

## 中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための体制整備の状況

烏山信用金庫

当金庫では、金融の円滑化に係る措置の状況を適切に把握するために、以下の体制を整備しております。

### 1. 理事会等

#### 理事会

理事会は、金融円滑化管理に係る最終責任機関として、金融円滑化管理を徹底するための態勢を構築しています。

#### 常勤理事会

常勤理事会は、金融円滑化管理に関して、本部各部署、営業店に伝達すべき事項等について協議するとともに、必要な指示・指導を行って金融円滑化管理の実効性を高めることとしています。

#### 部長会

部長会は必要に応じ、金融円滑化管理に係る重要課題について検討を行い、常勤理事会に報告することとしています。

### 2. 金融円滑化管理責任者及び主管部署

融資部を主管部署、専務理事を金融円滑化管理責任者とし、金融円滑化管理に係る対応状況を一元的に把握することとしています。

### 3. 金融円滑化窓口責任者

各営業店に金融円滑化窓口責任者を配置し、各営業店における金融円滑化にかかる対応状況を把握し、融資部へ報告することとしています。

### 4. 記録の作成・保存

各営業店においては、金融円滑化にかかる対応について記録を作成し5年間保管するとともに、融資部へ写しを送付しています。

金融の円滑化に係る苦情相談を適切に行うために、以下の体制を整備しております。

### 1. 金融円滑化相談窓口

当金庫では、各営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、お客様からのご相

談に対応しています。

## 2．苦情相談窓口

融資部内に、金融円滑化に係る苦情相談等の専用のフリーダイヤル回線を設置しております。金融円滑化に係る苦情を受けた場合には、顧客サポート管理部門である業務部・総務部及び顧客説明管理部門である業務部と連携し適切な対応を図ることとしています。

金融の円滑化に係る措置をとった後において、中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うために、以下の体制を整備しております。

### 1．金融円滑化相談窓口

各営業店では、金融円滑化に係る返済条件の変更を実施したお客様等の経営状況を継続的に把握し、必要に応じて経営改善に向けた助言や経営改善計画の策定等を支援することとしています。

### 2．経営改善支援担当者

お客様へのきめ細やかな経営改善支援を行うために、金融円滑化管理部署である融資部に経営改善支援担当者を配置し、営業店との連携を強化しています。

### 3．外部専門家との連携

中小企業診断協会との提携による経営相談会等、専門家を活用した経営相談・経営支援を行っています。

### 4．支援能力向上の取組み

お客様の事業価値を見極める能力向上を目的とした目利き研修の実施や業界団体の主催する研修等への当金庫職員の派遣など、経営相談や経営改善支援に向けた能力向上に継続的に努めています。

# 金融円滑化管理体制

