

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。

## コンプライアンス憲章

### ■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る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、環境への取り組みをはじめ、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

全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。

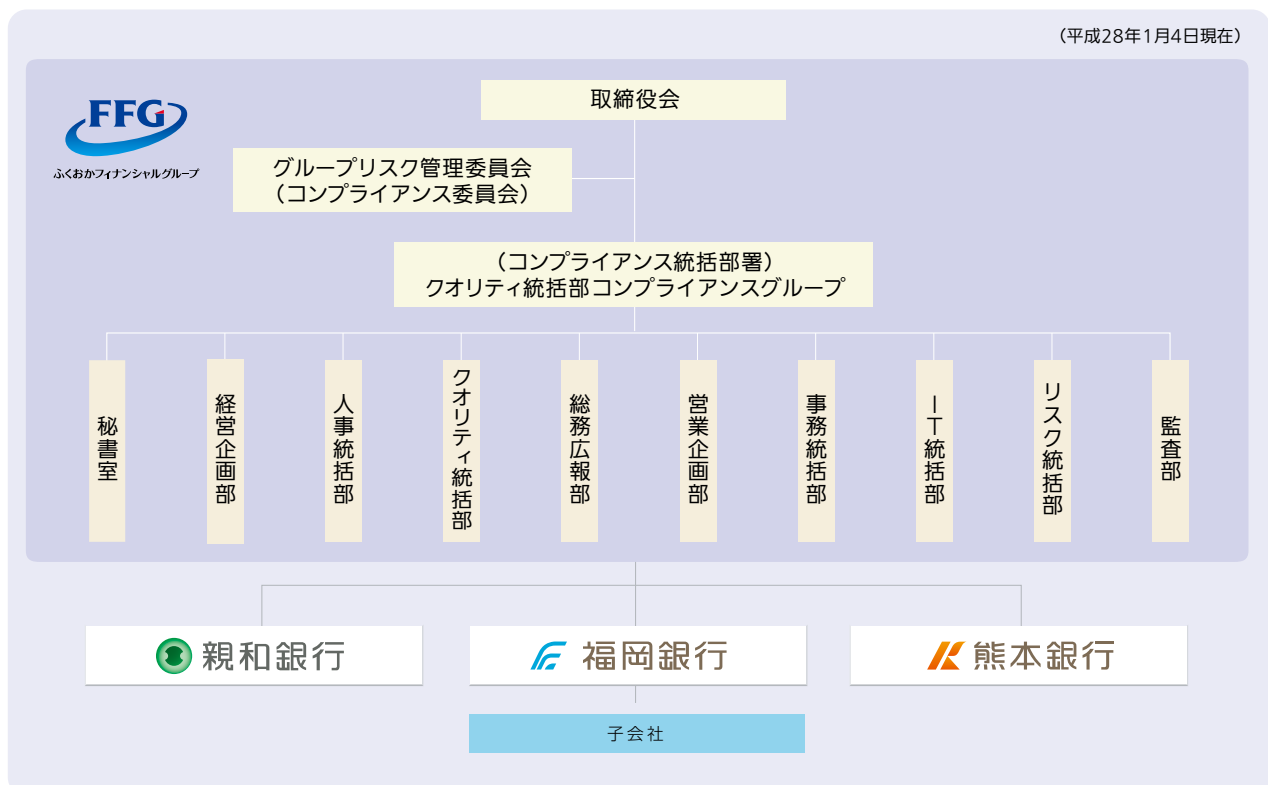
### ■反社会的勢力に対する対応

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。

## ●コンプライアンス体制



## 基本方針

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、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。

## コンプライアンス運営体制

「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。また、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っています。

## 顧客保護・個人情報保護

当社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）を行っています。また「顧客保護等管理方針」を制定する等、顧客保護等管理態勢の整備を行っています。

特に、金融商品販売における利用者保護に関しては、当社および子銀行それぞれに金融商品管理部署を設置し、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い、顧客保護等管理態勢強化にグループ全体で取り組んでいます。

お客さまからの相談、要望およ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います。お客さまから頂きましたご意見・ご要望は、当社および子銀行全体で真摯に受け止め、取り組みの改善に役立てています。

個人情報につきましても、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、適切な取扱いに努めています。

## 反社会的勢力の排除

当社および当社グループ会社は、反社会的勢力の対応所管部署を定めるとともに、警察、弁護士等外部専門機関とも連携し、反社会的勢力からの不当要求や介入等に対しては、毅然とした態度で取引防止に努めています。また、具体的な規定および「コンプライアンス・マニュアル」を定めるとともに、従業員向けの研修を定期的実施しています。

## 指定紛争解決機関制度への対応

当社グループ3行は、公正中立な立場で苦情および紛争の解決を図るため、以下の指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結しています。

	福岡銀行・熊本銀行・親和銀行	福岡銀行
指定紛争解決機関の名称	一般社団法人全国銀行協会	一般社団法人信託協会
連絡先	全国銀行協会相談室	信託相談所
電話番号	0570-017109 または 03-5252-3772	0120-817335 または 03-6206-3988