

## 金融円滑化についての当行の基本方針

南日本銀行は、「地域の発展に役立つ銀行」「お客様のニーズに応え信頼される銀行」を経営理念としております。

当行は、この経営理念に基づき地域金融機関として、これまでも地域への円滑な資金供給やお客様の経営改善・事業の再生など「地域密着型推進計画」により、お客様とのリレーションシップを深め、計画の推進に積極的に取り組んで参りました。

さらに、「経営強化計画」においても、「中小規模事業者に対する信用供与の円滑化」並びに「経営改善への取組み」を大命題として、様々な施策に取り組んでいます。

しかしながら地域経済においては、景気低迷による経済情勢の悪化、それに伴う雇用環境の悪化と厳しい状況が続いております。

このような状況下、地域金融機関の責務としてお客様からのご相談に、より適切に対応するため「金融円滑化についての当行の基本方針」を定め、金融円滑化に向けた取組みを一層強化して参ります。

### 【 基 本 方 針 】

#### 1. お客様からのご相談に対する真摯な対応

- お客様から新規のお借り入れ及びお借り入れの条件変更等のお申込みに関するご相談を受けた場合、ご相談に真摯に対応いたします（現況をよくお伺いし、最良の方法を真摯な協議の中で協力して考えます）。
- お客様からのお借り入れの条件変更等のお申込みに関するご相談を受けた場合、ご相談のお申込みの内容の記録を適切に行って参ります。また、条件の変更等が迅速に進むように進捗の管理を徹底して参ります。

#### 2. 適切な審査の実施

- 中小企業者のお客様につきましては、決算書等の数値のみでの形式的、画一的な判断は行いません。中小企業者のお客様の特性（技術力、販売力、経営者資質等）及び事業の状況を十分に考慮した上で、信用供与及びお借り入れの条件変更について迅速かつ適切に審査を行います。
- 住宅ローンご利用のお客様につきましては、財産の状況や収入状況等を考慮し、実態面を十分に把握した上で、負担軽減に向け、迅速かつ適切に審査を行います。

### 3. 中小企業者のお客様への対応

- 中小企業者のお客様からご返済に関する負担軽減のお申込みがあった場合、お客様の事業についての改善、又は、再生の可能性等を十分考慮して、できる限り、お借り入れの条件変更等のご相談に応じて参ります。
- お客様が当行以外の金融機関からお借り入れをされている場合、お客様の同意をいただいた上で他の金融機関と緊密に連携を取り、お客様の返済負担の軽減に向けた措置を取るよう努めて参ります。
- お客様の経営改善・再生を目的として経営改善計画を策定する場合、当行から積極的に助言・作成支援を行い、お客様の過度な負担とならないように努めます。また、経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じて助言・支援を行い、事業の改善・再生に向けて、当行のコンサルティング機能を発揮して参ります。
- 事業再生 ADR 解決事業者や、(株)地域経済活性化支援機構等の外部機関と緊密に連携し、様々な再生手法の中から最適なものを活用し、お客様の事業の再生に取り組んで参ります。

### 4. 住宅ローンのお客様への対応

- お客様の財産の状況や収入の状況を十分に考慮した上で、生活の上で無理のないご返済に向けて、お借り入れの条件変更等のご相談に応じて参ります。
- お客様が住宅金融支援機構等の他の金融機関からもお借り入れされている場合は、お客様からの同意をいただいた上で他の金融機関と緊密に連携を取り、お客様の返済負担の軽減に向けた措置を取るよう努めて参ります。

### 5. お客様への説明の徹底

- お借り入れに係る各種の契約を締結する場合、お客様にご理解いただくために、お客様の知識および経験等を踏まえ、丁寧な説明を行います。
- お借り入れの返済条件の変更に当たり条件を付す場合は、可能な限り早い段階でその内容をお客様に提示し、十分な説明を行います。
- 新規のお借り入れの条件変更等の申込みにお応えできない場合、これまでの取引並びにお客様の知識および経験等を踏まえ、お断りするに至った理由を可能な限り具体的に説明を行います。

### 6. お客様からのご意見・ご要望、及び苦情への対応

- お客様からのご意見・ご要望、及び苦情については、内容を記録の上、適切に対応して参ります。

## 【 体 制 整 備 の 概 要 】

### 1. お借り入れの条件変更等の対応状況を適切に把握するための体制整備の概要

#### (1) ご相談の受付態勢の整備

- ① 「金融円滑化相談窓口」の設置  
当行の各営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。  
お気軽にご相談ください。
- ② 「住宅ローン相談窓口」の設置  
住宅ローンのお客様を対象としてご相談をお受けする「住宅ローン相談窓口」を住宅ローンセンターに設置しております。
- ③ 「中小企業相談窓口」の設置  
中小企業者のお客様を対象としてご相談をお受けする、フリーダイヤル「中小企業相談窓口」を融資部経営支援室に設置しております。
- ④ 「休日相談窓口」の設置
  - i. 住宅ローンセンターの「住宅ローン相談窓口」は、休日のご相談もお受けしております。
  - ii. 「金融円滑化相談窓口」並びに「中小企業相談窓口」については、当行の窓口休業日は受付しておりません。
- ⑤ ご相談専用のフリーダイヤルを、融資部経営支援室、住宅ローンセンターに設置しております。

