

## アクションプラン（取組方針）

### 1. お客さま本位の業務運営の堅持

福邦銀行では、お客さま本位の業務運営を定めた『F プロジェクト「お客さま本位の基本方針」』に基づく、「アクションプラン（取組方針）」を策定し、実施いたします。

「アクションプラン（取組方針）」の取組状況は、定期的にモニタリングしたうえで、その結果を年1回公表いたします。また、その遵守状況や環境の変化に応じ、見直しの要否について検証してまいります。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

福邦銀行は「地域のお客さまとともに成長する銀行」「相談しやすく親しみやすい銀行」を目指す銀行像として、お客さま一人ひとりの資産状況や知識、経験等をお伺いし、お客さまが設定する夢や将来の目標にあわせた、ふさわしい金融商品や運用方針等のご提案を行ってまいります。

お客さまの最善の利益を実践するため、中長期的な資産形成をご提案するとともに、高い専門性と倫理観を養うための研修を行ってまいります。

### 3. お客さまの最善の利益の優先の確保

お客さまに提供する金融商品・サービスは、手数料の多寡や商品を提供する投資運用会社・保険会社の関係性に捉われず、市場環境やお客さまのニーズ等を踏まえ選定してまいります。

お客さまに提供する金融商品・サービスは適宜見直しを行い、中長期的な資産形成に向く、お客さまにふさわしい商品ラインアップとなるよう整備してまいります。

### 4. お客さまからいただく手数料等の明確化

お客さまへの情報提供やアフターフォローを含むコンサルティングサービス、お取引の執行に係る各種事務等の対価を総合的に勘案して手数料を設定しております。

商品内容やサービスに加え、お客さまからいただく手数料やその他費用については、契約締結前交付書面や目論見書等を用い分かりやすく説明を行うよう努めてまいります。

### 5. お客さまにとって重要な情報の分かりやすいご提供

金融商品・サービスのご提案、販売を行うにあたり、各種リスク、リターン、取引条件、選定理由について、お客さまの知識や経験等に照らし合わせ、各種商品パンフレット、タブレット等ご提案ツールを用い分かりやすく説明を行ってまいります。

同種の金融商品・サービスの各種リスク、リターン、取引条件、選定理由等が容易に比較できる資料を作成し、重要な情報の分かりやすい提供に努めてまいります。

### 6. お客さまにふさわしいサービスのご提供

タブレット等ご提案ツールを使用した分かりやすい説明を行い、中長期的な資産形成に資する活動を行ってまいります。

お取引の都度、お客さまアンケートを用いて、資産状況や知識、経験等をお伺いし、お客さまのニーズやライフプランに沿った金融商品・サービスを提供してまいります。

金融商品購入直後のお客さまや高齢のお客さま、市場動向が大きく変動し不安を抱えるお客さま等、より多くのお客さまに情報提供が行えるようアフターフォローを行ってまいります。

商品のラインアップにあたっては、投資未経験者を含む多くのお客さまのニーズに合う、中長期投資に向く金融商品を取り揃えてまいります。

ご高齢のお客さま等へのご提案に際しては、勧誘ルールを設け、ご家族の相談・同席や複数日での面談をおすすめし、より慎重な金融商品の提供に努めてまいります。

## 7. お客さま本位の業務運営のための行内態勢づくり

『F プロジェクト「お客さま本位の基本方針」』および「アクションプラン（取組方針）」を十分に理解し、お客さまのためのご提案や専門性の高い情報提供が行えるよう、研修や資格試験の取得を推奨してまいります。研修にあたっては、当行だけでなく投資運用会社や保険会社等と幅広く連携し、実施してまいります。

資産運用に関する専門的な知識を有し、複合的なご提案を行う「ライフアドバイザー」をエリアごとに配置し、お客さまの安定的な資産形成をサポートしてまいります。

お客さまのためのご提案や情報提供をより促し、特定の金融商品の販売に偏ることの無いよう、行内の評価体制を整備してまいります。