

平成 31 年 1 月

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）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運営を実現するため、以下のとおり取り組んでまいります。

1. 基本原則

- ・ 当行は、お客さまを助け、励まし、勇気づける暖かいお金（ウォームマネー）やサービスを提供するため、お客さま一人ひとりのニーズや利益にふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。

2. 商品ラインアップの充実

- ・ お客さまの投資目的やリスク許容度などに応じて適切な商品をお選びいただけるよう、商品ラインアップを充実させてまいります。

3. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- ・ お客さまの資産状況、取引経験、知識およ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。
- ・ 商品のご提案にあたっては、平易な言葉や表現を用いて分かりやすく説明し、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。
- ・ 商品のリスクや、お客様が負担する手数料などについては、注意事項として大きな文字で分かりやすく記載した書面を用いてご説明します。
- ・ お客さまに商品の内容、市場動向などの投資判断に必要な情報を正確かつ迅速にお伝えするため、セミナーの開催を充実させてまいります。
- ・ ご高齢のお客さまには、以下のサービスのご利用をおすすめしております。
 - ①『家族同席サービス』ご家族の方に、お客さまと一緒に商品の説明を聞いていただき、お客さま自身のご理解を助けていただけるよう、同席をお願いしております。
 - ②『ゆっくり検討プラン』投資信託のお申し込み後も、ご自宅でゆっくりご検討いただけるよう、3日以内であればお申し込みの撤回を可能としております。

4. アフターフォローの実施

- ・ 商品をご購入いただいたお客さまへ、投資判断に必要な情報を継続的に提供し、アドバイスに努めてまいります。

- ・ 『投信アラームコール』お客さまが保有されている投資信託の基準価額が前月末比で15%以上下落した場合に、お電話等にてアフターフォローを実施します。

(注) 1 銘柄保有残高100万円以上のお客さまが対象です。

5. 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できるよう、社内の研修を充実させてまいります。

以 上