

## お客さま本位の業務運営の基本方針

株式会社福島銀行は、お客さまの資産形成や資産運用にかかる業務において、お客さま本位の業務を実現するため、以下のとおり取り組んでまいります。

その取組状況を定期的にモニタリングし、継続的に見直しを図るとともに、それらの結果について成果指標を含めて公表してまいります。

### 1. お客さまの最善の利益の実現のための取組み

お客さまの生活を支援し最適な資産形成をサポートすることが、お客さまの最善の利益を追求することに結び付くと考え、お客さま一人一人のニーズにふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。

### 2. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類し、「利益相反管理態勢の基本方針」に則って、適切な管理に努めます。
- (2) 販売する金融商品の選定に際しては、特定の企業グループに偏ることなく、幅広い運用会社や保険会社等が取り扱う商品の中から、お客さまのニーズに合った商品を取り揃えます。

### 3. 手数料等の明確化

お客さまが投資判断を行うにあたって、金融商品ごとにお客さまにご負担いただく手数料・費用等について、それが何のサービスの対価であるかも含め、分かりやすく表示するとともに、お客さまにご理解いただけるように丁寧な説明をおこなってまいります。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品のご提案にあたっては、平易な言葉や表現を用いてわかりやすく説明し、投資経験の少ないお客さまにもご納得いただけるよう努めてまいります。また、経済環境やマーケット動向等の情報については、各種ツールや資料を活用し、よりわかりやすく情報提供に努めてまいります。

### 5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまの資産状況・取引経験・知識及び取引目的を的確に把握し、お客さまに最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。

マーケット環境やお客さまが保有する商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を提供し、適切なアフターフォローに努めてまいります。

### 6. お客さまのニーズにお応えする人材の育成

お客さまの多様なニーズに即したサービスを提供するため、従業員に対する研修内容を充実させることや資格取得のサポート等を実施してまいります。これにより、お客さまの最善の利益を図るための、従業員に対する適切な動機づけを行います。

以上