

「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針ならびにアクションプラン」の公表について

南都銀行（頭取 橋本 隆史）は、「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針ならびにアクションプラン」を策定しましたので、お知らせいたします。

当行は、この取組方針・アクションプランのもと、お客さまの安定的な資産形成に向け、これまで以上にお客さま本位の業務運営を実践してまいります。

記

【お客さま本位の業務運営にかかる取組方針】

お客さま本位のコンサルティングの実践

真にお客さまニーズに適した商品ラインナップの構築

お客さま目線に立った情報提供や投資教育への取組

お客さま本位の実践に向けた営業店・行員の動機付けや企業文化定着への取組

当行の利益となる一方で、お客さまの利益を不当に損ねるような利益相反の防止

お客さま本位を徹底するためのガバナンス（企業統治）態勢の構築

お客さまに選択いただくためのアクションプラン等の「見える化」

以 上

平成29年6月26日
株式会社 南都銀行

「お客さま本位の業務運営」にかかる取組方針ならびにアクションプラン

株式会社南都銀行は、お客さまの安定的な資産形成に向け、お客さま本位の業務運営を履行するための取組方針ならびにアクションプランを以下のとおり定め、実践してまいります。

1. お客さま本位のコンサルティングの実践

- (1) お客さまのニーズに対応し、課題や悩みを解消するべく、資産・負債状況や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。
- (2) 様々な商品を理解いただき、他商品との諸条件を比較検討いただいたうえで、ニーズに合った商品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誠実でわかりやすい情報提供を行う等、お客さまの特性等を踏まえた的確なコンサルティングを実践してまいります。
- (3) お客さまに継続的に付加価値の高いサービスを提供させていただけるよう、専門性の高い人材の育成や、コンサルティング手法の高度化に努めます。

【アクションプラン】

- ① 資産・負債状況や受け入れ可能なリスクの度合い等を正確に把握し、お客さまの特性等を踏まえた的確なコンサルティングの実践に取り組みます。
- ② 投資信託のバランス型ファンドや変額保険等の複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する場合には、個別に購入することが可能であるか否かをお客さまに提示するとともに、パッケージ化する場合としない場合のメリット・デメリット等を説明し、お客さまに比較検討いただけるよう取り組みます。
- ③ お客さまの資産形成に向け時間分散や積立投資の重要性を共有いただけるよう、取り組んでまいります。
- ④ お客さまの資産運用コンサルティングを担う当行の担当者（FA・個人渉外・MA）のレベルアップと人員の増加を図ってまいります。

2. 真にお客さまニーズに適した商品ラインナップの構築

- (1) 真にお客さまの投資方針やご意向に沿った、安定的な資産形成に資する商品の導入および既存商品の見直しを徹底します。

【アクションプラン】

- ① 安定的な資産形成に資する商品の導入、および既存商品の見直しに取り組みます。

3. お客さま目線に立った情報提供や投資教育への取組

- (1) 優れた商品を適切なコストで提供すべく、お客さまの目線に立った透明性の高い運用報酬・手数料の設定に努めます。
- (2) 商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断にお役立てできるよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、わかりやすく丁寧な説明を行うよう努めます。
- (3) ご契約後の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な説明を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。
- (4) お客さまの資産運用にかかる知識の向上に貢献すべく、金融教育・セミナーに継続的に取り組んでまいります。

【アクションプラン】

- ① お客さまの目線に立った透明性の高い運用報酬・手数料の設定に取り組めます。
- ② 商品のご提案にあたっては、金融資産全体の運用状況・投資対象やリスク・リターンの分散状況等の「見える化」を図る補助ツール「アセット・ダイレクション」等を活用し、お客さまの投資判断にお役立てできるよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行います。
- ③ お客さまから徴求する手数料だけでなく、保険会社から当行が受け取る販売手数料等の第三者から受け取る手数料を、契約上可能な限り、お客さまに説明します。
- ④ ご契約後の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な説明を行うとともに、継続的なコンサルティングに取り組めます。
- ⑤ お客さまの資産運用にかかる知識の向上に貢献すべく、金融教育・セミナー・税務相談会の開催に取り組んでまいります。

4. お客さま本位の実践に向けた営業店・行員の動機付けや企業文化定着への取組

- (1) 営業店や行員が、お客さまのニーズや利益に真に適う取組を評価する業績評価体系を構築してまいります。
- (2) 全ての役職員がお客さま本位の意識を共有し、実践していく企業文化を定着させてまいります。

【アクションプラン】

- ① 営業店や行員が、お客さまのニーズや利益に真に適う取組を評価する業績評価体系の構築に取り組めます。
- ② 研修その他の適切な動機づけの枠組みの構築により、全ての役職員がお客さま本位の意識を共有・実践していく企業文化の定着に向け、取り組めます。

5. 当行の利益となる一方で、お客さまの利益を不当に損ねるような利益相反の防止

- (1) 当行の利益となる一方で、お客さまの利益を不当に損ねるような利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化し、具体的な管理方法を定めること等により、お客さまが不利益をこうむることのないよう適切な利益相反管理を行います。

【アクションプラン】

- ① 当行と資本的・人的に特別に親しい関係にある投信会社や保険会社等の金融商品提供会社はなく、そのような先から提供を受けた商品の販売はございません。今後、この状況が変わる事態が生じた場合には、その状況に応じた適切な利益相反管理措置を講じます。

6. お客さま本位を徹底するためのガバナンス（企業統治）態勢の構築

- (1) 真にお客さま本位となる取組を徹底できるよう、社内取締役および執行役員、各部室長を構成メンバーとする業務運営会議において、お客さま本位の業務運営について、定期的に協議します。
- (2) 関係各部が、お客さま本位の業務運営にかかる取組方針・アクションプランの遵守をフォロー・管理するとともに、監査部門が、その遵守状況を監査します。

【アクションプラン】

- ① 業務運営会議では、お客さま本位の業務運営にかかる取組方針を遵守するために必要な施策を協議します。お客さま本位の業務運営にかかる議事内容については、取締役会に定期的に報告し、社外取締役等の意見・提言を定期的に受け入れ、対応します。
- ② 関係各部が、お客さま本位の業務運営にかかる取組方針・アクションプランの遵守をフォロー・管理するとともに、監査部門が、その遵守状況を監査します。

7. お客さまに選択いただくためのアクションプラン等の「見える化」

- (1) お客さまに取引金融機関として当行を選んでいただけるよう「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」の「見える化」を図るべく、取組方針の実現に向けたアクションプランを策定するとともに、その遵守状況を半期毎に公表します。

【アクションプラン】

- ① アクションプランの遵守状況を半期毎に公表します。