

2012年1月31日

シティバンク銀行、金融庁に業務改善計画を提出

シティバンク銀行株式会社(以下、「シティバンク銀行」)は、本日、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。これは、昨年12月16日付の金融庁による行政処分を受けたものです。業務改善計画の概要は、添付資料をご覧ください。

当行は行政処分を真摯に受け止め、お客様をはじめとする関係各位に深くお詫びいたします。指摘された問題の改善と再発防止に向けた取り組みに着手しており、今後、業務改善計画を確実に実施、完了するよう全行をあげて取り組んでまいります。

シティバンク銀行は、行政処分に至ることとなった問題について、経営陣および行員の責任の所在を明らかにしました。当行の新旧取締役会および新旧経営委員会の経営陣は、役職および責任の度合いに応じて月額報酬の1ヶ月間10%から3ヶ月間40%を自主的に返上いたします。また、金融庁に指摘された、個人金融部門における営業および書面交付にかかる法令違反に関与した行員について行内処分を実施いたします。

なお、行政処分に伴う、個人金融部門における外貨預金、投資信託、仕組預金等リスク性商品にかかる勧誘(広告、宣伝を含む)の停止は、2012年2月9日(木)までとなっております。ただし、当該期間中も、個人金融部門のその他の業務、ならびにお客様からのご希望に基づくリスク性商品の取引は制限されておられません。また、シティバンク銀行法人金融部門は通常通りお客様にサービスを提供しております。

添付資料：業務改善計画の概要

1. 経営管理態勢の強化およびビジネスモデルの持続可能性の向上

- 取締役会を再編し独立性を強化するため、日本人を含む外部からの非執行取締役を任命する等の措置を講ずる予定です。
- 日本市場において法人・個人の両方、若しくはいずれかにおいて長い経験を持つ外部の日本人の銀行役員経験者を CEO に任命することを検討しており、現在選定中です。
- 業務改善計画の実施・進捗管理を行う部署を新設し、確実に業務改善計画が履行されるよう経営管理を徹底してまいります。
- ビジネスモデルの見直しを含めた持続可能性のある中期経営計画を新たに策定し、実行してまいります。なお、この中期経営計画は今後、取締役会において定期的に検討・承認いたします。

2. 個人金融部門における顧客保護等管理態勢の充実・強化

以下のような改善措置により、顧客本位の営業体制を確立してまいります。

- 支店および営業実務の管理を強化するため、支店における内部管理に特化した役職を新たに設けるとともに、電話を通しての勧誘・販売・サービス等のモニタリングを行う部署を設置し、今後適合性原則に違反したり、不十分・不適切な説明の下での勧誘・販売が行われないよう徹底します。また、万一法令違反行為等があった場合には速やかにコンプライアンス部門や経営陣に上申される体制を整えます。また、お客様からの苦情の定義を見直し、苦情処理態勢を強化いたします。
- 顧客取引に関する文書について、追加のチェック体制を導入する等、プロセスを改善・強化いたします。
- 営業担当者に対する評価制度として、総合的業績評価に基づく新しい制度を導入するとともに、これまでの報奨金制度は廃止します。

3. 内部管理態勢、法令等遵守態勢、システムリスク管理態勢、内部監査機能の強化

- 更なる法令遵守意識の醸成と定着のため、必要な人材・人員の確保と人材の適正配置を徹底します。
- 当局に提出する報告等については、事実関係の調査を徹底し、事実内容を十分再確認することといたします。また、改めて関連部署に上申を徹底するよう指示し、体制を整えるよう規程等を見直してまいります。
- システム障害時の内部情報伝達の流れを見直し、障害対応の情報伝達および連携等を強化いたします。
- 今後、大幅なシステムの更改を行うことを検討しており、その新設システム導入にあたってプロジェクト管理を徹底してまいります。また、外部業務委託先の管理を強化します。

- 内部監査部門の人員増強・スキル分析等を行うとともに、監査計画の見直しの頻度を高め、環境やリスクの変化に応じた機動的な監査を行います。

4. 人事管理の強化

- 当行全体の人材育成方針を策定し、人材育成のための研修プログラムを強化いたします。
- 法令違反があった場合に、行員に対する懲戒プロセスを厳正化いたします。

5. 業務改善計画の着実な実施、および実施した改善策に対する独立した立場からの検証

- 業務改善計画の実施にあたり、当行はシティグループ・インクのニューヨーク本部と連携して進捗管理を行います。
- 業務改善計画の実効性を確保するため、改善策の実施後に当行内部監査部門等による改善策の検証に加え、外部機関による検証を予定しております。

6. 経営責任の明確化

- 当行の新旧取締役会および新旧経営委員会の経営陣は、役職および責任の度合いに応じて月額報酬の1ヶ月間10%から3ヶ月間40%を自主的に返上いたします。
- 2012年1月10日付でピーター・エリオットが当行代表取締役社長兼CEOに就任し、ダレン・バックリーは同日付で退任いたしました。