

コンプライアンス(法令等遵守)は、信用が最大の財産ともいえる金融機関にとって最も重要なテーマのひとつであり、当社グループでは、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置づけ、コンプライアンス態勢の充実と強化に取り組んでいます。

具体的には、「ふくおかフィナンシャルグループ」「福岡銀行」「熊本銀行」「親和銀行」それぞれにコンプライアンス統括部署を設置し、関係各部と連携して各種法令や社会常識に則った業務処理が行われているかをチェックする態勢を整備しています。

コンプライアンスに関するグループ共通の基本的な価値観、精神、行動基準を示した「コンプライアンス憲章」を制定するとともに、倫理規程・行内ルールおよび法令等を集大成した「コンプライアンス・マニュアル」を制定し、研修指導等により周知徹底しています。

また、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上のために、「顧客保護等管理方針」を制定するなどし、顧客保護等管理態勢の整備を行っております。

取締役会の下部組織として、「コンプライアンス委員会」を設け、コンプライアンス態勢および顧客保護等管理態勢の評価・チェックを定期的に行うとともに、コンプライアンス等を確実に実践していくための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を年度毎に策定し、コンプライアンス等に関わる組織や規程の一層の整備等に取り組んでいます。

## コンプライアンス憲章

ふくおかフィナンシャルグループ(以下、「当社」といいます)、および当社グループ会社は、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置づけ、企業倫理の確立とコンプライアンス態勢の充実・強化に努めております。

当社および当社グループならびにその全役職員は、この憲章ならびにその精神を遵守し、高い倫理観をもって日々の業務活動を遂行してまいります。

### ■信頼の確立

社会的責任と公共的使命の重要性を常に認識し、健全かつ適切な業務運営を通じて、お客さまや社会からの長期にわたる揺ぎない信頼の確立を図ります。

### ■地域社会への貢献

お客さまの満足をお客さまの目線で考え、お客さまのニーズに適合した質の高い金融サービスの提供を通して、地域社会・経済の発展に貢献いたします。

### ■法令等の厳格な遵守

あらゆる法令やルールを厳格に遵守することはもとより、社会的規範に則り、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。

### ■情報の適切な管理

お客さまに関する情報および業務上の機密情報について、適切な管理と保護を徹底いたします。

### ■社会とのコミュニケーション

適時適切な情報開示を積極的かつ公正に行い、経営の信頼性・透明性の確保に努めるとともに、環境への取組みをはじめ、広く社会とのコミュニケーションを行います。

### ■人権の尊重

すべての人の基本的人権を尊重するとともに、日々の研鑽により人権感覚を醸成し、人間尊重を基本とした企業活動を行います。

### ■反社会的勢力に対する対応

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体に対しては、毅然とした態度を貫きます。

### ■経営陣の率先垂範

経営陣および各部門の責任者は、本憲章の精神を実現することの重要性を認識し、率先垂範のうえ、グループ内に周知徹底します。本憲章に反するような事態が発生した場合は、自ら問題解決にあたる姿勢を明らかにし、原因究明、再発防止に努めます。

## 顧客保護等管理方針

- ふくおかフィナンシャルグループ(以下、当社といいます)および当社グループ会社は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則った、誠実かつ公正な企業活動を遂行するとともに、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に向けた継続的な取り組み(金融円滑化の観点や金融ADR制度の観点からの顧客保護を含む)を行ってまいります。
- 当社および当社グループ会社は、お客さまへの説明を要するすべての取引や商品について、その理解や経験・資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
- 当社および当社グループ会社は、お客さまからの相談、要望及び苦情等については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるよう努めてまいります。
- 当社および当社グループ会社は、お客さまの情報を、適正かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客さまの同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客さまの情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
- 当社および当社グループ会社が行う業務を外部業者に委託するにあたっては、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう、努めてまいります。
- なお、お客さまからの相談、要望及び苦情等は、お取引の営業店もしくは、次のお問い合わせ窓口までお申し出下さい。

### <お問い合わせ窓口>

ふくおかフィナンシャルグループ

クオリティ統括部

092-723-2500(代表)(受付時間 午前9時～午後5時 月～金曜 祝日および銀行休業日除く)

#### 【福岡銀行】

サービス監査室

0120-338-678(受付時間 午前9時～午後5時 月～金曜 祝日および銀行休業日除く)

