

## 「金融円滑化に関する当行の方針」

山形銀行は、最近の経済金融情勢および雇用環境の変化等を鑑み、地域金融機関の公共性および社会的責任として地域における金融の円滑化をより一層強化するための取り組みを行っております。この度、こうした取り組みに関する基本方針および体制整備について、お客さまにご理解いただけるよう「金融円滑化に関する当行の方針」としてまとめました。当行の経営理念にある「地域とともに成長発展し、すべてのお客さまにご満足いただく」のとおり、金融円滑化に係る取り組みをとおして地域経済の活性化のためさらなる努力を行ってまいります。

### I 金融円滑化の基本方針

#### 【お客さまに対する基本方針】

#### 1. 真摯な対応

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに関するご相談については、真摯に対応するとともに、お客さまのご要望に沿った対応を行うよう努めます。

#### 2. 適切な審査

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに対しては、形式的な事象にとらわれることなくお客さまのきめ細やかな実態把握に努め、適切な審査を行います。

#### 3. 適切かつ十分な説明

- (1) お客さまに対するお取引等の説明および情報提供については、お客さまが判断を行うに必要な適切かつ十分な説明および情報提供を行います。
- (2) ご返済条件の変更等に条件を付す場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示し、適切かつ十分な説明を行います。
- (3) 新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みを謝絶する場合には、これまでのお取引関係並びにお客さまの知識および経験等を踏まえ、ご要望に沿えない理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明を行います。

#### 4. ご要望およびご意見への対応

新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みに関するご要望およびご意見に対しては、真摯に受け止めて誠実・丁寧な応対をするなど適切かつ十分な対応を行います。

## 【住宅関連ローンをご利用のお客さまに対する方針】

### 1. ご相談・お申込みへの対応

ご返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。

### 2. 他金融機関等との連携

ご返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や独立行政法人住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつお客さまの同意を得た上で、その関係機関との緊密な連携を図るよう努めます。また、財産および収入の状況、他の関係機関がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、独占禁止法に留意し、できる限りご要望に沿った対応を行うよう努めます。

## II 金融円滑化に係る体制整備

### 1. 金融円滑化ご相談窓口

営業店および住宅ローンプラザに「金融円滑化ご相談窓口」を設置しておりますので、お気軽にご相談いただけます。

#### ◆ 平日

店舗名	営業時間
営業店	9：00～15：00 (芳賀支店は10：00～17：00)
住宅ローンプラザ	9：00～17：00 (住宅ローンプラザ天童は10：00～17：00、 住宅ローンプラザ新庄、長井、仙台は9：00～15：00)

#### ◆ 休日

店舗名	開設日	営業時間	電話番号（フリーダイヤル）
住宅ローンプラザ山形南 (南四番町支店内)	土曜日・日曜日	10：00～17：00	0120-015-066
住宅ローンプラザ山形北 (馬見ヶ崎支店内)	土曜日		0120-516-139
住宅ローンプラザ米沢 (金池支店内)	土曜日		0120-047-556
住宅ローンプラザ天童 (芳賀支店内)	土曜日		0120-102-154
住宅ローンプラザ酒田 (若浜町支店内)	土曜日		0120-154-602
住宅ローンプラザ鶴岡 (みどり町支店内)	土曜日		0120-310-019
住宅ローンプラザ泉中央 (泉中央支店内)	土曜日・日曜日		0120-568-532

### 2. ご意見等の受付

- ◆ 各営業店にご意見等受付担当者がおりますのでお申し出ください。
- ◆ 本部へのご意見等は、広報室兼お客さまサービス室（ご意見等専用フリーダイヤル 0120-331-388）で平日の9：00～17：00にお受けいたします。