

お客さま本位の業務運営に関する方針

北越銀行は、金融商品販売において、お客さま本位の業務運営を行い質の高い金融サービスを提供することが地域のお客さまならびに当行の発展に資することを踏まえ、お客さまの安定的な資産形成の実現をサポートするため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、実践してまいります。

なお、この方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、より良い業務運営を実現するため、定期的にこの方針を見直してまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、高度の専門性と職業倫理を保持するよう努め、お客さまに対して誠実かつ公正に業務を行い、良質なサービスを提供することにより、お客さまにとって最善の利益が図られるよう努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

当行は、商品提供会社から当行に支払われる手数料や資本関係等にとらわれることなく、お客さまのニーズに合致した商品のご提案を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

当行は、お客さまが負担する手数料やその他の費用について、透明性の向上に努め、その詳細をわかりやすくご説明いたします。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 当行は、金融商品のご提案に際して商品やリスクの内容、手数料および市場動向等、投資判断に資する十分な情報の提供を行うとともに、わかりやすく平易な言葉で丁寧にご説明いたします。
- (2) 当行は、市場動向やお客さまの運用状況を踏まえ、適時適切かつ丁寧なアフターフォローを行い、お客さまの資産形成・資産運用のお役に立てる情報提供やアドバイスを行ってまいります。
- (3) 当行はお客さま向けセミナーの開催等により、金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に資する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

- (1) 当行は、お客さまの資産状況、投資のご経験、知識およびお取引の目的・ニーズに照らし、そのお客さまにふさわしい金融商品をご提案いたします。
- (2) 当行は、お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて商品をご選択いただけるよう、投信信託や保険商品を含めた商品ラインナップの充実にも努め、適時商品の導入や見直しを行ってまいります。

6. お客様本位の業務運営の定着に向けた行内体制の整備

- (1) 当行は、本方針を実現するため、行内研修等を通じて、全役職員が本方針を理解し、これを定着させるための企業文化の醸成に努めてまいります。
- (2) 当行は、本方針を実現するために、お客様本位の取組みに適した業績評価体系を構築いたします。
- (3) 当行は、本方針を実現するために、お客様へ適切かつ的確なソリューションを提供できるよう、役職員に対して金融商品や市場環境等についての専門知識・スキル向上を目的とした研修や資格の取得を継続的に実施いたします。

以 上