

## 古川農業協同組合金融円滑化にかかる基本方針

古川農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、農業者の協同組織金融機関として、健全な事業を営む農業者をはじめとする地域のお客さまに対し、必要な資金を円滑に供給していくことを最も重要な役割のひとつとして位置付け、当組合の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務の遂行に向け、以下の方針を定め取り組んでまいります。

1. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性及び事業の状況を勘案しつつ、可能な限り柔軟に対応するよう努めてまいります。

2. 当組合は、事業を営むお客さまからの経営相談に積極的かつきめ細かく取り組み、お客さまの経営改善に向けた取り組みをご支援できるよう努めてまいります。

また、役職員に対する研修等により、上記取り組みの対応能力の向上に努めてまいります。

3. 当組合は、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの経験等に応じて、説明及び情報提供を適切かつ十分に行うように努めてまいります。

また、お断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう努めてまいります。

4. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する問い合わせ、相談及び苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めてまいります。

5. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、関係する

他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等及び中小企業再生支援協議会を含む。）と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

また、これらの関係機関等から照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に情報交換しつつ連携に努めます。

6. 当組合は、お客さまからの上述のような申込みに対し、円滑に措置をとることが出来るよう、次のような態勢を整備いたしております。

(1) 金融円滑化管理委員会の設置

金融円滑化の適切な推進のため代表理事組合長を委員長とし、関係役職員による委員会を設置しております。

(2) 金融円滑化管理責任者及び担当者の配置

金融円滑化にかかる態勢全般を統括する責任者として、常務理事（信用事業担当理事）を金融円滑化管理責任者とし、各支店には支店長を金融円滑化管理担当者として配置しており、本支店が連携して金融円滑化に取り組んでまいります。

(3) 苦情・相談窓口の開設

各支店及び本店金融共済部内において、お客様からの金融円滑化にかかる苦情・相談を承ります。

7. 当組合は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性及び有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

附則

この方針は、平成22年1月29日から施行する。

附則

この方針の改正は、平成25年4月1日から施行する。