

コンプライアンスへの取り組み

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、基本方針を右のとおり定め、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、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。

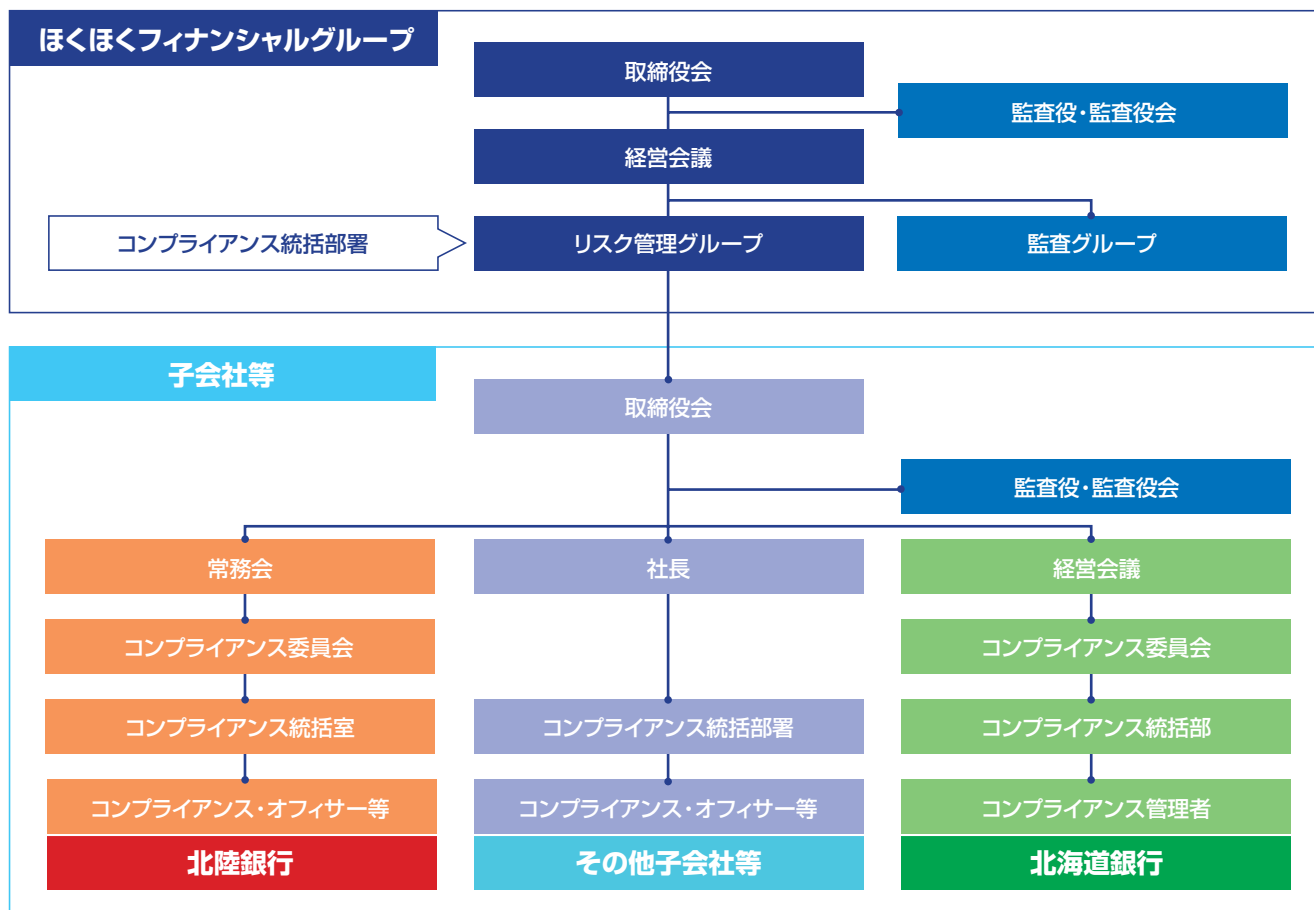
北陸銀行、北海道銀行の各部店およびグループ各社には、コンプライアンス・オフィサー等を配置し、コンプライアンスに関する職場内の教育・啓蒙等の諸施策を積極的に実施しております。また北陸銀行、北海道銀行では、コンプライアンス統括部署およびコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス態勢の状況把握・改善を図っております。

■ 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・社会の安定的发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 of 厳格な遵守**
法令やルールを厳格に遵守し、企業倫理・社会通念を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

コンプライアンスへの取り組み



**■ 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実現するため、コンプライアンスに関する基本的な規範を掲載した「コンプライアンス・マニュアル」を定めるとともに、具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を毎年策定し、計画的にコンプライアンス体制の整備、役職員の意識向上を図っております。

■ 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」を明確にしたうえで、「顧客保護等管理基本規程」を定め、下記の5つの観点から適切に対応いたします。

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、それぞれの管理主担部署と連携して、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。

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、マルボー対応統括管理者を配置して、毅然とした対応をとり、反社会的勢力との関係を遮断いたします。

■ 個人情報保護への取り組み

お客さまからお預かりした個人情報につきましては、個人情報保護法等を遵守し、適切に保護・利用等を行い、情報の漏洩等を防いでおります。

また当社グループでは、「個人情報保護宣言」や「個人情報保護方針」等を定め、当社ホームページへの掲載等により公表し、地域社会へ貢献できる金融機関として、お客さまの最大限の信頼を得ることができるよう努めてまいります。

■ 金融犯罪への対応

近年、キャッシュカードの盗難や振り込め詐欺等が増加しておりますが、当社グループでは、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、振り込め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。