

平成 29 年 6 月 30 日

各位

株式会社 富山第一銀行

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の公表について

株式会社富山第一銀行（頭取 横田格）は、このたび「クリア（透明）」、「サウンド（健全）」、「フェア（公平）」の経営理念に基づき、お客さま本位の取組の一層の徹底、さらなる高度化に努めるため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

当行は、これまでもお客さまのご意見やご要望を伺いながら各種商品・サービスを提供し、お客さまのニーズに積極的にお応えしてまいりましたが、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（フィデューシャリー・デューティー）を採択することにあわせて今般、本原則に対応した業務運営全般についての取組方針を制定いたしました。

当行では、この方針に基づきお客さまの最善の利益を追求し、お客さまから選ばれ信頼される銀行を目指すため、その取組状況や成果を定期的に検証し、改善に向けた見直しを行った後、それらを公表してまいります。

全行員がこの方針のもと、常にお客さまの側に立ったご提案や情報提供等を行うとともに魅力ある商品・サービスのさらなる向上に努めてまいります。

記

1. 制定日

平成 29 年 6 月 26 日（月）

2. 取組方針

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（別紙のとおり）

以上

本件に関するお問い合わせ先

富山第一銀行 総合企画部

電話 076-424-1219 三鍋

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」

株式会社富山第一銀行は、限りなく「クリア（透明）」、「サウンド（健全）」、「フェア（公平）」を経営理念に掲げ、正確な情報開示を通じ、お客さまと私たち双方の健全性の向上を図り、公平・公正な銀行として、安心・安全なお取引を提供できるよう取り組んでまいりました。

ここに当行ならびに当行グループは、業務の全てにおいて、フィデューシャリー・デューティの重要性を再認識し、職員は個を磨き、専門性の高いスキルを身につけ、最適な金融サービスを提供し、お客さまの最善の利益を図ることにより、お客さまと共存・発展できる銀行グループであり続けるよう本方針を策定し、実践状況を公表するとともに、継続的な見直しを図ってまいります。

1. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- ・ お客さまの資産状況、金融知識・経験、目的・ニーズおよび意向を把握し、最適な金融サービスの提案を通じコンサルティングを実践します。
- ・ 商品のご提案に当っては、その商品をご提案する理由、リターン、リスク等、お取引条件の重要な情報をわかりやすく説明いたします。
- ・ お客さまが負担される手数料等については透明性を高め、ご理解いただけるよう丁寧に説明いたします。

2. お客さまのニーズに合った金融サービスのラインナップ

- ・ 提供いたします金融サービスにつきましては、商品提供会社、業務提携会社等と連携し、適宜ラインナップを見直し、その充実を図ります。
- ・ お客さまがニーズに合った商品を選択していただけるよう、ふさわしい商品の開発を行います。

3. 金融サービス提供体制の整備

- ・ インターネット等様々なチャネルの活用拡大を図り、お客さまの利便性向上を図ります。
- ・ お客さまの経営課題やニーズにお応えすべく、外部専門機関等と幅広く連携し、総合的コンサルティングを行えるよう体制を充実させます。
- ・ お客さまお一人おひとりの情報理解度や適合性をより慎重に判断した上でのご提案を行います。
- ・ お客さまへの適切なアフターフォローを充実させ、フェイス・トゥ・フェイスでのサービス向上を図ります。
- ・ 金融サービスの向上を目指し、お客さまのご要望・ご意見等をお受けする体制を充実いたします。

4. 利益相反の適切な管理

- ・ お客さまとの間で利益相反が発生するおそれがある取引に関しては、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理してまいります。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

- ・ 業務推進に伴う業績評価については、お客さまの最善の利益を意識し、一つ一つの案件・事案に対する取組姿勢や営業店の取組方針等を評価する制度の導入を目指します。
- ・ 適切なコンサルティングを通じて良質な金融サービスを提供できるよう研修体制の充実を図り、企業風土としての定着を目指します。
- ・ 専門性の高い人材育成に努め、多様なお客さまのニーズに適切にお応えできる体制づくりを目指します。

以上