

---

---

# 金融円滑化への取組みについて

---

---

はじめに

1. 金融円滑化基本方針
2. 金融円滑化に向けた行内態勢
3. 金融円滑化にかかる相談窓口等

## 中小企業金融円滑化法の期限到来後の取組方針について

当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等のご相談・申込みに対し、コンサルティング機能を発揮しながら、円滑な金融仲介の役割が果たせるよう全力で取組んでいます。

この取組方針は、平成 25 年 3 月の中小企業金融円滑化法の期限到来後においても何ら変わりはなく、引き続き真摯に対応してまいります。

令和 6年 1月 更新

南都銀行

## はじめに

南都銀行(以下、「当行」といいます)は、地域金融の円滑化を最も重要な役割の一つと認識し、お客さまの資金ニーズや借入条件の変更等のご要望に対して、積極的に取り組んでいます。

当行では、お客さまからの各種相談や申込みにきめ細やかにお応えできるよう「金融円滑化基本方針」を策定し、行内態勢を整備しています。

金融円滑化基本方針	<b>P.2</b>
金融円滑化に向けた行内態勢	<b>P.3~4</b>
金融円滑化にかかる相談窓口等	<b>P.5</b>

これからも地域金融機関として、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮し、金融円滑化に取り組んでまいります。

## 1. 金融円滑化基本方針

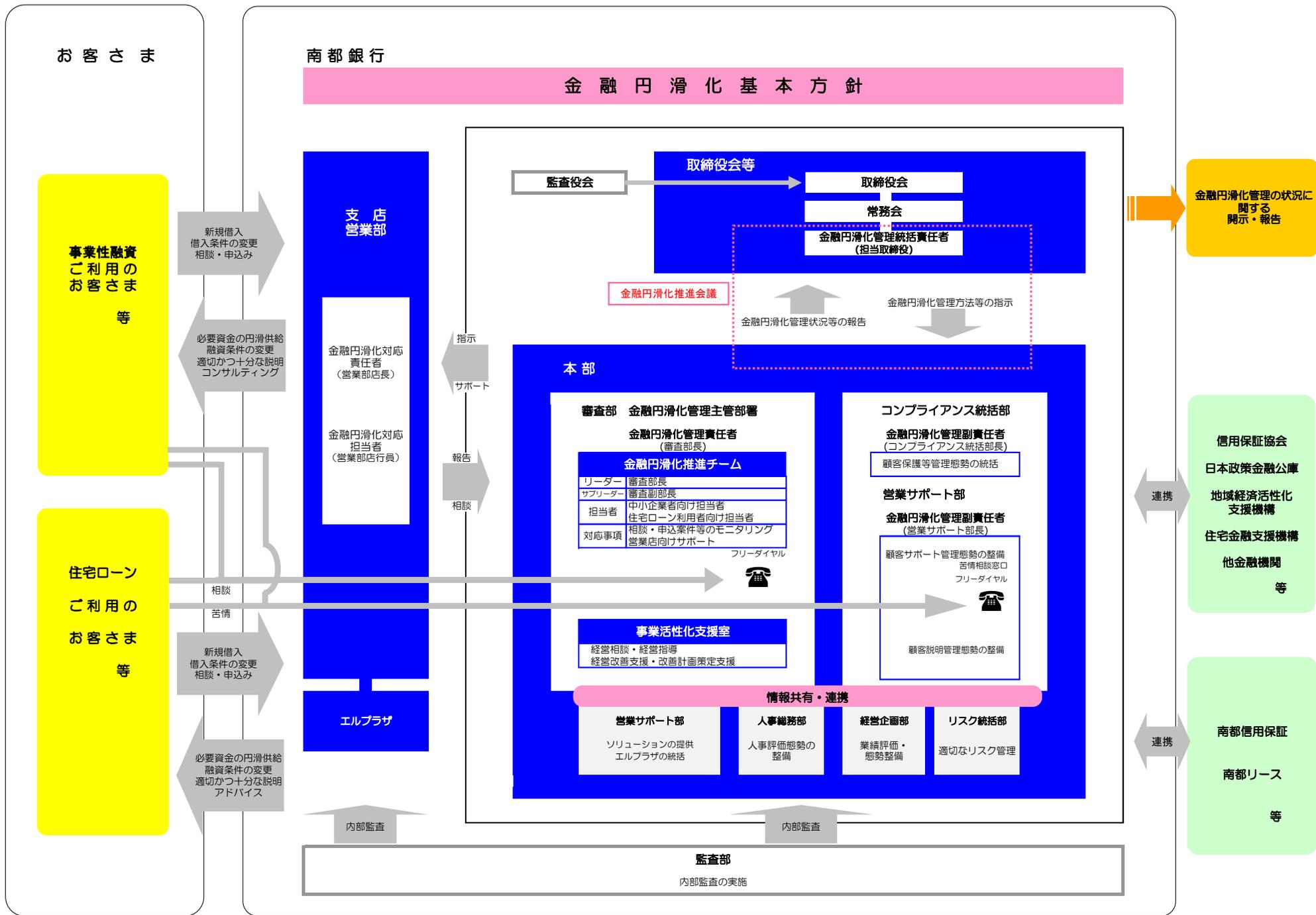
当行では、「金融円滑化基本方針」を定め、金融円滑化に向けて積極的に取り組んでいます。

