

お客様本位の業務運営の実践に向けた取り組み方針について

ユナイテッド・オーバーシーズ銀行 東京支店

お客様本位の業務運営の徹底

ユナイテッド・オーバーシーズ銀行東京支店は UOB グループの一員として UOB のビジョンをはじめとした価値を全ての役員と行員が共有することにより、お客様の多様なニーズに的確に対応し、最高水準のソリューションを提供すべく尽力してまいります。

当行の使命

「一貫して正しいことを実行する銀行」

我々の価値とお客様との約束

我々の価値

ユナイテッド・オーバーシーズ銀行は代々受け継がれてきた時間を越えた価値—Honourable [公正]、Enterprising [進取]、United [統合]、Committed [コミットメント]を体現してまいりました。これらの価値こそが、当行の哲学の立脚する基盤であり、私どものお客様のビジネスを我々自身の仕事として親身にサポートしていく所存です。

Honourable [公正・高潔]

我々はおお客様の成功を導くよう慎重な行動を心がけます。お客様との、お互いのすべてのお取引に関して、高度の職業意識と倫理基準を堅持します。

Enterprising [進取・企業マインド]

我々は企業家精神を持って成長してまいりました。我々はこの進取の精神を今日においては、ソートリーダーシップ、明敏な洞察力、将来を見通すマインドを通して実現してまいります。

United [統合]

我々はチームで行動します。我々のひとりひとりはお互いに協力して個人・法人のお客様の目標の達成に一致協力し、お互いに敬意と愛社精神を持って取り組んでまいります。

Committed [コミットメント]

我々は成果を出すことを心がけます。当行がお客様から常に安定、安心感、頼りがいを感じていただけるよう責任を果たしていく所存です。

お客様との約束

お客様と公正に接します

我々はすべてのお客様との取引に関して、高度な職業意識と倫理基準を堅持します。我々は決して妥協することなく規律、明晰性及び勇気を持ってお客様のために正しいことを行い、お客様の最善の利益となる決定をサポートします。

お客様に正しいソリューションを提供します

我々はおお客様が当行とのおつきあいから最も有益なソリューションを選び取っていただけるよう努力します。お客様に寄り添いながら、お客様の日常や将来のニーズ、そしてそれらが複雑なものであっても、それらに対応するための道具、ガイダンスや明確な指針を提供します。

お客様を親身に理解します

リレーションシップに対して我々が価値を見出すとすれば、それが我々の個々の体験において、自分だけの固有で特別のものであると感じる場合です。お客様のニーズを先取りし、お客様との関わりの中からお客様の選好を感じ取り何が真に重要なかを理解することによって、お客様は満足感を得ていただけるものと確信します。

お客様のそばにいます

我々はお客様のそばでお客様の達成を喜び、将来にわたって良い時も悪いときも寄り添います。大事な時にこそ役立つよう、お客様の希望に対して切れ目のない一貫した親身のアドバイスを行っていく所存です。

我々の公正なお取引へのコミットメント

UOBの文化は、誠実性、信頼及び敬意を公正な取引の要素の中核を成すものと考えます。

我々の行員は取締役から支店の職員まで、全てのお客様を公正にご対応すること、それこそがお客様にとっても我々にとっても正しいことであると確信しているからです。

UOBの全ての行員が公正な取引を我々の行動の中心に据え、商品やサービスの企画からマーケティング及び販売、そして販売後のアフターケアまでをしっかりと見守っていきます。

我々はお客様そしてお客様の金融・財務面の目標を第一に据えて日々の業務を行ってまいります。

- お客様に適合した商品・サービスを提供すること。
- 従業員が質の高い助言及び適切なアドバイスを行うこと。
- 透明で適切かつタイムリーな情報提供を行い、顧客が十分な情報を得た上で金融・財務面の決定ができるようにすること。
- お取引情報を客観的、効果的かつタイムリーにフィードバックすること。

なお、当行は、金融庁が2017年3月30日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の7原則すべてについて採択しております。

ユニテッド・オーバーシーズ銀行 東京支店 お客様本位の業務運営の基本方針

1. お客様ニーズに合致した商品ラインアップの構築

- 当行はお客様にふさわしい優良な商品・サービスを提供します。
- お客様の視点に基づき、お客様のニーズに合った商品・サービスの採用及び既存商品の見直しを徹底します。

アクションプラン

- 中長期的な視点から、お客様のニーズに合った商品・サービスの維持に向け、商品・サービスの導入・改廃を図ります。

2. お客様へのコンサルティングを通じた商品・サービスの提供

- お客様の目標を達成すべく、お客様の資産・負債状況やお客様が受け入れ可能なリスクの度合い等の正確な把握に努めます。
- お客様が、様々な商品・サービスを理解し、ニーズに合った商品・サービスを選択していただけるよう、商品の複雑さや内容の重要度に見合った、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行う等、お客様の特性等を踏まえた的確なコンサルティングを行います。
- 継続的に付加価値の高いサービスを提供するため、行員の研鑽及び知識向上を図るとともに、最新のテクノロジー等も活用した新たな提案手法の探求に努めます。
- 求められるサービスを適切なコストで提供する観点から、透明性の高い各種手数料設定を行うとともに、その内容について分かりやすい情報提供に努めます。

アクションプラン

- お客様の資産・負債状況をしっかりと把握し、各種分析等を実施し、お客様が受け入れ可能なリスクの度合いを正確に把握するように努めます。
- お客様に対する質の高いサービスの提供のため、商品提案、説明手法の高度化を進めます。
- 手数料に係る考え方について分かりやすい情報提供に努めます。

3. グループ総合力を活用した金融サービスの提供

- グループの商品、サービス、ノウハウ及びリソース、ネットワークを結集し、グループの総合力を最大限に発揮することで、多様化するお客様のニーズにもお答えしてまいります。

アクションプラン

- 当行本店、UOB タイ、UOB チャイナ、UOB インドネシア、UOB マレーシアからは金融庁から外国銀行代理業務の認可を取得しており、これらの拠点の基本的な銀行商品・サービスの提供が可能です。今後他の銀行子会社等のネットワーク拠点についても、適切な届出を行った上で、お客様のニーズに答えるべく体制整備を図ります。

4. プロフェッショナリズムの発揮

- 高度化かつ多様化するお客様のニーズに対応し、お客様と末永い信頼関係を築くため、プロフェッショナル人材の育成及び専門性のさらなる向上のために継続的に取り組んでまいります。

アクションプラン

- お客様の多様なニーズに対応し、適切かつ確かなコンサルティングを提供するため、営業職員の教育の強化や営業職員の業績評価運営の高度化を推進します。

以上