

平成 29 年 6 月 23 日
株式会社 静岡中央銀行

静岡中央銀行～お客様本位の業務運営に関する取組方針の策定・公表

株式会社 静岡中央銀行（以下「当行」）は、お客様本位の取組みを徹底するため、以下のとおり、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表いたします。

本方針のもと、当行全役職員がお客様本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取組むとともに、お客様本位の業務運営を向上させるため、本方針については、定期的に見直しを行ってまいります。

1. お客様中心主義及びお客様本位の取組みの徹底

- 研修等を通じて、全役職員に当行の経営の基本方針である「お客様中心主義」及び「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の徹底を継続的に行い、企業文化として定着するよう努めてまいります。

2. お客様の最善の利益の追求

- お客様の最善の利益の追求に向けて、お客様本位の良質なサービスの提供に努めるとともに、「お客様アンケート」等を通じて、お客様の意見・要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取組んでまいります。

3. お客様の目線に立った情報・サービスの提供、重要な情報の分かりやすい提供

(1) お客様の目線に立った情報・サービスの提供

- お客様に商品を提案する際は、お客様の知識・経験・財産の状況や目的等を踏まえた提案に努めてまいります。特に高齢のお客様や投資の知識・経験が十分ではないお客様につきましては、リスクを抑えた商品をご提案する等、お客様のライフステージ等を踏まえたニーズに合った商品の提案に努めてまいります。
また、投資啓蒙パンフレットを活用したお客様への案内や「お客様セミナー」を定期的に関催する等、お客様の目線に立った情報提供に努めてまいります。
- 商品の提案にあたっては、より分かりやすい表現で商品の特色・リスク・手数料ならびに市場動向等の説明を行い、重要な情報は文字の大きさ、色等で特に目立つように表示する等の取組みを通じて、必要な情報を十分に提供してまいります。
- 市場動向が大きく変化した際には、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客様の投資判断に必要な情報を提供する等、迅速かつ丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

(2) お客様の投資判断に資する手数料等の透明性向上

- お客様の投資判断に資するよう、商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、お客様の目線に立った丁寧な説明に努めてまいります。
なお、生命保険商品（特定保険契約）に係る代理店手数料については、平成28年11月から開示を行っております。

(3) 利益相反の適切な管理

- お客様との利益相反の可能性について正確に把握するとともに、利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定する等、適切な管理を行ってまいります。

4. お客様の多様なニーズに合った商品ラインアップの充実

- お客様の投資目的やリスク許容度等、お客様の多様なニーズに合った商品を選択いただけるよう、商品ラインアップの充実に努めるとともに、お客様の安定的な資産形成に資する商品の採用、既存商品の見直し等を定期的に行ってまいります。

5. お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備

- お客様のニーズ・利益に合った取組みを評価するため、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入しております。
今後も定期的に業績評価体系を見直し、お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備に努めてまいります。

以上