#### (2) 「経営支援業務推進委員会」の設置

経営支援業務、及び金融円滑化のさらなる推進を図ることを目的として頭取を委員長とする「経営支援業務推進委員会」を設置しております。

同委員会では、下記事項について検討を行っております。

- ① 経営支援業務、並びに金融円滑化を推進するための施策、及び行内体制の整備を行います。
- ② 経営支援業務、並びに金融円滑化への取組み状況（含む個別事例）に係る分析・評価を行います。
- ③ 中小企業者のお客様に対する経営支援方針の策定（含む個別事案）を行います。

- ④ お客様からの苦情・ご相談内容の分析・評価、及び再発防止策の策定を行います。
- ⑤ その他、経営支援業務、及び金融円滑化の推進に関する事項について検討を行います。

### (3) 金融円滑化推進管理の責任者および担当者の配置

金融円滑化の推進の実施状況を適切に把握し、お客様への支援態勢をより強固なものにするため、本部に金融円滑化推進管理責任者及び金融円滑化推進管理実務担当者、営業店・住宅ローンセンターに金融円滑化推進責任者を配置いたしました。

| 組織   | 名称             | 責任者・担当者            | 役割   |
|------|----------------|--------------------|--|
| 本部   | 金融円滑化推進管理責任者   | 融資部長               | 金融円滑化推進管理の全般の統括                                    |
|      | 金融円滑化推進管理実務担当者 | 関係部、次席者、統括・上席調査役   | 所管業務における「金融円滑化推進管理責任者」の補佐および金融円滑化推進管理の状況把握、改善および指導 |
| 営業店等 | 金融円滑化推進責任者     | 営業店長<br>住宅ローンセンター長 | 営業店等における金融円滑化推進管理の状況把握、改善および指導                     |

### (4) お客様の返済条件の変更に関する状況の適切な管理

- ① お借り入れのご返済に関する条件変更等については、内容の記録を行い、各営業店の金融円滑化推進責任者がその内容について点検を都度実施し、関連諸規程の定めに基づき適切な管理・保存を行います。
- ② 各営業店の金融円滑化推進責任者は、ご返済の条件変更等の申込み状況や進捗状況等を定期的に取りまとめ、金融円滑化推進管理責任者へ報告を行います。
- ③ 本部関係各部の金融円滑化推進管理実務担当者は、金融円滑化の進捗状況等を適切に把握し、必要に応じて金融円滑化推進管理責任者へ報告を行います。
- ④ 金融円滑化推進管理責任者は、各営業店及び本部関係各部からの報告を取りまとめ、金融円滑化推進管理の実施状況を経営支援業務推進委員会へ報告します。
- ⑤ 経営支援業務推進委員会は、金融円滑化推進管理の状況を評価・分析し、改善が必要な場合は、金融円滑化推進管理責任者へ改善を指示・実施させるとともに改善状況の報告を受け、金融円滑化推進管理を適切に行う体制を整備します。
- ⑥ 取締役会は、経営支援業務推進委員会での協議に基づき、必要に応じて組織体制の整備等を実施して参ります。

## 2. お客様からの苦情・相談への対応を適切に行うための体制

### (1) 「金融円滑化苦情相談窓口」の設置について

お客様からの苦情・ご相談を適切にお受けするため、コンプライアンス統括部お客様相談グループに「金融円滑化苦情相談窓口（フリーダイヤル）」を設置しております。

また、苦情・ご相談をお受けした場合には、その内容を適切に記録・保存し、金融円滑化推進管理責任者へ報告いたします。

### (2) 各営業店における苦情相談の受付態勢について

各営業店においては、金融円滑化推進責任者がおお客様の苦情・ご相談をお受けいたします。また、苦情・ご相談をお受けした場合には、その内容を適切に記録・保存し、コンプライアンス統括部お客様相談グループへ速やかに報告いたします。

