

中小企業等に対する金融円滑化への取組みを推進するための体制

伊予銀行では、中小企業等に対する金融円滑化への取組みを推進するため、以下のとおり体制を整備しております。

1. 借入れ条件の変更等の申込に対する対応状況を適切に把握するための体制

- (1) お客様から借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合は、内容を正確に記録し保管するとともに、金融円滑化管理者に報告し、迅速かつ柔軟な対応に努めます。
- (2) 金融円滑化管理者は、受け付けた借入れ条件の変更等のお申込みが漏れなく記録されていることを検証のうえ、本部（与信企画部）に報告を行います。また、以降の案件進捗管理を徹底し、検討が長期化しないよう部下への指導を行います。
- (3) 本部（与信企画部）は、各営業店からの対応状況に関する報告を取りまとめ、定期的に金融円滑化管理統括責任者に報告します。
- (4) 金融円滑化管理統括責任者は、各営業店における借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況を定期的に取り締役に報告するとともに、金融円滑化管理委員会を通じて金融円滑化管理責任者と連携を図りながらその内容を分析し、必要に応じて対策を検討のうえ、金融円滑化管理者の指導・監督を行います。
- (5) 取締役会は、金融円滑化管理統括責任者からの報告内容を検証し、必要に応じ、金融円滑化管理統括責任者に体制の見直し等を指示します。

2. 借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 各営業店やローンプラザ等に「金融円滑化相談窓口」を設置しているほか、本部の独立した苦情相談窓口として、「専用フリーダイヤル」を設置しており、借入れ条件の変更等に係る苦情相談に対し、迅速かつ適切に対応してまいります。
- (2) 営業店や本部（与信企画部・ダイレクトマーケティングセンター）で受け付けた借入れ条件の変更等に係る苦情相談については、速やかに本部（お客様の声センター）に報告するとともに、その内容を記録し、保管いたします。
- (3) 本部（お客様の声センター）は、営業店や関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、借入れ条件の変更等に係る苦情相談の状況を、金融円滑化管理統括責任者に報告します。
- (4) 金融円滑化管理統括責任者は、借入れ条件の変更等に係る苦情相談の状況を、定期的に取り締役に報告するとともに、金融円滑化管理委員会を通じて金融円滑化管理責任者と連携を図るほか、顧客サポート等管理責任者（お客様の声センター担当役員）との適切な連携のもと内容を分析し、必要に応じて対策を検討のうえ、金融円滑化管理者の指導・監督を行います。
- (5) 取締役会は、金融円滑化管理統括責任者からの報告内容を検証し、必要に応じ、金融円滑化管理統括責任者に体制の見直し等を指示します。

3. 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の体制

- (1) 営業店と本部（審査部等の審査関連部室）が一体となってコンサルティング機能を発揮し、お客さまのご要望や経営実態などを踏まえ、経営改善計画の策定・実行を支援してまいります。また、継続的に経営改善計画の進捗状況を確認し、状況に応じて経営改善計画の見直しを助言するなど、きめ細かな対応を行ってまいります。
- (2) 経営改善支援への取組みにあたっては、本部、営業店が一体となって地元の情報ネットワークなどを利用し、財務内容の改善のみならず、お客さまのニーズに応じて、経営相談やビジネスマッチングなどを積極的に行います。
- (3) 事業再生 ADR 解決事業者、株式会社企業再生支援機構、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会などの外部機関と緊密な連携を図り、様々な再生手法などを活用しながら中小企業のお客さまの再生支援に取り組んでまいります。
- (4) 本部は、お客さまからの経営改善支援のご相談に対応できるよう指導・研修を行い、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。

以 上

【金融円滑化に関する当行の体制の概要】

