

めぶきフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する基本方針

- めぶきフィナンシャルグループ（以下、当社グループといいます。）は、グループ経営理念「質の高い総合金融サービスの提供を通じ、地域とともに、ゆたかな未来を創り続けます。」の実現に向け、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針（以下、「本方針」という。）を策定・公表します。
- 当社グループ各社は、本方針を共有し、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正な業務運営に取り組み、当社グループの取組状況を定期的に公表いたします。また、当社グループは、本方針にもとづく取組状況をモニタリングし、本方針を定期的に見直しすることで、お客さま本位の業務運営の実現、一層の定着を図ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) お客さまの最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- (1) 当社グループとお客さまとの利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

- (1) お客さまにご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

4. お客さま本位の情報提供

- (1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。
- (2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

5. お客さまの最善の利益に適う商品・サービス提供（プロダクトガバナンスの確保）

- (1) 金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を行い、自らの責任でお客さまの適合性を判断し、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスをご案内してまいります。
- (2) 金融商品やサービスの提供を通じて、お客さまに付加価値をもたらすと同時に経営を持続可能なものとすることを目指し、組成会社（常陽銀行および足利銀行）の立場として以下の通りお客さまの最善の利益を追求する商品・サービスの提供を行ってまいります。
 - ア．金融商品の組成・提供・管理を徹底し、各プロセスにおける品質管理と、その実効性を確保するための体制整備に努めてまいります。
 - イ．金融商品の組成前後で、商品性の検証や想定されるお客さまの属性の特定等に関して、組成部門と販売部門が連携し、商品・サービス提供の改善を図っていくとともに、お客さまがより良い金融商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供に努めてまいります。

6. お客様本位のコンサルティングの実践

- (1) お客様の最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。
- (2) 多様化するお客様の目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。
- (3) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客様の利便性向上に努めてまいります。
- (4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。
- (5) お客様の金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

7. お客様本位の販売態勢の整備

- (1) お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。
- (2) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。
- (3) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

2016年10月28日制定
2017年6月30日改定
2020年9月3日改定
2021年6月30日改定
2023年5月15日改定
2025年6月30日改定