

平成 29 年 6 月 30 日

お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針 (フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針) の制定について

西日本フィナンシャルホールディングス(社長 谷川 浩道)は、お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客様本位の業務運営」を徹底するため、別紙のとおり「お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)」を制定しましたので、お知らせします。

本方針のもと、これからも当社グループは、お客様に選ばれる総合金融グループを目指して、「お客様本位の業務運営」を実践していきます。

<本方針の対象となるグループ会社>

西日本シティ銀行、長崎銀行、西日本シティ TT 証券

～ 本件に関するお問い合わせ先 ～

経営企画部 橋本・下畠 (TEL 092-461-1777)

平成 29 年 6 月 30 日
株式会社 西日本フィナンシャルホールディングス

お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針 (フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)

株式会社西日本フィナンシャルホールディングスグループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、グループ経営理念に基づくお客様・地域の期待を超えた総合金融サービスの展開にあたり、お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客様本位の業務運営態勢の構築」に努めます。

1. お客様本位の業務運営態勢の構築

当社グループは、グループ経営理念に則り、役職員 1 人ひとりがお客様に対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客様に選ばれる総合金融グループを目指して、「お客様本位の業務運営」の徹底に努めます。

- グループ経営理念として「高い志と誇りを持って時代の変化に適応し、お客様とともに成長する総合力№1 の地域金融グループを目指す」ことを定めています。
- グループ経営理念及び「お客様本位の業務運営」の考え方を、諸会議や研修等を通じてグループ内に浸透させるとともに、それらを反映した業績評価体系の整備に努めます。
- お客様の多様なニーズにお応えできる営業態勢・チャンネルを整備・拡充することで、お客様の利便性の向上に努めます。
- お客様のニーズに応じてグループ各社が連携し、グループ各社の特長・強みを活かした総合金融サービスの提供に努めます。
- 多様化・高度化するお客様のニーズに応えられる、高い人間力とコンサルティング力を有する人財の育成に努めます。
- サービスの提供にあたっては、お客様の利益が不当に損なわれることがないように、適切な対応に努めます。

2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

当社グループは、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

- お客さまの様々なニーズに沿った商品・サービスを提供できるよう、商品ラインナップの充実に努めます。
- お客さまの良質な金融資産の安定的形成に資するよう、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的等を総合的に勘案し、お客さまにふさわしい商品・サービスの提案に努めます。
- ご高齢のお客さまには、ご意向の確認のため、よりきめ細かな対応に努めます。
- お客さまの個人情報については、社内規程に基づき厳格に取り扱い、個人情報の正確性・機密性の保持と安全性の確保に努めます。
- お客さま目線に立った質の高いサービスの提供スキルを向上させるため、人材の育成に努めます。

3. お客様に対する情報提供の充実

当社グループは、お客さまがニーズにあった商品・サービスを選択できるように、商品・サービスの特性やお客さまの経験・金融知識等に応じて、お客さまにとって重要な情報を、お客さまが理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

- 提供する商品・サービスの特性、リスク及び手数料並びに経済環境・市場動向等に関して、お客さまに提供する情報の充実に努めます。
- 情報の提供にあたっては、お客さまに十分ご理解いただけるよう、分かりやすい説明に努めます。
- 保有資産の状況や市場動向等について適切な情報提供を行うなど、丁寧なアフターフォローに努めます。

<本方針の対象となるグループ会社>

西日本シティ銀行、長崎銀行、西日本シティ TT 証券

以 上