

2009年12月30日

各位

住友信託銀行株式会社

### 金融の円滑化に関する基本方針について

住友信託銀行は、「お客さまの資金・資産に関する課題の的確な解決と、金融市場・資産市場の発展を支える上質な商品・サービスの提供を通じて、経済・社会の持続的な成長に貢献する」ことを経営方針の第一に掲げてまいりましたが、中小企業等金融円滑化法の施行なども踏まえ、金融機関の業務の公共性および社会的責任に照らし、以下のとおり「金融円滑化に関する基本方針」を制定いたしました。

この方針を役職員に周知徹底し、中小企業のお客さまの事業活動の円滑な遂行とこれらを通じた雇用の安定、また、住宅ローンをご利用のお客さまなどの生活の安定に資する、適切かつ積極的な金融仲介機能を十全に発揮してまいります。

#### < 金融円滑化に関する基本方針（概要）について >

1. お客さまから新規のお借入やお借入条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、これに真摯に対応し、お客さまのご事情をきめ細かく把握したうえで、迅速な検討・回答に努めます。
2. お客さまに対する経営相談やお客さまの経営改善に向けた取組みへの支援を積極的に行い、そのために、お客さまの事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます。
3. 新規のお借入やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、お客さまへのご説明を適切かつ十分に行うよう努めます。 やむを得ずお断りする場合には、お客さまとのそれまでのお取引内容やお客さまのご経験等を踏まえ、お客さまのご理解とご納得を得られるよう、具体的かつ丁寧な説明を行うよう努めます。
4. お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情については、迅速かつ十分な対応に努めます。
5. お借入条件の変更等のお申込みのあったお客さまが 他の金融機関等とお取引がある場合には、お客さまの同意を前提に、当該他の金融機関等との緊密な連携を図るよう努めます。

## < 組織・体制について >

「金融の円滑化に関する基本方針」に沿った円滑な資金供給を図るため、平成 21 年 12 月 4 日より以下の組織を新設し、体制整備を進めております。

- 1 . 中小企業向け融資や住宅ローンの円滑化に資する企画・立案等を行う組織として、「金融円滑化推進室」(ホールセール事業とリテール事業の共管)を設置。
- 2 . 金融円滑化に関する全社的情報の共有や対応協議等を行う組織として、金融円滑化管理担当役員・関係各部長等で構成される「金融円滑化部会」を設置。

さらに、本部と営業店との連携を密にとり、お客さまからのご相談等に適切に対応するため全営業店に「金融円滑化責任者」を配置しております。

## < お借入条件の変更等に関するご相談について >

現在 お借入いただいている条件等に関するお問い合わせ、ご相談等については、お取引店の担当者が 個別の契約内容等を踏まえた対応を迅速かつ適切に実施します。

## < 金融円滑化に関する苦情相談窓口について >

お客さまからのお借入条件の変更等に関する苦情は、以下の窓口にてお受けし、迅速な対応を実施します。

窓口名 : 「お客さまサービス推進室」

電話番号 : 0120 328 682 (フリーダイヤル)

受付時間 : 9 : 00 ~ 17 : 00 (銀行休業日をのぞく 月 ~ 金曜日)

以上