

金融円滑化取組方針

茨城県信用組合は、信用組合の設立理念である相互扶助の精神に基づき、中小企業や個人事業主および勤労者の皆さまに対して円滑な資金供給を行い、より一層の支援に取り組んでいくために、以下のとおり金融円滑化取組方針を定めました。

当組合は、この方針に基づいて、中小企業や個人事業主および住宅資金をご利用のお客さまからの相談を真摯に受け止め、問題解決に向けて迅速かつ適切な対応に取り組んでまいります。

- (1) ご融資にあたっては、中小企業や個人事業主のお客さまの事業の特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
- (2) 中小企業や個人事業主のお客さまから、事業資金に関するお借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りお借入の負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。
- (3) 住宅資金をご利用のお客さまから、お借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り対応出来るよう努めます。
- (4) 当組合以外の金融機関からお借入れを行っているお客さまより条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまから同意を頂いた上で、守秘義務に留意しながら該当する他金融機関・外部機関等との間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。

- (5) 中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談及び経営改善に向けた取組みに関しては、積極的な支援を行うとともに適切な助言を行うなど、コンサルティング機能の発揮に努めます。
- (6) 貸付条件の変更等お客さまの負担軽減につながる対応を行った後も、経営改善計画の進捗状況等のフォローアップを行うとともに、継続的に検証し、必要に応じてお客さまへの助言を行うよう努めます。
- (7) お客さまからお借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客さまとのこれまでのお取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めます。

なお、お客さまからのご相談・苦情等については、当組合の各営業店のほか、次のお問合せ窓口までお申し出下さい。

[お問合せ窓口]

お客さま相談室 TEL 0120-310-206

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)

以 上