金融円滑化・相談受付態勢フロー表

お客様からの融資相談受付

営業店

店頭 ・ 電話 ・ 営業G受付 等

※融資条件変更等受付表の作成

・受付者が内容を簡潔に記入
・営業G担当者は、客先にてHT入力し、帰店後作成する。

《 作成する事例 》
・返済額の変更、猶予（事業性・住宅資金とも）、期限の延長。（条件変更ズミのテール ヘビー債権、再延長のもの含む）
・旧債の借換（既存債権の一本化、再貸等で返済額が緩和されるもの等）
・支援を目的とする金利引下げ　　など

※ただし、経常的な変更（手貸同額再貸、当貸同額継続、代表者変更など）は 除外する

※融資条件変更等受付簿兼進捗管理表の作成

・融資担当役席～金融円滑化管理担当者～による、受付表の取り纏め及び記入、進捗状況の管理を行う。

※支店方針の決定

・支店長～金融円滑化管理責任者～と役席・受付者等による協議にて支店方針（変更可能かの一次判断）を決定する。

・決定後「融資条件変更等受付表」を融資部（審査G）へFAXする。

事業性・住宅ローンともFAX報告

決裁権限に基づき
「信用保証協会」への申請
「稟議申請」などの手続き

承認 ・実行

★謝絶 ・ 取下げ ・ 変更

・「融資相談謝絶・取下・変更記録表」作成

苦 情 相 談 等

ベターサービスノート記入

金融円滑化に係る本部窓口

融資部

お客様よりの
苦情相談受付

苦情等内容のフィードバック実施

統括窓口 ・ 苦情相談窓口

支店からの直接相談、支店への支援

直轄部門

※金融円滑化相談窓口

☆専担者による金融円滑化管理状況の一元管理を行うため、融資経営相談室内に設置。

・融資条件変更受付表の対応状況、進捗状況の統括管理

・対応状況の適切性のチェック、支店指導の実施
（集合研修会、営業店訪問等の実施）

・苦情相談の本部窓口 （支店との連携による解決策の明示など）

・報告開示に関する取り纏め

・その他 個別案件に係る相談等

・直通回線（メールアドレス）による随時受付体制　　など

金融円滑化管理統括責任者 ― **融資部担当役員**

※金融円滑化管理の統括責任者 ～ 当行の金融円滑化に関する統括責任者

審 査 G

・融資条件変更等受付表の本部一次受付窓口
・受付状況の適切性などチェック　　など

同上

個人ローン審査G	融資経営相談室	債権管理G
・住宅借入者に関する相談支援策の検討。　など	・事後フォロー主体 ・経営改善、支援の方法の検討　など	・事後フォロー主体 ・延滞先の管理　など

※営業推進部「お客様相談室」

・支店等での苦情相談当の一次窓口
・融資条件変更等に係る苦情相談等あった場合は金融円滑化相談窓口へ受渡される。