

平成 31 年 4 月 1 日

株式会社 南都銀行  
南都まほろば証券株式会社

## お客さま本位の業務運営にかかる取組方針

南都銀行グループ（※）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を以下のとおり定め、実践してまいります。

また、お客さま本位の業務運営の取組みの成果を確認するための指標（KPI）を定め、定期的に公表してまいります。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 南都銀行グループでは、地域のお客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正な業務運営に努めてまいります。
- (2) 金融商品の提案において、お客さまの利益を最優先に考え、グループ会社機能を最大限に活用し、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。

#### 指標（KPI）

- ①投資信託残高、口座数、投信積立口座数
- ②投資信託運用損益別顧客比率（共通 KPI）
- ③投信積立運用損益別顧客比率
- ④FP 資格保有者数（FP 1 級、FP 2 級）

### 2. お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1) お客さまの資産運用に関する知識、経験、財産の状況、投資方針を踏まえた上で、お客さまのニーズに合った金融商品、サービスを提供します。
- (2) 金融商品の提案や資産運用のアドバイスにおいて、グループ会社機能を活用し、お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスの提供に努めます。
- (3) 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。

#### 指標（KPI）

- ①投資信託及び生命保険の商品ラインナップと販売上位 10 銘柄
- ②投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン（共通 KPI）
- ③投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率

### 3. お客さま目線に立った分かりやすい情報の提供

- (1) 金融商品の提案にあたっては、お客さまの投資判断にお役立てできるよう、その投資対象や過去の運用実績等を踏まえ、商品特性、リスクやリターンの大きさ、市況動向等の情報提供に努めます。
- (2) 重要な情報の説明にあたっては、パンフレットや目論見書などの説明資料や、タブレット端末等を活用し、お客さまに十分ご理解をいただけるまで丁寧に説明します。
- (3) ご契約後の保有資産の状況や市場動向等について、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。

#### 指標（KPI）

- ①お客さま向けセミナーの開催状況
- ②アフターフォローの取組状況

#### 4. お客様の利益を不当に損ねるような利益相反の防止

- (1) 「利益相反管理方針」に基づき、利益相反管理の対象となる取引、利益相反管理体制、対象取引の管理方法等を定め、これらを適切に管理することで、お客様の利益の保護を図ります。

#### 5. 手数料等の明確化

- (1) 金融商品の販売にあたり、お客様にご負担いただく手数料であるか、金融商品の提供会社から受け取る手数料であるかの如何にかかわらず、契約締結前交付書面や目論見書、販売用資料、設計書等にて、その費用の詳細を分かりやすく説明し、お客様が正しく投資判断を行えるよう、手数料の開示に努めます。

#### 6. お客様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) すべての役職員が、お客様本位の意識を共有し、実践していく企業文化を定着させるため、社内教育の徹底に努めます。
- (2) 従業員に対する動機付けを図るため、お客様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。

指標 (KPI)

①FD 関連研修、勉強会等の開催状況

#### 7. お客様本位の業務運営に係る取組方針の策定・公表

- (1) 南都銀行グループでは、金融商品販売業務において、お客様本位の業務運営を実現するため取組方針を定め、当該方針に係る取組状況を毎年、定期的に公表いたします。
- (2) また、グループにおける業務運営の状況や環境変化に応じて、取組方針を見直すことで、より良い業務運営の実現を目指します。

※本方針の対象となる南都銀行グループ会社：株式会社南都銀行、南都まほろば証券株式会社