

南都銀行グループ※は、なんとミッションとして「地域を発展させる」「活力創造人材を創出する」「収益性を向上させる」を掲げ、地域・お客さまの持続的な発展と南都銀行グループの安定的な成長を目指します。

以下の「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」は金融商品販売においてお客さまの安定的な資産形成等に資する取組を具体化したものであり、南都銀行グループは本取組を実践するとともに、その取組の成果を確認するための指標（KPI）を定め、定期的な見直し・公表をおこなってまいります。

※対象となるグループ会社：株式会社南都銀行、南都まほろば証券株式会社

## 1. お客さまの最善の利益の追求

- （1）南都銀行グループは、地域のお客さまの資産を「そだてる」ことをお客さまの最善の利益と考え、コンプライアンスを徹底し、誠実・公正な業務運営に努めてまいります。
- （2）質の高い商品・サービスを提供させていただくために、専門性の高い人材の育成やグループ会社の活用を通じて、コンサルティング手法の高度化を目指します。
- （3）より多くのお客さまに長期にわたって寄り添い、お客さまのライフプランの実現をサポートすることで、地域・お客さまの発展とともに南都銀行グループの安定的な成長を目指します。

## 2. 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）お客さまが不利益を被ることのないよう適切な利益相反管理を実施します。
- （2）「利益相反管理方針※」に基づき、お客さまの利益を不当に損ねるおそれがある取引を特定・類型化し、グループ会社も含めた一元的な利益相反管理体制を構築しています。  
（※URL：<https://www.nanto-sec.co.jp/pdf/conflicts-of-interest.pdf>）

## 3. 手数料等の明確化

- （1）名目を問わずお客さまに直接・間接的にご負担いただく手数料や金融商品の提供会社等から南都銀行グループが受領する報酬等については、その内容の詳細やどのようなサービスに対する対価であるかを分かりやすく丁寧に説明します。

## 4. 重要な情報のわかりやすい提供

- （1）お客さまとは情報量に違いがあることを踏まえ、重要な情報※については、お客さまの理解度を確認しながら、ご理解いただくまで丁寧に説明します。

※重要な情報とは、商品・サービスの「リスク・リターン・費用」「クーリング・オフの有無」「換金・解約の条件」「個別の商品ごとに商品組成会社が販売対象として想定しているお客さま」「ご意向やニーズを踏まえ提案商品がお客さまに最適であると判断した理由」、「お客さまと利益相反の可能性のある場合の具体的な内容や取引・業務に及ぼす影響」等です。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- （1）対話を通じてお客さまをよく知り、資産をそだてるため、お一人おひとりのライフプランに寄り添った最適な金融商品・サービスを提供します。
- （2）お客さまの金融知識の向上に貢献すべく、金融教育やセミナー等を開催します。
- （3）お客さまに長期にわたってお取引いただけるよう、きめ細かなアフターサービスに努めます。

## 6. お客さま本位の実践に向けた従業員の動機付けや企業文化定着への取組

- （1）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て、社内教育を徹底します。
- （2）従業員への動機付けを図るため、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。