#### 【熊本銀行】

サービス監査室

0120-548-775(受付時間 午前9時～午後5時 月～金曜 祝日および銀行休業日除く)

#### 【親和銀行】

サービス監査室

0120-333-284(受付時間 午前9時～午後5時 月～金曜 祝日および銀行休業日除く)

銀行取引に関するご相談は、以下の機関でも受付けています。

#### ■ 全国銀行協会相談室

「全国銀行協会相談室」は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情をお受付するための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会等は無料です。

詳しくは、一般社団法人全国銀行協会のホームページ(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>)をご参照ください。

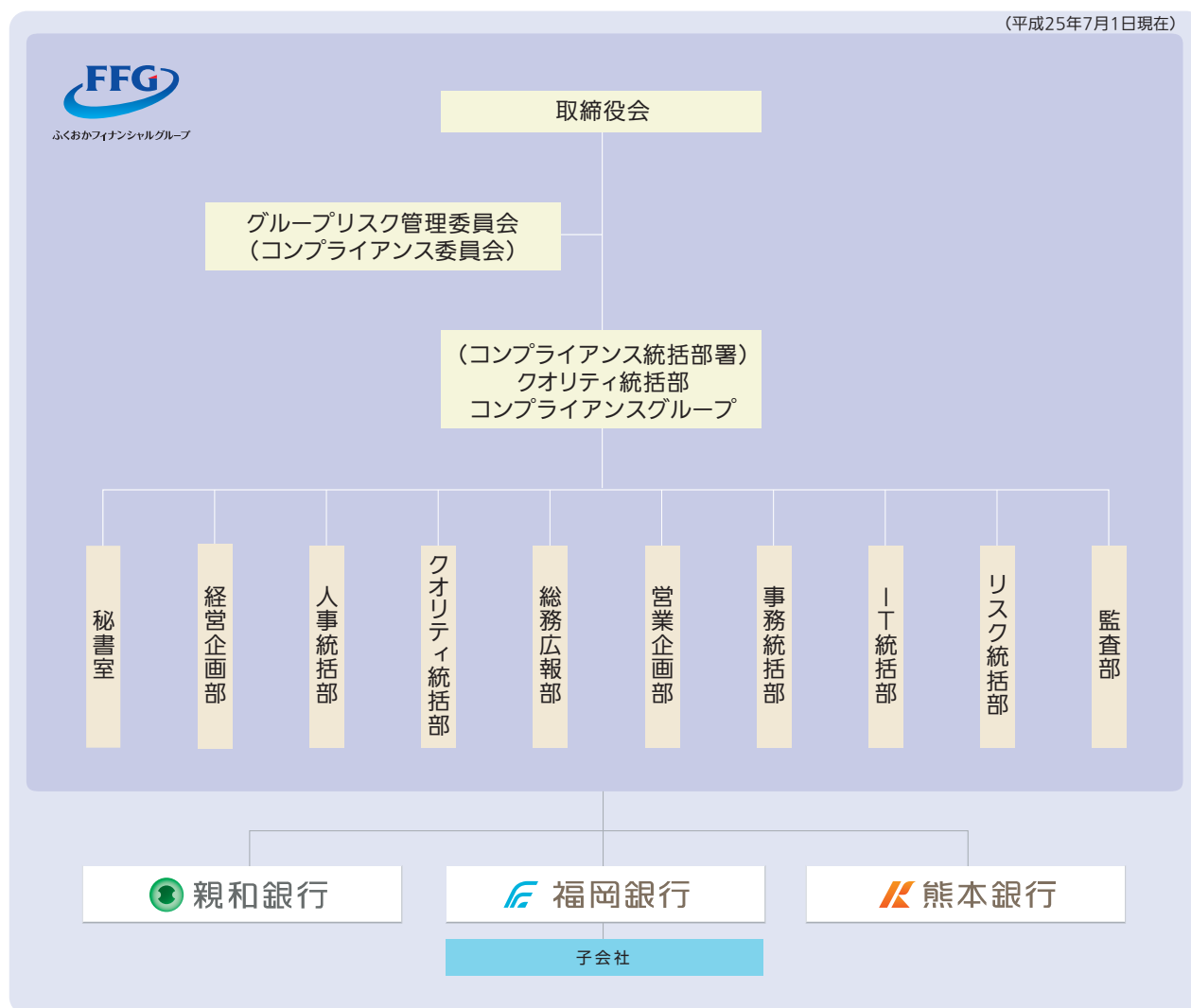
電話番号 : 0570-017109(ナビダイヤル) または 03-5252-3772

