

## 金融円滑化にかかる基本的方針

当組合は、農業者の協同組織金融機関として、「健全な事業を営む農業者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、当組合の最も重要な役割のひとつとして位置付け、当組合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、取り組みます。

1. 当組合は、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、お客さまの特性および事業の状況を勘案し、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
2. 当組合は、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り組み、お客さまの経営改善に向けた取り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、上記取り組みの対応能力の向上に努めます。
3. 当組合は、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、説明および情報提供を適切かつ十分に行うように努めます。  
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. 当組合は、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、迅速かつ誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めます。
5. 中小企業者等金融円滑化法への対応
  - (1) 農業者、中小事業者および住宅ローンご利用の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、お客さまの特性および事業の状況を勘案し、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
  - (2) 当組合は、対応時において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、企業再生支援機構、事業再生ADR等との緊密な連携を図るよう努めます。  
また、上記関係機関等から照会を受けた場合は、守秘義務に留意し、お客様の同意を前提に情報交換をするなど、連携に努めます。

6. 当組合は、お客さまからの上述のような申込みに対し、円滑に措置をとることが出来るよう、必要な体制を整備します。

(1) 理事長以下、関係役員・職員を構成員とする「金融円滑化管理委員会」にて、金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。

(2) 金融担当常務を「金融円滑化管理責任者」として、当組合全体における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。

(3) 各支店（子店含む）・ローンセンターに「金融円滑化管理担当者」を設置し、支店等における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。

7. 当組合は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性およ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

とぴあ浜松農業協同組合

平成22年2月