- (1) 当行は、金融円滑化を金融機関が果たすべき最も重要な役割の一つと認識し、その実現のために適切な管理態勢を整備・確立します。
- (2) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の申込みに対する審査(借入条件の変更等を行った後の新たな借入等の申込みに対する審査を含む)を適切に行います。
- (3) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の相談・申込みに対するお客さまへの説明を適切かつ十分に行います。
- (4) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の申込みにお応えできない場合には、お客さまへの説明を可能な限り具体的かつ丁寧に行います。
- (5) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の相談・申込みに対する問合せ・苦情相談等を受けた場合は、お客さまの声を真摯に受け止め、適切かつ十分に対応します。
- (6) 当行は、お客さまの事業価値等を適切に見極められるよう金融円滑化にかかわる役職員の能力向上に努めます。
- (7) 当行は、お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関する支援を適切に行うよう努めます。
- (8) 当行は、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、経営者保証に関して適切に対応するとともに、経営者保証に依存しない融資の一層の促進に努めます。
- (9) 当行は、その他、金融仲介機能を積極的に発揮するために必要であると判断した事項に対し適切に対応するよう努めます。

## 2. 金融円滑化に向けた行内態勢

当行では、「金融円滑化基本方針」に則り、金融円滑化に向けた行内態勢整備を行っています。

- 取締役会等は、金融円滑化への取組状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、本部・営業部店あてに具体的な改善策を指示する等、金融円滑化が有効に機能するよう適切に対応します。
- 金融円滑化に関する取りまとめ部署を「審査部」とし、審査部長は「金融円滑化管理責任者」としてその任にあたります。
- 審査部内に「金融円滑化推進チーム」を設置、中小企業者向け担当者、住宅ローン利用者向け担当者を配し、お客さまからの相談・申込案件等の状況把握、営業部店向けのサポート等の役割を担います。
- 審査部内に「事業活性化支援室」を設置、中小企業診断士等の有資格者を配し、お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関する支援、経営改善計画の策定支援を行います。
- 金融円滑化に関するお客さまからの苦情等は「営業サポート部」が窓口となり、関連部署と連携し、営業店等に対する指導・監督を行います。
- 各営業部店において、店長を「金融円滑化対応責任者」とし、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の相談・申込み、経営者保証に関するご相談に対し、迅速・丁寧に対応します。
- お客さまからの借入条件の変更等の申込みについて、必要に応じ、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、住宅金融支援機構等と緊密な連携を図ります。



### 3. 金融円滑化にかかる 相談窓口 等

#### (1) 住宅ローンに関する相談窓口

住宅ローンをご利用のみなさまの返済条件変更等に関するご相談は、お取引営業店でご対応します。  
※休日のご相談は「〈ナント〉エルプラザ」をご利用下さい。

#### (2) 中小企業融資にかかる相談窓口

新たな借入や借入条件の変更等に関するご相談は、お取引店または最寄りの営業店でご対応します。

#### (3) 金融円滑化における融資に関する苦情相談窓口

営業サポート部 でご対応いたします。

苦情相談専用フリーダイヤル



**0120-710-588** ( 平日 9:00~17:00 )

#### (4) 経営改善支援等への取組み

営業店・事業活性化支援室が中心となってご対応いたします。

