

お客様各位

シンガポール通貨監督庁 ( MAS ) が 2009 年 4 月に公表した公正取引ガイドラインは、金融機関が顧客との間でビジネスを行う際の公正な取引を促進することを目的としています。

このガイドラインは以下の 5 つの原則を軸として、公正な取引を実現することを定めています。

- 公正取引が企業文化の中心に据えられている
- 提供される商品・サービスが、ターゲットとなる顧客層に適している
- 適格な担当者が顧客に質の高いアドバイスを提供し、適切な商品を勧めている
- 明確でタイムリーかつ関連した情報を提供されているため、顧客は情報を得て決定することが可能となっている
- 顧客の苦情への対応が、独立の手続きにより、効果的かつ迅速な形で行われている

シティバンクでは、このような公正な取引をお客様に提供するため、次のような取り組みに力を注いでいます。

- お客様とのお取引は常に公正で、バランスが取れ、お客様中心主義に基づいたものです。
- 行員ひとりひとりが、お客様のニーズを第一に考え、優れた顧客体験をお届けするという価値基準に従います
- 当行が販売する資産運用商品はすべて、厳格な適正評価プロセスを経たものです。また当行は、お客様の金融目的やリスク許容度に適した商品をお勧めします
- 当行では、十分な訓練を受け、認定を受けた販売担当者のみがお客様にご対応し、商品をお勧めします。
- 当行は、お客様が情報を得た上で金融判断をすることができるように、関連する明確な情報をタイムリーに提供します
- お客様が当行にご意見をお寄せいただく手順はとても簡単です。お客様のご意見は、当行の事業の成長にとって大変貴重なものです。ご意見はシティホンバンキングへのお電話や、当行支店へのご来店、担当のリレーションシップ・マネージャーへのご連絡、またはカスタマーサービス・ディレクターへのお手紙でお寄せいただけます
- 苦情対応と解決については高水準のサービス基準を順守し、苦情は独立の手続きにより迅速に解決します。ご不満をお持ちの事項について外部機関の調査をお望みの場合は、FIDReC ( 金融業紛争解決センター ) へのご相談をお勧めします

当行はお客様とのお取引に当たり、公正取引の原則を中心に据えております。

敬白

インターナショナル・パーソナルバンク・シンガポール

ビジネス・マネージャー

**Shyam Sambamurthy**