

平成 29 年 6 月 22 日

お客さまのための業務運営に関する基本方針

株式会社 福 邦 銀 行

株式会社福邦銀行（以下、「当行」といいます）は、「お客さまとともに成長する銀行」として、地域のお客さまのニーズにお応えする金融商品やサービスの提供に努めております。

当行は、今まで以上にお客さまに役立つ業務運営を行うべく、以下に掲げる内容を「お客さまのための業務運営に関する基本方針」として公表するとともに、取組状況や成果等を定期的に確認し見直しを行ってまいります。

1. お客さまのニーズに沿った利益の追求

当行は、地域社会への貢献を経営理念とし、その公共的使命と社会的責任を果たすため常に創意工夫を心がけ、高度の専門性と倫理を保持し、金融商品・サービスの提供にあたりお客さまのニーズに沿った最善の利益を追求してまいります。

このような、お客さま本位の業務運営の重要性を経営陣自らが認識するとともに、その価値観を全役職員まで広く浸透させ、企業文化として定着していくよう努めてまいります。

2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理

当行は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることがないように「利益相反管理方針」を定めており、本部各部および営業店に利益相反管理責任者を配置し、法令等に従った適切な業務遂行により利益相反の管理を行ってまいります。

3. お客さまにご負担いただく手数料・その他費用等の情報提供

当行は、金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまにご負担いただく手数料やその他費用の詳細など明確化するとともに、お客さまにご理解いただけるよう、重要な情報の開示と適切な資料に基づき、丁寧な説明を行ってまいります。

また、お客さまに直接ご負担いただく費用がない保険商品においても、保険会社から販売代理店である当行に支払われる手数料を自主的に開示いたします。

4. お客さまにとって重要な情報の分かりやすい提供

当行は、ご提案する金融商品・サービスの特性やリスク・リターン、経済環境や市場動向等について、パンフレット、タブレット、各種資料等を活用し、お客さまにとって適切かつ重要な情報を、お取引の経験・金融知識等に応じてご提供し、ご理解いただけるよう努めてまいります。また、リスクの高いと思われる金融商品については、基本的な商品の構造をはじめ、より丁寧な情報提供を行うよう努めてまいります。

また、不確定な事項や断片的で誤解を招くような情報、事実と異なる情報の提供は行いません。

5. お客さまのニーズに沿ったサービスの提供

当行は、お客さまとの対話やいただいたアンケートを通じ、お客さまのニーズを正確に把握したうえで、知識、経験、財産の状況、お取引の目的に配慮し、多数の金融商品・サービスの中から、お客さまのニーズに沿った適切なものを選択していただけるよう、ご提案ツールの利用により、最適な販売・推奨プロセスの実現を図ってまいります。

また、安心してお取引をご継続していただくため、定期的なアフターフォローの実施により、お客さまの保有資産の現状報告を行うとともに、金融商品やお取引に関する適切な情報提供を行い、必要に応じて保有資産の見直しのご提案を行ってまいります。

とくにご高齢のお客さまへは、サービスの提供後における継続的な情報の提供はもちろん、運用のみならず相続・資産承継等のサポートを含めたサービスの提供にも努めてまいります。

6. お客さまの利益を守り、声を活かす業務運営

当行は、お客さまのための業務運営を実現するべく、全役職員が本方針に沿って誠実に行動し、より高いコンサルティング能力の発揮、質の高い金融サービスの提供により、お客さまの利益を損なうことのないよう行内教育、研修の充実に努めてまいります。

また、業績評価体系におきまして、お客さまの声を踏まえたものとなるよう、定期的に「お客さまの声アンケート」を実施するなど、お客さまの満足度に直結するような金融商品・サービスの提供となるよう努めてまいります。

以上