

おきぎんフィデューシャリー・デューティー基本方針

おきぎんフィデューシャリー・デューティー基本方針の策定・公表

おきぎんグループ（※）は、経営理念である「地域密着・地域貢献」を踏まえ、「お客さま満足」を経営の最優先事項とし、お客さま目線に基づく業務運営を率先して展開してまいります。この度、お客さま本位の業務運営のさらなる浸透を図り、お客さま満足の実現をめざす「おきぎんフィデューシャリー・デューティー基本方針」を策定・公表いたします。また、本基本方針に基づいた「お客さま本位の業務運営」の取組み状況を定期的に確認し、公表してまいります。

お客さまのニーズに沿った利益の追求

高い専門性と職業倫理をもってお客さまに対して誠実かつ公正な業務対応を行うことで、お客さまの最善の利益の実現を図るとともに「お客さま本位の業務運営」が企業風土として定着するよう努めてまいります。

【アクションプラン】

全ての業務をお客さまの立場になって取り組むとする「お客さま目線」の姿勢を、役職員一人ひとりの普遍的なスピリッツとして浸透させるとともにお客さまに選んでいただける銀行グループとして、お客さまが「何を望んでいるのか」「何を期待しているのか」を常に考える企業風土の醸成を目的にお客さま経営委員会を設置しております。引き続き、当経営委員会を中心にお客さまの最善の利益の実現に向け、人材・サービス・商品等の各施策の実施、その進捗管理、フォローアップを行ってまいります。

お客さまのニーズに沿ったサービスの提供・情報提供の充実

お客さまの金融知識・経験・財産の状況やニーズ、目的に合わせて、中長期的な視点で、適切な商品・サービスを提供できるよう取り組んでまいります。

また、お客さまがニーズに沿ったサービスを選択できるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく提供してまいります。

【アクションプラン】

- お客さまの良質な資産形成を支援するため、セミナー等を通して金融知識の普及に努めるとともにライフステージやライフプランに応じた様々な商品・サービスの提供を行ってまいります。
- 商品・サービスの提案にあたっては、わかりやすい表現で、内容・リスク・手数料等について資料を整備しご説明してまいります。
- お客さまの年齢や理解度に応じて、複数回の提案や家族の同席をお願いするなど、お客さまの立場に立ったご提案をしてまいります。
- お客さまの多様なニーズにお応えするため、おきぎんグループの総合力を活かしたご提案をしてまいります。

お客さまのニーズに沿ったアフターフォローの充実

お客さまと長期にわたる信頼関係を構築するため、お客さまに対してサービスを提供した以降についても、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズの変化を把握したり、お客さまにとって必要な情報をご提供するしたりする等、お客さまのニーズに沿ったアフターフォローを行ってまいります。

【アクションプラン】

○お客さまのニーズの変化等にも対応できるよう、サービスの提供後においても、ご要望に応じて必要な情報をご提供してまいります。

お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理

利益相反によりお客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引を適切に管理するための体制整備を図り、お客さまの最善の利益を確保してまいります。

【アクションプラン】

○利益相反取引規則を定め、お客さまとの取引において利益相反の可能性がある場合に適切な対応を行うとともに定期的にその管理状況をモニタリングし、評価改善を図ってまいります。

お客さまの利益を守る業績評価体系や研修態勢の整備

すべての役職員が本方針に沿って誠実に行動し、お客さまの利益を損ねることのないよう、本方針と整合的な業績評価体系を整備するとともに、研修体制を整備してまいります。

【アクションプラン】

○集合研修、また、eラーニングやweb研修などを通じて、お客さまの立場に立った商品・サービスの提案を行える研修体制を整備してまいります。また、業績評価体系についてもお客さま本位の業務運営を行えるよう体系を整備してまいります。

お客さまの声を業務運営に活かす取組みの確保

お客さまのご意見やご要望をおきぎんグループにおける業務運営の改善に活かし、お客さま満足の向上を図ってまいります。

【アクションプラン】

○お客さまのご意見の収集を通じて、お客さまの声（「喜びの声」「ご要望」「苦情」）を業務の運営に反映してまいります。

○CS外部モニターを活用し、お客さまへの商品説明や対応状況について検証してまいります。

※本取組方針の対象となるグループ会社：株式会社沖縄銀行、おきぎん証券株式会社