

平成 22 年 2 月 1 日

各位

会社名 株式会社 新生銀行  
代表者名 代表執行役社長 八城 政基  
(コード番号 : 8303 東証第一部)

## 金融円滑化に向けた取り組みについて

当行は、金融の円滑化が金融機関の重要な社会的使命のひとつであると認識し、金融機関としての業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、金融の円滑化を図るために必要な対応につき全社的な取組みを強化してまいります。具体的な方針や体制等は次のとおりです。

### 1. 方針と体制について

当行では、「中小企業等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」の施行等を受け、当行が取り組むべき基本方針として、「金融円滑化管理ポリシー」を制定いたしました。このポリシーに基づき、当行では、お客さまからのお借入れ条件の変更などのお申し込みやご相談に対しては真摯に対応し、お客さまのニーズに応えるように努めてまいります。また、必要に応じて経営指導や助言などを行い、お客さまに対して十分かつ丁寧な説明を行ってまいります。さらに、金融円滑化の状況を適確に認識し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立を図ってまいります。

この方針に基づき、体制整備を次のとおり進めております。

- ・ 金融円滑化管理に関する担当執行役を任命、さらに、法人・商品部門、個人部門、リスク管理部門内に各部門内の所管業務に関する金融円滑化管理全般を統轄する責任者として、「金融円滑化管理責任者」を設置いたしました。
- ・ 「金融円滑化管理責任者」の指揮に基づき、各部門内における金融円滑化管理を推進し、営業部店を指導するための「金融円滑化管理担当」を設置しました。法人・商品部門においては、営業部店長を「金融円滑化推進責任者」に任命し、担当するお客さまからのご相談に適切に対応してまいります。

### 2. ご相談や苦情の受付体制について

お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するご相談や苦情につきましては、次のとおり対応させていただきます。

#### 【中小企業のお客さま】

中小企業のお客さまからのご相談につきましては、お取引いただいている営業部店(本店・支店)にて対応させていただきます。なお、お借入れ条件の変更等に関する苦情につきましては、各営業部店にてお伺いするほか、次の専用受付ダイヤルを設置しております。

電話番号：       フリーダイヤル 0120-067-607(「法人金融円滑化苦情相談窓口」宛)

受付時間：       月曜日～金曜日の9時～17時(土・日曜日、祝日、振替休日等、銀行休業日はご利用できません)

#### 【住宅ローンご利用のお客さま】

住宅ローンご利用のお客さまからのご相談につきましては、住宅ローン専用コールセンターにて専門担当者がきめ細かく対応させていただきます。次のフリーダイヤルまでお問い合わせください。

電話番号：       フリーダイヤル 0120-456-515 メニュー3番(英語での対応をご希望の場合は、メニュー4番)

受付時間：       9時～19時(12月31日～1月3日を除く、毎日)

また、お客さまからのお借入れ条件の変更等に関する苦情につきましては、次の専用受付ダイヤルを設置しております。

電話番号：       03-5511-5376

受付時間：       月曜日～金曜日の9時～17時(土・日曜日、祝日、振替休日等、銀行休業日はご利用できません)

以上