株式会社りそな銀行

「金融の円滑化に向けた基本方針」の概要について

○全ての役員及び従業員は、金融の円滑化に係る社会的な役割期待を意識した業務運営に努めます。

～健全な事業や生活を営むお客さまに対する新たな信用供与や返済条件の変更等については、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
～返済条件の変更等を実施した後においても、経営相談等の取組みを行うなど、お客さま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よう努めます。

○金融の円滑化に向け、お客さまをよく知り、常に誠意ある態度で接してまいります。

～新たな信用供与や返済条件の変更等に関して、お客さまへの適切かつ十分な説明に努めます。特に、お客さまのお申込みをお断りする場合やお申込みと相違する条件で契約する場合においては、丁寧かつ十分に説明を行うことにより、お客さまのご理解を得ることに努めます。
～お客さまからの新たな信用供与や返済条件の変更等に関するお問い合わせ、ご相談、ご要望及び苦情に適切に対応します。

○金融の円滑化に向けた措置が適切に行われるよう、必要な社内体制を整備します。

～金融円滑化管理を適切に実施するため、必要な知識・経験を有する金融円滑化管理担当役員及び金融円滑化管理責任者を配置します。
～金融円滑化管理担当役員を中心に、お客さまに対する経営相談や経営改善に向けた取組みへの積極的な支援に資する具体的な方針及び方策を検討します。

○金融円滑化のための受付体制や対応の状況を積極的に発信してまいります。

～当社のホームページや営業所の窓口等において、お客さまからのご相談受付体制や対応の状況について積極的にお知らせいたします。
～関連する法令等を遵守し、対外公表及び監督官庁への報告を適切に行います。

以 上