

コンプライアンスの取り組み

グループとして法令や社会的規範の遵守を徹底しております。

基本方針

ほくほくフィナンシャルグループは、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、コンプライアンスの不徹底が経営基盤を揺るがすことを強く認識し、取締役会で基本方針を定め、誠実かつ公正な企業活動を遂行するように努めております。

■ 体制

当社グループでは、コンプライアンス体制を確立するため、「コンプライアンス規程」を定め組織体制を整備するとともに、当社とグループ各社が連携して対応しております。

当社においては、リスク管理グループをグループ内のコンプライアンス統括部署とし、リスク管理グループ長をコンプライアンス統括管理者としております。

子銀行の各部店およびグループ各社には、コンプライアンス・オフィサー等を配置し、コンプライアンスに関する職場内の教育・啓蒙等の諸施策を積極的に実施しております。また子銀行では、コンプライアンス統括部署およびコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス態勢の状況把握・改善を図っております。

■ コンプライアンスの基本方針

1. 基本的使命・社会的責任の認識

地域金融機関としての公共的使命と社会的責任を認識し、健全な業務運営により内外の信頼確立に努めます。

2. 質の高い金融サービスの提供

質の高い総合金融サービスの提供により、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの生活の充実・向上に貢献します。

3. 法令やルールの厳格な遵守

法令やルールを厳格に遵守し、企業倫理・社会通念に逸脱することのないよう公正かつ堅実に行動します。

4. 反社会的勢力の排除

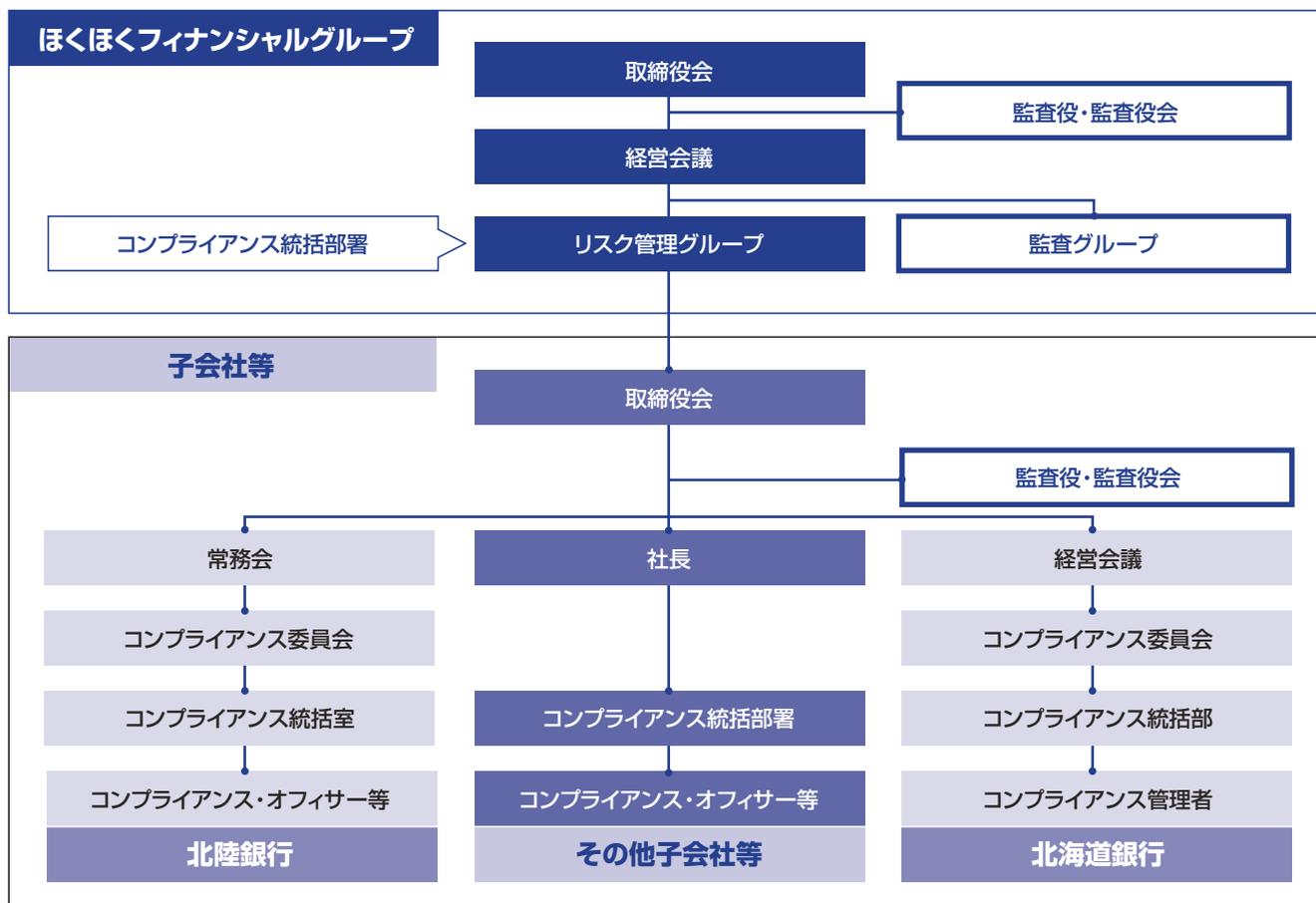
社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力を許さず、毅然とした対応で臨むことで健全な地域社会づくりに寄与します。

