

## 「お客さま本位の業務運営方針」

株式会社あいちフィナンシャルグループ※は、経営ビジョンのPURPOSEである「金融サービスを通じて、地域社会の繁栄に貢献します」を掲げ、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」を策定し取り組んでまいります。

加えて、経営ビジョンのVALUEに掲げる「すべてのお客さまのお役に立てる金融サービスを提供します」のもと役職員に健全な業務運営の遂行を徹底してまいります。

また、本方針に基づく具体的な取組みについては、定期的に確認し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。

※対象となる当社グループ：株式会社愛知銀行、株式会社中京銀行

両行は株式会社あいちフィナンシャルグループの経営ビジョンに基づき、「お客さま本位の業務運営方針」に取り組んでまいります。

## 1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 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。【金融庁原則2】
- (2) 経営ビジョンのVALUEに掲げる「すべてのお客さまのお役に立てる金融サービスを提供します」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。【金融庁原則2】

## &lt;取組内容&gt;

- ①コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまの投資経験・知識、資産状況、取引目的を把握し、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。【金融庁原則2】
- ②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。【金融庁原則2（注）】
- ③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当社グループ内で共有し、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。【金融庁原則2、原則7（注）】

## 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。【金融庁原則3、原則3（注）】

## &lt;取組内容&gt;

お客さまへの金融商品やサービスの提案にあたっては、お客さまから当社グループに支払われる手数料や、当該商品等の提供会社から当社グループに支払われる手数料等に捉われることなく、お客さまに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。

【金融庁原則3、原則3（注）】

## 3. 手数料等の明確化

- (1) 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。【金融庁原則4】

- (2) 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社グループに支払われる手数料について、説明資料により明示し説明してまいります。【金融庁原則4】

<取組内容>

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、投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等にも十分ご理解いただけるように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、分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。【金融庁原則4】

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 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・資産の状況等を踏まえたうえで、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。【金融庁原則5】
- (2) 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。【金融庁原則5】

<取組内容>

- ①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。【金融庁原則5（注1）】
- ・基本的な商品の仕組み、リスクとリターン、取引条件等
  - ・お客さまに提案する金融商品やサービスの選定理由
- ②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、分かりやすく説明してまいります。【金融庁原則5（注2）】
- ③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。
- 【金融庁原則5（注3）、原則5（注5）】
- ④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社グループで取扱いがある同種の商品との比較を含め、「重要情報シート」やタブレット端末等も活用しより分かりやすい情報提供に努めてまいります。
- （「重要情報シート」（個別商品編）については、2022年4月より一部の金融商品で運用を開始しております。）【金融庁原則5（注4）】

#### 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1) お客さまのニーズやご意向を確認させていただいたうえで、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。【金融庁原則6】
- (2) 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、商品ラインアップの充実に努めてまいります。
- 【金融庁原則6】

<取組内容>

- ①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。【金融庁原則6（注1）】
- ②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。【金融庁原則6（注1）】
- ③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を行い、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。【金融庁原則6（注1）、原則6（注5）】

④お客さまセミナー等を通じて、ライフプランや資産形成等の金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を行い、お客さまの金融リテラシー向上に取り組んでまいります。

【金融庁原則 6（注 1）、原則 6（注 5）】

⑤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うえで提案してまいります。【金融庁原則 6（注 2）】

⑥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うえで、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。【金融庁原則 6（注 3）】

⑦重要情報シートを活用し、組成会社が想定する顧客属性に配慮したより分かりやすい情報提供に努めてまいります。【金融庁原則 6（注 3）】

⑧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。

【金融庁原則 6（注 4）】

## 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。【金融庁原則 7】

<取組内容>

①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。【金融庁原則 7】

②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。【金融庁原則 7（注）】

③本方針の職員への浸透状況については、当社グループ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。【金融庁原則 7、原則 7（注）】

④本方針に基づく取組状況については、定期的に経営陣に報告を行い、当社グループ全体で情報共有しがバナンス体制を整備してまいります。【金融庁原則 7、原則 7（注）】

以 上