

「お客さま本位の業務運営方針」

株式会社愛知銀行（以下「当行」といいます）は、経営理念に「地域社会からの信頼を大切に、地域社会の繁栄に貢献します」を掲げ、公共性の高い地域金融機関としての社会的使命を果たすことを目指しております。

加えて、地域金融機関である当行の存在意義・役割・使命を定めた行是の一つを「お客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供に努めます」とし、役職員に健全な業務運営の遂行を徹底しております。

当行では、資産形成に関する提案や情報提供等についてお客さまの最善の利益を追求するため、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、「本方針」といいます）を策定し公表しておりますが、お客さま本位の業務運営を更に進展させるため、2021年1月15日に改訂された金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2021年6月28日に本方針を改訂いたしました。

本方針については、取組状況を定期的に確認して結果を公表するとともに、継続的に見直しを図ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

- ・金融商品やサービスの提案にあたっては、自らの専門的能力を発揮しつつ、職業倫理を保持して誠実・公正に業務を行うことで、お客さまの最善の利益を追求してまいります。
- ・「行是」に定めた「お客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供に努めます」を常に意識したコンサルティングやアフターフォロー等を実践することで、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

<取組内容>

- ・コンサルティングやアフターフォロー等を通じてお客さまのニーズに沿った最適な金融商品やサービスが提案できるよう、高い専門性と倫理観を備えた人材の育成に努めてまいります。
- ・お客さまの最善の利益の実現に向け、長期・分散・積立投資に適した金融商品等の提案を行ってまいります。
- ・お客さま本位の業務運営への取組状況は、その成果指標について定期的に評価を行って行内で共有し、取組施策の改善および本方針の見直し等に繋げてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- ・利益相反によりお客さまの利益を不当に損なう可能性がある取引をあらかじめ特定し、適切な管理を行ってまいります。

<取組内容>

- ・お客さまへの金融商品やサービスの提案にあたっては、お客さまから当行に支払われる手数料や、当該商品等の提供会社から当行に支払われる手数料等に捉われることなく、お客さまにとって最適な金融商品やサービスが提案できるようお客さまの利益相反について適切な管理を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

- ・金融商品やサービスの提案にあたっては、お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用等について、どのようなサービスに関する対価であるかなど、説明資料等を用いて分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。
- ・お客さまに直接ご負担いただく費用がない保険商品においても、保険会社から代理店である当行に支払われる手数料について、説明資料等により明示し説明してまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・お客さまのニーズに沿った最適な金融商品やサービスをお選びいただけるよう、お客さまの知識・投資経験を踏まえた上で、金融商品やサービスの特性などに応じた情報提供等を行ってまいります。

- ・お客さまに投資判断をいただくための重要な情報については、分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。

<取組内容>

- ・金融商品やサービスの提案にあたっては、投資判断をいただくための重要な情報として以下の情報について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。
 - ① 基本的な商品の仕組み、リスクとリターン、取引条件等
 - ② お客さまに提案する金融商品やサービスの選定理由
- ・複数の金融商品やサービスをパッケージとして提案する場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかを含め、それぞれの重要な情報についても、わかりやすく説明してまいります。
- ・お客さまへの情報提供にあたっては、パンフレットや目論見書等の説明資料のほか、タブレット端末等も活用し、重要な情報は特に強調するなど分かりやすい説明・情報提供に努めてまいります。
- ・仕組みが複雑またはリスクが高い金融商品やサービスの提案にあたっては、リスクとリターンの関係などの基本的な仕組みや当行で取扱いがある同種の商品との比較を含め、より分かりやすい情報提供に努めてまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・お客さまのニーズやご意向を確認させていただいた上で、知識・投資経験・財産の状況やお取引の目的に照らして、お客さまにふさわしい金融商品やサービスを提案してまいります。
- ・商品ラインアップについては、お客さまのライフプラン等を踏まえた資産形成・資産運用ニーズやリスクに対するお考えに応じて、適切な金融商品やサービスをご選択いただけるよう整備してまいります。

<取組内容>

- ・お客さまのライフプラン等を踏まえた金融商品やサービス、ポートフォリオの提案を行うよう努めてまいります。
- ・お客さまのニーズに沿った商品やサービスが複数ある場合や、当該商品に類似する商品やサービスがある場合は、それらを横断的に比較し提案を行うよう努めてまいります。
- ・お客さまには、金融商品をご購入いただいた後も継続的にアフターフォローやセミナー等を通じて、運用状況や市況動向等の投資判断に必要な情報を積極的に提供してまいります。
- ・複数の金融商品やサービスをパッケージとして提案等を行う場合、そのパッケージがお客さまのニーズに沿ったものであることを確認した上で提案してまいります。
- ・商品やサービスの選定においては、その特性、リスク、手数料等を十分に検討した上で、中立的な視点でお客さまの最善の利益に資するものを選定してまいります。
- ・複雑またはリスクが高い金融商品の提案等を行う場合や、ご高齢のお客さまや投資経験の少ないお客さまに商品提案等を行う場合には、その商品特性やお客さまの属性等を踏まえ、お客さまにとってふさわしい金融商品やサービスを提案するよう勧誘販売の適切性をより慎重に判断することに努めてまいります。

6. 職員に対する適切な動機付けの枠組み等

- ・お客さまの立場に立った提案や情報提供等が徹底されるよう、業績評価体系の整備や研修・勉強会等の実施による職員への本方針の浸透に努めてまいります。

<取組内容>

- ・職員に対する適切な動機付けとして、お客さま本位の業務運営の浸透、定着に向けた業績評価体系を整備してまいります。
- ・お客さまの立場に立ったコンサルティングに基づく提案や情報提供を行うよう、教育・研修等の充実や各種資格の取得支援に努めてまいります。
- ・本方針の職員への浸透状況については、行内で実施するモニタリング等で確認を行い、その結果を業績評価体系や教育・研修等の整備・改善に反映してまいります。

以上