

平成 22 年 1 月 29 日

各 位

株式会社 泉州銀行

## 金融円滑化に関する基本方針の策定について

### I. 金融円滑化に関する基本方針

泉州銀行（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) 当行は本方針に則り、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融資企画部担当役員とし、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企画部とし、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。
- (4) 「金融円滑化推進チーム」は、金融円滑化管理責任者のもと金融円滑化管理部署を中心に金融円滑化関連部署からなるプロジェクトチームを組成し、組織横断的かつ一元的に金融円滑化管理に関する取り組み状況を適切に把握しつつ、金融円滑化管理の体制の整備・強化に取り組んでまいります。

#### 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きめ細かく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、お客さまの事業特性をきめ細かく把握した上で、事業の成長性や将来性等を十分に検討し、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も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、他の金融機関等とのお取引状況その他の状況を勘案し、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とお取引がある場合には、お客さまから同意をいただいた上で、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。

## II. 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

	平日
事業性融資	全営業店
住宅ローン	受付時間 各店営業時間

### 2. ご相談受付専用フリーダイヤル

	平日	休日
事業性融資	電話番号 0120-037-332 受付時間 9:00~17:00	電話番号 0120-131-767 受付時間 10:00~16:00
住宅ローン	電話番号 0120-766-018 受付時間 9:00~17:00	電話番号 0120-131-767 受付時間 10:00~16:00

※この専用フリーダイヤルは、ご相談を受付させて頂くものです。受付させていただきましたお客さまには、ご相談内容等をお伺いし、平日銀行営業日にあらためてお取引店からご連絡させていただきます。

### 3. ご相談受付専用ご来店窓口

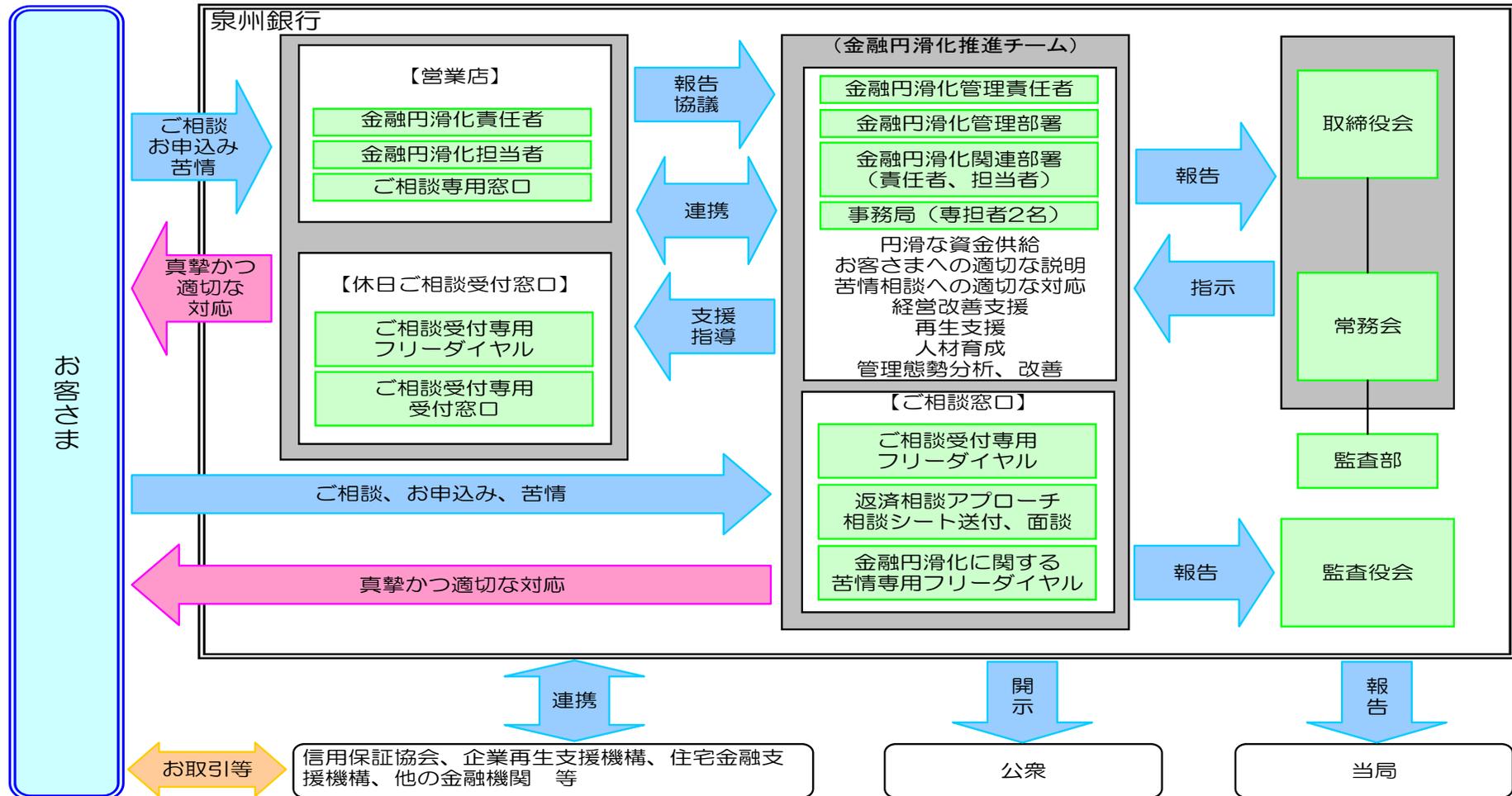
	休日			
	受付場所	住所	電話番号	受付時間
住宅ローン	本店 住宅ローンセンター	貝塚市二色 2丁目1番1号	072-438-9077	土曜・日曜 10:00 ~ 16:00
	昭和町 住宅ローンセンター	大阪市阿倍野区阪南町 1丁目28番4号	06-6625-7260	日曜 10:00 ~ 16:00
	堺 住宅ローンセンター	堺市堺区一条通 14番8号	072-226-3705	日曜 10:00 ~ 16:00
	和泉中央 住宅ローンセンター	和泉市いぶき野 5丁目1番2号	0725-57-1800	日曜 10:00 ~ 16:00

※この受付窓口は、ご相談を受付させて頂くものです。受付させていただきましたお客さまには、ご相談内容等をお伺いし、平日銀行営業日にあらためてお取引店からご連絡させていただきます。

### 4. 金融円滑化に関する苦情専用フリーダイヤル

	平日
事業性融資	0120-066-551
住宅ローン	受付時間 9:00~17:00

### Ⅲ. 金融円滑化に関するご相談受付体制について



以上