

平成 29 年 6 月 22 日

お客様本位の業務運営に関する基本方針

株式会社 東北銀行

株式会社東北銀行は、「地域金融機関として地域社会の発展に尽くし共に栄える」を経営理念とし、創業から一貫してその経営理念を追求し、中小企業支援に力を注いでまいりました。

こうしたなか、このたび当行は、金融商品の販売業務においてもこの経営理念を実践するため、以下に掲げる「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、公表することといたしました。

当行は、お客様の最善の利益を追求し、また、お客様の安定的な資産形成を通じて地域社会の発展に資するため、本基本方針に従ってお客様本位の業務運営を実践するとともに、その取組状況について定期的に検証し、公表してまいります。

なお、当行は、金融庁が平成 29 年 3 月 30 日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の 7 つの原則全てについて採択しております。

■お客様の最善の利益の追求

- ・当行は、常にお客様にとって最善の利益を追求するために、お客様本位の金融商品やサービスを提供してまいります。
- ・当行は、お客様からのご相談に親身になって対応してまいります。また、アフターフォローを通じて、適切な情報提供やアドバイスを行ってまいります。

■利益相反の適切な管理

- ・当行は、お客様の利益を最優先に考え、金融商品の販売に係り受け取る手数料などの報酬を優先した商品の販売・提案は行いません。
- ・金融商品の選定にあたっては、お客様にとって最適な商品を提供するために、取り扱いを企画する部署と、営業部門から独立した管理部署の双方で確認して選定してまいります。また、商品ラインアップについても適宜見直しを図ってまいります。

■手数料等の明確化

- ・ 当行が取り扱う金融商品については、お客様が負担する手数料・その他の費用の詳細を分かりやすく説明いたします。
- ・ お客様から頂戴する手数料の他に、保険会社などの第三者から受け取る手数料が別途ある場合は、商品説明時に具体的な内容を分かりやすく説明するよう努めてまいります。

■重要な情報の分かりやすい提供

- ・ 当行は、金融商品の内容やリスク・取引条件などの情報について、お客様が十分に理解できるよう、丁寧に説明いたします。
- ・ 金融商品やサービスの提案・販売を行う場合には、お客様の金融商品に関する知識・経験・財産の状況・金融商品を購入される目的をお聞きしたうえで、一人ひとりに合った、分かりやすい説明を行います。

■お客様にふさわしいサービスの提供

- ・ 金融商品やサービスの提案にあたっては、お客様としっかりと向き合い、ライフプランやニーズ等をお聞きし、お客様にふさわしい金融商品やサービスの提案を行います。
- ・ 特に、ご高齢のお客様が金融商品やサービスを希望される場合には、行内ルールに従って、ふさわしい商品やサービスの提供が、適切に行われるよう対応いたします。
- ・ 当行は、お客様の安定的な資産形成の実現のため、情報提供の機会を設けてまいります。

■従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・ お客様の最善の利益を追求するため、従業員に対してコンサルティング能力の強化に資する教育や研修を行い、お客様へ良質なサービスが提供できるよう取り組んでまいります。
- ・ 従業員に対しては、業績評価を通じて、お客様の最善の利益を追求するための動機づけを行ってまいります。

以上