

平成 29 年 6 月 23 日

お客さまへ

## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の制定について

大東銀行(社長 鈴木 孝雄)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」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、公表しますのでお知らせいたします。

大東銀行は、今後もお客さまに選ばれる提案をご提供するとともに、より一層のサービス向上に努めてまいります。

**「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」**をご覧ください。

以上

報道各位からの本件に関するご照会は以下までお願いします。

大東銀行 営業企画部 江田

TEL 024-925-8295 (ダイヤルイン)



## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」

大東銀行は、『お客さまの役に立ち、地域と共に発展していく銀行を目指す』という経営理念のもと、お客さまの信用と信頼をいただけるように日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客さま本位の業務運営」の実現に直結するものと考えております。

お客さまの資産形成・運用に資する金融サービスの提供に際し、「お客さま本位の業務運営」を実現するための基本方針を以下のとおり定めます。

大東銀行は、定期的にこの方針に基づく取組状況を確認し、その結果について公表します。また、この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく、定期的に見直しを行います。

### 1. お客さま本位の業務運営の企業文化としての定着

大東銀行は、第四次中期経営計画に掲げました「一人ひとりが自ら考え、お客さま本位の行動を実現する」というビジョンにもとづき、お客さまの声を集約・分析し、職員教育及び職員の育成を徹底して、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図ります。

大東銀行は、「お客さま本位の業務運営」が私どもの企業文化として定着するよう、以下の取組みを行ってまいります。

- ・行動指針の作成
- ・お客さま本位に向けた体制作り
- ・お客さま本位に向けた宣言

大東銀行は、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を図ることにより、私どもの安定したお客さま基盤と収益の確保につなげてまいります。

### 2. お客さまの真の意向を踏まえたコンサルティング、商品提案・販売

- (1) お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を害することのないよう、利益相反管理規程の策定をはじめとした適切な利益相反管理態勢を整備しております。
- (2) お客さま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、丁寧に説明するよう取り組んでまいります。
- (3) お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行い、私どもが販売する商品に関する重要な情報をお客様が十分に理解することができるよう分かりやすく提供します。
- (4) お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を徹底します。

### 3. お客さまの最善の利益を図るための体制構築

大東銀行は、研修等を通じ、役職員に対して、行動指針やこの基本方針に基づく判断・行動の徹底を図ります。また、私ども大東銀行は、お客さまの最善の利益を図るため、お客さまのご意見を踏まえた各種施策を実施するなどして、お客さまの満足度向上に取り組めます。