

平成 22 年 1 月 29 日

株式会社 池 田 銀 行

～金融円滑化への取組み～
「金融円滑化に関する基本方針」について

株式会社池田銀行（頭取：服部盛隆）は、昨今の経済金融情勢や雇用環境の状況などを鑑み、お借入条件の変更等に関するお客さまからのご要望・ご相談に、より適切に対応するため、新たに定めた「金融円滑化に関する基本方針」と金融円滑化に関する体制の概要をお知らせいたします。

当行では、今後もお客さまとのコミュニケーションに努め、金融円滑化推進に積極的に取り組んでまいります。

記

1. 金融円滑化に関する基本方針
2. 金融円滑化に関するご相談受付体制について
3. 金融円滑化に関する体制の概要

以 上

金融円滑化に関する基本方針

池田銀行（以下、「当行」といいます。）は、事業用資金や住宅ローンご利用のお客さまに対する適切かつ十分な金融仲介機能の発揮を経営の最重要事項のひとつと位置付けております。当行は、昨今の経済環境を踏まえ、金融円滑化への取組みをさらに推進すべく、金融円滑化に関する基本方針（以下、「本方針」といいます。）を策定いたしました。

1. 組織体制

- （1）取締役会は本方針に則り、金融円滑化に必要な管理（以下、「金融円滑化管理」といいます。）を目的として、金融円滑化管理責任者を設置し、金融円滑化管理の体制が有効に機能しているか検証してまいります。
- （2）金融円滑化管理責任者はコンプライアンス統括部担当役員とし、金融円滑化管理の適切性、十分性および実効性の確保に向けて、金融円滑化管理部署に対する指示や金融円滑化管理規定の策定等、金融円滑化管理全般を統括してまいります。
- （3）金融円滑化管理部署は融資本部とし、金融円滑化管理責任者のもと、金融円滑化管理に必要な情報を集約し、金融円滑化管理の適切な運営、検証および必要な改善を行ってまいります。

2. 基本方針

- （1）お客さまからの新規融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みにつきまして、お客さまの決算内容や財産および収入等の検討に加え、お客さまの事業特性や事業の将来性、将来のお見通し等の検討を行い、適切かつ迅速な審査を実施するとともに、真摯に対応してまいります。また、借入れ条件の変更等の実施後の新規融資のお申込みにつきましても、同様に対応してまいります。
- （2）お客さまからの新規融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みにつきまして、これまでの取引関係やお客さまの知識、経験および財産の状況を踏まえ、お客さまの理解と納得を得ることを目的とした十分なお説明を行ってまいります。
特に、お客さまからのお申込みを謝絶する場合には、謝絶理由を可能な限り具体的かつ丁寧にご説明してまいります。
- （3）お客さまの現在おかれている状況を把握し適切な判断を行うため、行内研修などにより、金融円滑化に関わる役職員の能力向上に取り組んでまいります。
- （4）金融円滑化に関するお客さまからのご意見、ご要望およびご相談・苦情等につきましては、迅速かつ誠実に対応してまいります。

3. 中小企業や個人事業主のお客さまからのお申込みに対する取組方針

- (1) 中小企業や個人事業主のお客さまから、借入れ条件の変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの事業の特性および事業の状況等を勘案し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう適切な条件変更等に取り組んでまいります。
- (2) 中小企業や個人事業主のお客さまの経営実態に応じて経営相談、経営指導、およびお客さまの経営改善に向けた取組みに対する適切な支援に取り組んでまいります。
- (3) お客さまが当行以外の他金融機関からお借入れをされている場合には、お客さまからの同意をいただいた上で、当該他の金融機関等と連携してお借入れの返済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。
- (4) 事業再生ADR手続（注）や株式会社企業再生支援機構を通じた事業の再生手続に関するご要請等をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を重視し、可能な限り適切な対応を行います。

（注）民間の第三者機関が債権者の間の調整役となり再建計画をまとめる制度で「産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法」第2条第26項に規定する特定認証紛争解決手続をいいます。

4. 住宅ローンをご利用のお客さまからのお申込みに対する取組方針

- (1) 住宅ローンをご利用のお客さまから借入れ条件の変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産および収入の状況、他の金融機関等のお取引状況その他の状況を勘案し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう適切な条件変更等に取り組んでまいります。
- (2) お客さまが当行以外の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等のお取引がある場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、当該金融機関と連携してお借入れの返済にかかる負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。

以上

金融円滑化に関するご相談受付体制について

■ お客さまからの条件変更等のご相談に適時適切にお応えできるよう、各種窓口を用意しております。

① ご相談専用窓口

	受付場所	受付時間
事業経営者の皆さま	全営業店74カ店	【平日】 各店営業時間
住宅ローンを ご利用の皆さま	全営業店74カ店	【平日】 各店営業時間
	※住宅ローンプラザ	【土曜日】 9:00～17:00
	ローンルーム (サテライト池田)	【土曜日】 10:00～17:00 【日曜日】 10:00～17:00

※相談窓口設置住宅ローンプラザ・・・梅田、千里中央、千里丘、神戸、西宮北口、塚口、川西、逆瀬川、三田(全9カ所)

② ご相談受付専用フリーダイヤル

	電話番号	受付時間
事業経営者の皆さま	0120-080-250	【平日】 9:00～17:00
住宅ローンを ご利用の皆さま	0120-080-230	【平日】 9:00～17:00
		【土曜日】 9:00～17:00

※融資本部、個人ローン部に各5名配置

※住宅ローンについては土曜日もご相談いただけます。

「ご相談専用窓口」設置住宅ローンプラザ・ローンルーム一覧

ローンプラザ	場所・電話番号	営業時間	備考
梅田 住宅ローンプラザ	梅田支店内 (06)6372-6321	平日 9:00～20:00	日・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
千里中央 住宅ローンプラザ	千里中央支店内 (06)6831-3778	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
千里丘 住宅ローンプラザ	千里丘支店内 (06)6330-2882	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
神戸 住宅ローンプラザ	神戸支店内 (078)321-3331	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
西宮北口 住宅ローンプラザ	西宮北口支店内 (0798)67-2322	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
塚口 住宅ローンプラザ	塚口支店内 (06)6421-8851	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
川西 住宅ローンプラザ	川西支店内 (072)759-5211	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
逆瀬川 住宅ローンプラザ	逆瀬川支店内 (0797)72-7600	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
三田 住宅ローンプラザ	三田駅前出張所内 (079)562-6601	平日 9:00～17:00	日・水・祝
		土曜日 9:00～17:00	休業
ローンルーム (サテライト池田)	池田駅前支店内 (072)752-7351	平日 10:00～18:00	水
		土日祝日 10:00～17:00	休業

③ 金融円滑化に関するご意見・ご要望（苦情）窓口（フリーダイヤル）

	平日
事業性融資	電話番号 0120-585-552
住宅ローン	受付時間 9:00～17:00

※CS本部お客さまセンターにて受け付けいたします。

金融円滑化に関する体制の概要

