

# お客さま本位の業務運営

## お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針・取組方針

- ・百十四銀行は、「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」を制定してお客さま本位の業務運営の実践に努め、継続的な取組みを通じて、お客さま本位の業務運営の定着化を図ります。
- ・「フィデューシャリー・デューティー」の精神に則り、より具体的に行動するための取組方針（アクションプラン）を制定し実行することで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまのライフプランの実現を目指します。
- ・また、アンケートなどを通してお客さまの満足度やご意見を幅広くお伺いすることで、継続的に業務運営の改善を図ります。

### 基本方針.1（誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援）

お客さまの最善の利益のため、お客さまの資産運用及び資産形成のご支援を、誠実・公正に行います。

- ① 経済環境や市場動向を踏まえ、幅広い投資運用会社・保険会社等から選定・見直しを行うことで、お客さま本位の品揃えに努めます。
- ② お客さまが理解しやすい手数料体系の整備に努めます。
- ③ お客さまの資産形成をご支援するため、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれないよう適切な対応に努めます。
- ④ 金融情勢や相場動向が変化した場合に、お客さまの投資判断に必要な情報をご提供するなど、適時適切な対応に努めます。

#### 取組方針（アクションプラン）

- ① お客さまに最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品ラインナップの構築に努めるとともに、商品導入・改廃プロセスの整備を図ります。また、資産形成を始めるお客さまに向けて、積立取引等でご利用いただきやすい商品の充実を図ります。
- ② お客さまにご負担いただく手数料等については、わかりやすさと透明性の向上に取り組みます。
- ③ 当行所定の利益相反管理を行うとともに、その適切性についての継続的な検証を行います。
- ④ 市場動向にあわせてアフターフォローを行うとともに、お客さまの投資判断に必要な税制改正などの情報についても迅速・丁寧にご提供してまいります。

### 基本方針.2（お客さま本位の販売態勢の整備）

お客さまのニーズをしっかりとお伺いし、お客さまの金融知識・投資経験・財産の状況及び取引の目的に照らして、適切な金融商品を提案します。

- ⑤ お客さまの資産運用状況やライフサイクルのご予定などをしっかりとお伺いし、お客さまのご意向を把握してまいります。
- ⑥ お客さまのご意向に適した金融商品またはその組合せについて、選定した理由を含め、適切な提案に努めます。
- ⑦ 提案する金融商品の特性・リスク・手数料及び市場動向等に関する情報を充実するとともに、わかりやすい表現で丁寧な説明に努めます。

#### 取組方針（アクションプラン）

- ⑤ お客さまの知識・経験・財産の状況や目的に照らし、最適な商品・サービスをご提案してまいります。また、ご契約後も継続的なアフターフォローを通して、時間とともに変化するお客さまのご意向にお応えします。
- ⑥ 各種シミュレーションシステムなどの活用を通じ、お客さまのライフプランやご意向を深く理解することで、より適切な商品・サービスの提供を行います。
- ⑦ タブレット端末等を活用してシミュレーション結果やグラフを示し商品の特性、取引条件、ポートフォリオの状況について、お客さまにより分かりやすい説明と情報提供を行います。当行HPの充実や各種セミナーの開催などお客さまにより深くご理解いただける情報提供の機会を増やします。

### 基本方針.3（サービス品質の向上）

お客さまからの末永い信頼をいただくため、サービス品質の向上に努めます。

- ⑧ 営業店やインターネット等の環境を整備することで利便性の向上を図り、お客さまにご利用いただきやすい環境づくりに取り組みます。
- ⑨ 金融商品にとどまらず、お客さまの資産・負債を総合的にとらえた金融サービスのご提供に努めます。

#### 取組方針（アクションプラン）

- ⑧ タブレット端末の活用による申込み手続き等のペーパーレス化を進め、お客さまの利便性向上と対話の充実を図ります。また、土日祝日の営業拠点の運営やインターネット取引の利便性向上を図ります。
- ⑨ 資産形成や資産運用のほか、住宅・教育資金等のローンのご相談や、医療保険・資産承継・遺言に至るまでのご要望を、幅広く継続的ににお応えできる態勢整備に取り組みます。

### 基本方針.4（お客さま本位の徹底とプロフェッショナル人材の育成）

お客さま本位の姿勢を徹底するとともに、適切な提案のできるプロフェッショナル人材の育成に取り組みます。

- ⑩ お客さま本位の取り組みを評価する業績評価の体系を整備してまいります。
- ⑪ 研修や外部専門資格の取得奨励などの人材育成を通じて、お客さま本位の姿勢の徹底と高度化・多様化するお客さまのご意向にお応えできる専門性の向上に努めます。

#### 取組方針（アクションプラン）

- ⑩ お客さまとのお取引の継続的な拡大や、安定的な資産形成・資産成長に合う取り組みなどの活動を評価する業績評価体系の構築に取り組みます。
- ⑪ 研修・教育体系の整備とともに、通信講座の受講やFPなど外部専門資格の取得を支援することで、自らのスキル向上を目指す役職員の育成に取り組みます。また、「フィデューシャリー・デューティー」の精神の浸透を図り当行の企業文化として育ててまいります。