

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

当行は、地域社会の繁栄に貢献することを使命とし、それを果たすべく真にお客さまにご満足いただける質の高い金融商品、サービス、情報を提供し、お客さまの繁栄に貢献できるよう「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を公表しております。

今後も、本方針に基づく取組状況や成果を定期的に検証し、見直しを行ってまいります。

### 1. お客さま本位の最善の利益の追求

当行は、お客さまからの期待に応え、地域社会の繁栄に貢献することの使命を果たしていくために「筑邦銀行の行動憲章」を遵守しております。

その項目の一つである「質の高い金融サービスの提供」を実行していくために、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズにお応えするため、質の高い金融商品、サービス、情報を提供できるように取組んでまいります。

### 2. 利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益保護を実現することを目的に利益相反管理を徹底するよう努めております。

お客さまの利益を不当に害することがないよう取引を特定して分類し、対象取引の管理方法を明確化した上で、お客さまの利益が不当に害されることのないよう対象取引を管理します。

### 3. 手数料等の明確化

当行は、金融商品、サービス、情報を提供するにあたり、お客さまがご負担する手数料やその他の費用の詳細について、わかりやすく丁寧な説明を行うよう取組んでまいります。

また、お客さまに直接ご負担いただく費用がない保険商品についても、当行が保険会社から受領する生命保険（特定保険契約）の代理店手数料を平成28年11月から開示しております。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、金融商品、サービス、情報を提供するにあたり、商品特性やリスク・リターン、経済環境や市場動向等について、適切で十分な情報を提供してまいります。

商品のご提案においては、お客さまの投資経験や財産状況、商品リスク度合い等を考慮して、わかりやすく説明を行ってまいります。

また、複雑な金融商品またはリスクの高い金融商品の販売・推奨などを行う場合には、より丁寧な情報提供に努めてまいります。

### 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当行は、「金融商品勧誘方針」を定め、お客さまのご意向と実態に適した金融商品をお選びいただけるよう努めております。お客さまの投資経験、財産状況、知識、投資の目的などをお伺いし、それぞれのお客さまに適した金融商品・サービスのご提案を行ってまいります。

また、多数のお客さまに資産運用についてお考えいただくために、金融商品や金融取引に関するセミナーを開催してまいります。

### 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当行は、お客さまに対してより高度な情報を提供できるよう、行員向け教育研修の実施や自己啓発の支援を行い、全行員の知識向上に努めてまいります。

金融プロフェッショナルとしての専門性を高め、お客さまからの金融に関するあらゆる相談に応じることのできる人材育成に努めてまいります。