### (3) 本部における苦情・相談の受付態勢について

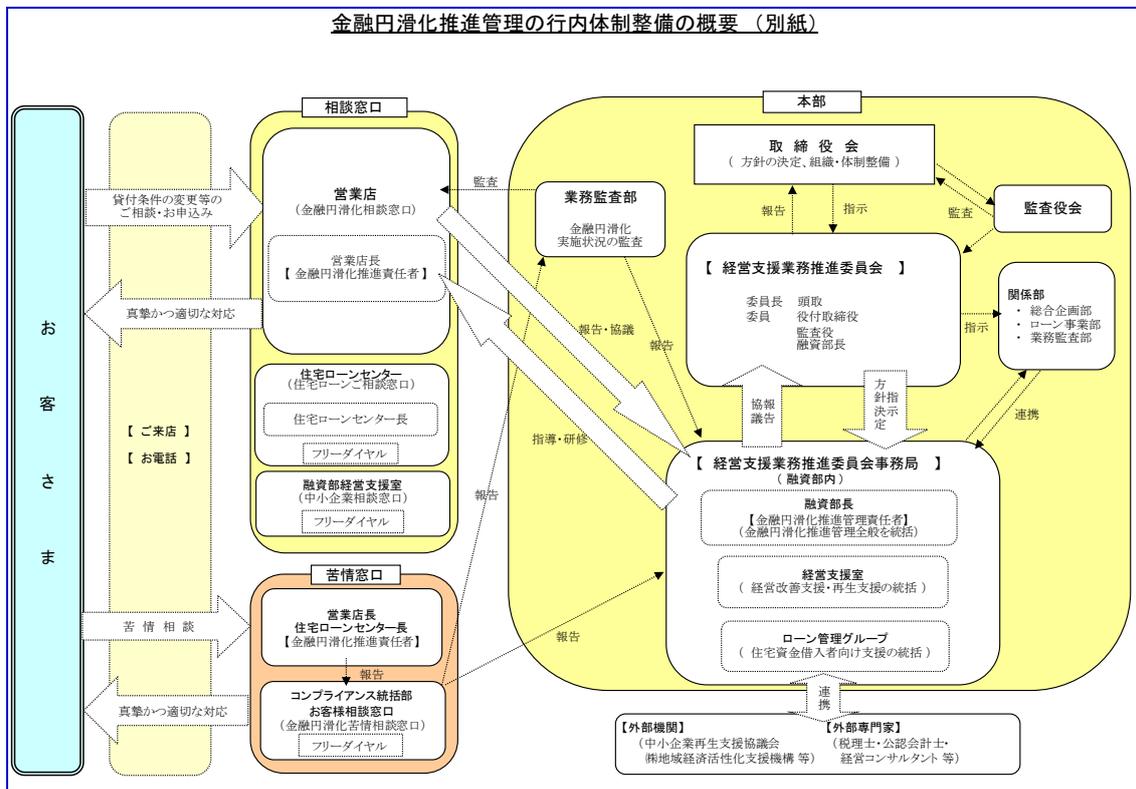
- コンプライアンス統括部は、金融円滑化に係るお客様からの苦情・相談を適宜、金融円滑化推進管理責任者へ報告します。金融円滑化推進管理責任者は関係部への指示を適切に行い、関係部が協力してお客様からの苦情・ご相談の解決にあたります。
- 金融円滑化推進管理責任者は、お客様からの苦情・ご相談を取りまとめ、定期的に経営支援業務推進委員会へ報告します。
- 経営支援業務推進委員会は、苦情・ご相談の分析を行い、再発防止策の検討を行います。
- 取締役会は、経営支援業務推進委員会での協議に基づき、必要に応じて組織体制の整備等を実施して参ります。

## 3. 中小企業者お客様への経営改善・再生のための支援を適切に行うための体制整備の概要

- お客様が事業の経営改善・再生を目的に経営改善計画を策定した場合、営業店及び融資部経営支援室が進捗状況の確認を定期的の実施し、適切に助言・支援を行って参ります。
- 当行の経営改善・再生支援のみでの改善が困難と判断されるお客様については、融資部経営支援室が外部の専門家（経営コンサルタント、公認会計士、中小企業診断士等）と連携して計画策定に係る支援を行うとともに、中小企業再生支援協議会等の外部支援機関の活用により事業再生支援に取り組んで参ります。

- お客様の経営実態をきめ細かく把握した上で、将来性や成長性を見極め、助言・支援を適切に行う能力（目利き能力）の向上を、行員研修の実施により図って参ります。
- 金融円滑化推進管理責任者は、経営改善・再生支援の取組状況を定期的に経営支援業務推進委員会へ報告します。
- 経営支援業務推進委員会は、経営改善・再生支援の取組状況の分析・検討を行います。
- 取締役会は、経営支援業務推進委員会での協議に基づき、必要に応じて組織体制の整備を実施して参ります。

#### 4. 行内の体制整備の概要



取締役会は、適切なリスク管理体制のもと金融円滑化推進の重要性を十分認識し、お客様の経営改善・再生支援を進めるなど、金融円滑化を重視した経営管理を行い、【金融円滑化についての当行の基本方針】の適切な実施に積極的に取り組んで参ります。