

ふくおかフィナンシャルグループ お客さま本位の業務運営に関する取組方針

平成 29 年 6 月 29 日 制定

【目的】

本方針は、ふくおかフィナンシャルグループおよびグループ各社（以下、「当社グループ」といいます。）が、お客さまの安定的な資産形成を後押しする金融商品に係る業務を運営するにあたり、お客さまの満足をお客さま本位で考え、お客さま一人ひとりに最も適した商品・サービスをご提供するための基本的な考え方および具体的な取組方針を定めるものです。

【基本的な考え方】

当社グループは、「お客さまのいちばん身近にいたい」「いちばん頼れる存在でありたい」「期待に応えるためにいちばん先を行く銀行でありたい」という想いを込めたお客さまへの約束として、ブランドスローガン「あなたのいちばんに。」を掲げております。

■ブランドスローガン

あなたのいちばんに。

■コアバリュー（ブランドスローガンに込めたお客さまへの約束）

- ・ いちばん身近な銀行
お客さまの声に親身に心から耳を傾け、対話し、共に歩みます。
- ・ いちばん頼れる銀行
豊富な知識と情報を活かし、お客さま一人ひとりに最も適したサービスを提供します。
- ・ いちばん先を行く銀行
金融サービスのプロ集団として、すべての人の期待を超える提案を続けます。

このブランドスローガンのもと、当社グループは、お客さまの豊かな未来を創るため、単なる運用サポートにとどまらない、資産形成ニーズから保障、運用、保全、相続まで、お客さま一人ひとりのニーズに合ったコンサルティングでお応えする業務運営を展開してまいります。

【取組方針】

（お客さまの最善の利益の追求）

- ・常に「自分がお客さまだったら」と考え、お客さまの最善の利益を追求し、信頼にしっかりと応えていく、「お客さま本位」の業務運営を徹底します。
- ・お客さまに最も適した商品・サービスをご提供するために、金融サービスのプロとしての専門性を向上させることはもちろん、高い倫理観を持ち、誠実かつ公正に業務を遂行することを徹底します。

（お客さまに相応しいサービスの提供）

- ・ライフステージ・ライフイベントにより常に変化するお客さまのニーズ、またお客さまの資産状況・取引経験・知識・年齢および取引目的等を正確に把握したうえで、最適な商品・サービスを最適なタイミングでご提供することにより、お客さまの大切な資産を育て、守ります。
- ・ご意見やご要望をはじめとする「お客さまの声」、その向こうにある「お客さまの期待」にしっかりと耳を傾け理解し、グループ3行、ふくおか証券およびFFGほけんサービス等、グループの総合力を結集して、お客さまに相応しい商品・サービスの選定、ラインナップの充実、販売・コンサルティング、アフターフォロー等を行います。
- ・お客さまに快適に、最適なタイミングでサービスをご利用いただけるよう、最新の技術やアイデアを積極的に採り入れながら、営業店や本部、コンタクトセンター、インターネット等の販売チャネルの充実やご提案手法の高度化に取り組みます。

（重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化）

- ・すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、お客さまとしっかりと対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。
- ・お客さまに対して商品・サービスをご提供した後も、お客さまにしっかりと寄り添い、お客さまのニーズの変化や外部環境の変化等を踏まえた適切なアフターフォローを続けてまいります。

（利益相反の適切な管理）

- ・お客さまの利益を不当に害してしまうこと、例えば、お客さまのニーズに反して、高い手数料を得られる商品・サービスを不当に優先して販売すること等がないよう、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備します。

（従業員に対する適切な動機づけの仕組み等）

- ・営業現場の業績評価には、ご提供した商品の収益額ではなく、真にお客さまのニーズに適う取り組みがなされたかを反映するような、営業店や担当者の評価体系を構築します。

以 上