

【金融円滑化に係る行内体制】

1. お客様への対応を適切に行うための体制

(1) 金融円滑化ご相談窓口

全営業店及び各ローンステーションに「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、「営業店ご相談責任者」「営業店ご相談担当者」が中小企業のお客様及び住宅資金ご利用のお客様からの金融円滑化関連のご相談・お申し込みをお受けします。

(2) ご相談専用ダイヤル

中小企業のお客様及び住宅資金ご利用のお客様の電話でのご相談に対応するため、ご相談専用ダイヤルを本部及び各ローンステーションに設置しております。

(3) ご意見等受付窓口

中小企業のお客様及び住宅資金ご利用のお客様のご相談・お申し込みに対する当行の対応に関するご意見・苦情につきましては、リスク統括部内にご意見受付専用フリーダイヤルを設置いたしました。また、各営業店に「ご意見受付窓口」を設置し、「ご意見受付担当者」が、お客様からのお申出内容をお聞きします。

(4) 事業の改善・再生等の支援体制

当行のお客様サポート専門部署である企業支援部、営業統括部並びに融資部と各営業店が連携し、コンサルティング機能の発揮をはじめとする継続的な支援体制を整備しております。

2. お客様への対応状況を的確に把握するための体制

(1) 金融円滑化委員会

「金融円滑化委員会」は、金融円滑化に係る態勢整備及び状況管理の責任者である「金融円滑化管理責任者」を委員長とし、関連各部部長で構成し、金融円滑化の推進・企画・営業店指導に係る事項、金融円滑化に係る行内制度の見直しに関する事項、開示・当局への報告に関する事項等について金融円滑化委員会・経営会議への付議・報告を行います。

以上

【金融円滑化に係る行内体制の概要】