受付日 : 月～金曜(祝日および銀行の休業日を除く)

受付時間 : 午前9時～午後5時

\*一般社団法人全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

(平成25年7月1日現在)



## 金融商品管理部署としての機能

金融・資本市場をとりまく環境の変化を踏まえ、金融商品取引法等が施行・改正されるなど、金融商品販売における利用者保護は時代の要請といえます。

当社グループでは、「ふくおかフィナンシャルグループ」「福岡銀行」「熊本銀行」「親和銀行」それぞれに金融商品管理部署を設置し、金融商品販売におけるコンプライアンス態勢強化にグループ全体で取り組んでいます。

金融商品管理部署では、金融商品取引法への対応はもちろんのこと、金融商品全般の管理と、それぞれの取引についてのモニタリングを行っています。

当社グループは、お客さまの投資についてのご理解やご経験、資産の状況、さらに運用の目的等に応じた適正な情報提供と商品説明に努めてまいります。

## 個人情報保護への取組み

当社グループは、お客さまの個人情報の適切な保護と利用を図るため、個人情報保護に関する取組方針である「個人情報保護宣言」を制定・公表しています。

また、各種規程を整備し、各部署内に個人情報管理者を配置するとともに、従業員に対し、個人情報の取扱いに関する研修を継続的に行い、個人情報の適切な取扱いに努めています。

### 個人情報保護宣言（※子銀行の個人情報保護宣言より一部抜粋）

#### ■情報の取得・利用について

お客さまの情報を取得する場合、適切かつ適法な手段で取得し、取得した情報については、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えて取扱いいたしません。

当行では、例えば、以下のような情報源から個人情報を取得することがあります。

[取得する情報源の例]

- ・預金口座のご新規申込書など、お客さまにご記入・ご提出いただく書類等により直接提供される場合（ご本人様からの申込書等の書面の提出、ご本人様からのWeb等の画面へのデータ入力）
- ・各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から、個人情報が提供される場合

#### ■利用目的の通知・公表・明示等について

利用目的・利用範囲を特定し、お客さまに対し通知または公表いたします。また、お客さまから直接書面等により情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を明示し、ローン等の融資業務においては、利用目的について同意を得ることといたします。

当行では、ご本人様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、例えば、各種アンケート等への回答に際しては、アンケートの集計のためのみに利用するなど取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

#### ■安全管理措置

お客さまの情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

#### ■委託先の監督

当行が利用目的の達成に必要な範囲内においてお客さまの情報の取扱いを委託する場合は、お客さまの情報の安全管理が図られるよう適切に監督いたします。当行では、例えば、以下のような場合に、お客さまの情報の取扱いを委託しています。

[委託する事務の例]

- ・取引明細通知書発送に関わる事務
- ・ダイレクトメールの発送に関わる事務
- ・情報システムの運用・保守に関わる業務

#### ■情報の第三者提供

法令等により例外とされている場合や公共の利益のために必要な場合を除いて、あらかじめお客さまの同意を得ることなくお客さまの情報を第三者に提供いたしません。

#### ■情報の開示・訂正等

お客さまからご自身の情報について開示等のご依頼があった場合、ご本人様の確認をさせていただいたうえで、特別な理由がない限り対応いたします。なお、ダイレクトメールをご希望されない場合は、お申し出により発送を中止いたします。

#### ■情報の取扱いに関するご意見・苦情への対応

お客さまの情報の取扱いに関するご意見・苦情に迅速かつ適切に対応し、再発防止に取組みます。

#### ■継続的な改善への取組み

お客さまの情報を適切に利用・管理するため、継続的に従業員の教育を実施し、取扱い状況を点検いたします。また、このような取組みやお客さまからのご意見を通して、お客さまの情報の取扱いについて継続的に改善を図ってまいります。

※個人情報保護宣言の全文は、ふくおかフィナンシャルグループまたは各銀行のホームページでご確認いただけます。