

平成 29 年 6 月 30 日

## お客様本位の業務運営に関する取組方針

当行は、「地域から親しまれ、信頼され、地域社会の発展に寄与する銀行」という経営理念に基づき、全役職員が真にお客様にとって必要とされる商品、サービスの提供に努め、以下の方針に沿って業務を運営してまいります。

### 1. お客様の最善の利益の追求

- (1) 当行は、職業倫理と高度の専門性を身につけるよう努めるとともに、お客様のニーズに合った商品やサービスを提供し、お客様の最善の利益を追求します。

#### <具体的な取り組み>

- ① 「お客様本位の業務運営」の基盤となる当行役職員の職業倫理の醸成・保持を徹底し、お客様本位の視点によってのみ商品やサービスを提供いたします。
- ② 投資性商品に関する専門性を高めるための知識・スキル研修に取り組みます。

### 2. 利益相反の適切な管理

- (1) 当行は、お客様の最善の利益を追求するため利益相反の適切な管理を行います。

#### <具体的な取り組み>

- ① 当行の定める「利益相反管理方針」に従って適切な管理を行っております。
- ② お客様にご提案する投資性商品については、当行の関連企業等からの提供を受けることはなく、特定の商品提案に偏らないラインナップとしております。

### 3. 手数料等の明確化

- (1) 当行は、お客様の投資判断に資するよう、商品毎の手数料等を明確化し丁寧にご説明します。

#### <具体的な取り組み>

- ① 特定保険商品販売時の手数料については平成 28 年 10 月より開示を行っております。

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 当行は、投資性商品のご提案にあたってお客様に分かりやすい情報提供に努めます。
- (2) お申込みをいただく商品の重要事項については、特にお客様のご理解の促進と確認に努めます。
- (3) 商品をご購入いただいた後もお客様の投資判断に必要な情報をご提供する等、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを行います。

##### <具体的な取り組み>

- ① 投資信託のご説明、ご提案にあたっては、既製の販売用資料のみならず独自の情報提供アプリ「投資信託 INDEX」を活用し、シミュレーションや図表等を用いて分かりやすい情報提供、ご説明に努めております。
- ② 商品のお申込みを頂く際には、テレビ電話システム Skype を活用して本部専門部署がお申込み商品の重要事項に関するお客様のご理解の促進と確認を行っております。
- ③ 投資性商品アフターフォロー方針を定め実践するとともに、セミナー等を通じて適時適切な情報提供を行っております。

#### 5. お客様にふさわしいサービスの提供

- (1) 当行は、投資性商品のご提案にあたって、お客様の知識、経験、財産の状況、投資の目的に照らしてお客様にふさわしい商品のご提案に努めます。
- (2) お客様の投資目的やリスク許容度等に応じて適切な商品を選択頂けるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを充実して参ります。

##### <具体的な取り組み>

- ① 投資性商品のご提案にあたっては、お客様のご意向を聞き取り、把握した上でお客様のご意向やお客様の属性等にふさわしい商品を選定してご提案しております。
- ② 特にご高齢のお客様には商品性やリスク等を十分にご理解頂くためにより丁寧に分かりやすい説明を行う他、ご家族も含め十分にご理解ご納得いただけるよう努めております。
- ③ リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も取り揃え、多くのお客様に利用いただきやすい商品ラインナップを提供して参ります。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- (1) 当行は、従業員がお客様の利益、ニーズに基づく活動を行うよう適切な業績評価を行います。
- (2) 業務改善や従業員教育にお客様の声を反映させ、お客様本位の活動の維持向上に努めます。

### ＜具体的な取り組み＞

- ① 投資性商品の提案活動評価において、特定の商品に偏らない業績評価体系を導入しております。
- ② 外部資格の取得を奨励するとともに、経験・階層に応じた様々な研修を実施し、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図っております。
- ③ お客様の声を従業員研修に反映させ、お客様本位の営業に努めております。

株式会社 琉球銀行