を配置し、本支店が連携して金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。

(3) 相談窓口の設置

各融資営業の担当部店にお客さまからの円滑化に係る「相談窓口」を設置しております。

6 当会は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性及び有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

以上