5. 経営の透明性確保

的確で円滑な情報開示と意思決定に努め、透明性の高い経営・組織風土を目指します。

ほくほくフィナンシャルグループ

コンプライアンスの取り組み



■ **コンプライアンス・マニュアルおよび
コンプライアンス・プログラム**

コンプライアンスを徹底するため、役職員が遵守すべき基本的な事項をまとめた「コンプライアンス・マニュアル(行動規範)」を制定のうえ、全役職員に配付し、研修や店内勉強会等で内容の周知徹底を図っております。

また取締役会では、体制整備のための具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を毎年決定し、定期的にプログラム実施状況の報告を受け、コンプライアンスの確実な実践に努めております。

■ **顧客保護および顧客の利便性向上への取り組み**

当社グループは、お客さまの資産、情報およびその他の利益を保護するため、「顧客保護等管理方針」や「顧客保護等管理基本規程」を定めております。

さらに、金融商品取引法等を遵守しお客さまへ適切な説明等を実施したり、お客さま相談室等を窓口としてお客さまからの相談や

苦情等に適切に対応するために、5つの観点からそれぞれ規定等を制定し、適切に対応する体制を整備しております。

またグループ各社のコンプライアンス統括部署が、顧客保護等管理の統括部署となり、それぞれの管理主体部署と連携して、管理体制が十分機能するよう継続的に見直しを図り、問題の解決やデータの分析を通して、各種改善策を策定・実施できる体制としております。

■ **個人情報保護への取り組み**

金融業務にとって情報資産の安全性確保は、お客さまの信頼を得るためには欠かさない重要な事項であり、お客さまからお預かりした情報につきましては、厳格な保護・利用を行い、情報の漏洩等を防いでおります。

特に個人情報については、個人情報保護法等を遵守するため、「個人情報保護宣言」等を定め、当社ホームページに掲載・公表しており、地域社会へ貢献できる金融機関として、お客さまから最大限の信頼を得ることができるよう努力してまいります。

顧客保護等管理基本規程

顧客保護等管理方針

顧客説明	お客さまとの取引に際しましては、法令等に従って金融商品の説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
顧客サポート等	お客さまからの相談または苦情等につきましては、適切かつ十分に取扱いします。
顧客情報保護	お客さまに関する情報につきましては、法令等に従って適切に取得し、安全に管理いたします。
外部委託	お客さまとの取引に関連して、私たちの業務を外部委託することにつきましては、お客さまの情報その他お客さまの利益を守るため、適切に外部委託先を管理いたします。
利益相反	お客さまとの取引に関連して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理いたします。

■ **反社会的勢力への対応**

当社グループでは、市民社会からの信頼性、金融機関の業務の適切性および健全性を維持するため、「反社会的勢力への対応に係る基本方針」を定めております。

またグループ各社には、マルボー対応統括管理者等を配置しており、警察等と連携を図りながら毅然とした対応をとり、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断いたします。

■ **公益通報者保護制度**

当社グループでは、法令違反行為等の早期発見・是正を図るため、内部通報を受け付ける窓口を設置し、牽制も含めてコンプライアンス体制強化が図れる体制を整備しております。

■ **金融犯罪への対応**

近年はキャッシュカードの盗難や振り込み詐欺等が増加して

おり、子銀行では、被害の未然防止、セキュリティ強化等を実施するとともに、振り込み詐欺被害者救済法に基づく払い戻しを進める等、被害者の方へも適切に対応しております。

また、犯罪収益移転防止法により義務づけられた本人確認を適切に行うことで、マネー・ロンダリングの防止に努めております。

■ **金融ADR制度への取り組み**

お客さまからのご意見・苦情等につきまして、子銀行では、迅速かつ適切な対応を行うべく、指定紛争解決機関である全国銀行協会と契約を締結しております。

指定紛争解決機関は、中立・公正な立場で、解決のための取り組みを行います。

指定紛争解決機関の名称: 一般社団法人全国銀行協会
 連絡先: 全国銀行協会相談室
 電話番号: 0570-017109 または 03-5252-3772