

# 債権管理事業

Loan management business

## ノウハウを活かして各事業の強化を

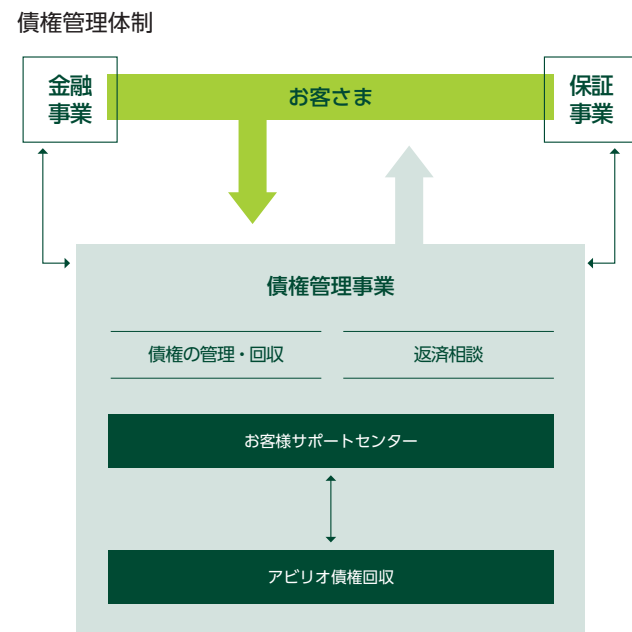
### 各事業を支える債権管理体制

与信と並んで大きな強みである債権管理のノウハウが当社の各事業を支えています。当社の債権管理業務は「お客様サポートセンター」および子会社の「アビリオ債権回収」が行っており、それぞれが連携しながら最適な債権管理体制の構築を目指しています。

「お客様サポートセンター」は、ご返済に関する専門知識を持った社員によるお客様に寄り添った返済相談に特化した「カウンセリングセンター」と、金融事業の長期延滞債権や保証事業の求償債権の管理・回収、和解利息返還請求対応、法的対応などを行っていた「管理センター」の2つのセンターが、双方の強みを活かす組織として2021年4月に統合・新設されたセンターです。「お客様サポートセンター」では、お客さまとの対話を通じ、

状況やニーズを把握した上で、ご返済に関する悩みに真正面から向き合います。そして解決に向けたご提案やご案内を行い、最高の信頼を得られる、「真の返済相談」を追求することで、お客さまの「いま」と「未来」をサポートすることを目指しています。

「アビリオ債権回収」は、全国の金融機関などから小口・大口債権を買取りまたは受託し、債権の管理・回収を行うサービスです。現在、銀行、信用金庫をはじめとした2,200先を超える金融機関等との取引実績を有し、全国5カ所の営業拠点を通じた幅広いネットワークを展開しています。また再生事業案件や、SMBCグループ各社との協働など、新たな取り組みにも挑戦しています。



# 当社のサステナビリティについて

当社はSMBCグループのサステナビリティ宣言に基づき、持続可能な社会の実現に向けた活動に取り組んでいます。

### SMBCグループサステナビリティ宣言

我々、SMBCグループは、三井、住友にルーツを持つ企業グループとして、先達が重んじたサステナビリティへの意志を受け継ぎ、社会において我々が重点的に取り組む課題を設定のうえ、サステナビリティの実現に向けて行動していきます。

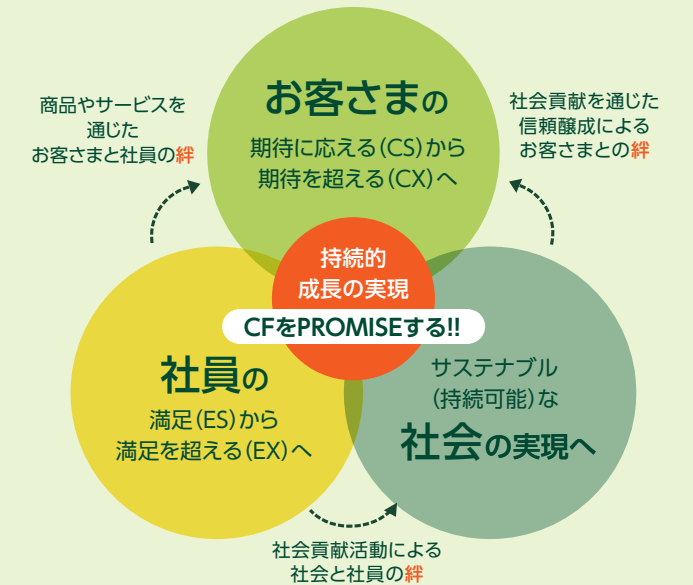
### サステナビリティの定義

我々は「サステナビリティ」を「現在の世代の誰もが経済的繁栄と幸福を享受できる社会を創り、将来の世代にその社会を受け渡すこと」と定義します。

### 当社のサステナビリティについて

SMBCグループの一員として、安定した経営基盤の確立とコンプライアンスを徹底し、従業員一人ひとりが、あらゆるステークホルダーの課題解決に向けて「私たちだからできることは何か」を考え抜き、社会全体の持続的な発展に貢献していくことを目指しています。当社が事業を通じて取り組むサステナビリティへの重要課題は、「健全な消費者金融市場の形成」「活気ある社会と笑顔で元気な人々の暮らしの実現」「地球にやさしい事業活動の推進」を設定しています。

### エンゲージメントサークル ~互いに結びつけ、つながり合う~



※SMBC コンシューマーファイナンス(英文字略称:SMBCCF)がカスタマーファースト(Customer First:お客さま本位)を約束(サービスブランド PROMISE)することを表したものの(以下、「CFP」)

### 当社の役割と具体的な活動

