

「顧客本位の業務運営に関する原則」と愛媛銀行「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の対応関係

	「顧客本位の業務運営に関する原則」	「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」
原則2	顧客の最善の利益の追求	<p>前文 当行は、「お客様を第一に、行員を大事にすることが繁盛のもとである」という『創業者精神』を全ての役職員が共有し、お客さまの利益のために行動することを実践してまいります。 お客さま本位の業務運営を全うするため、商品・サービスの向上に取り組み、その取り組み状況を定期的に公表し、見直しも行います</p> <p>対応方針 3. 高度の専門性と職業倫理の保持 ・ 各種研修の開催やFP（ファイナンシャルプランナー）といった外部専門資格の取得奨励等を通じ、役職員の質的向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェッショナルとしての専門性を高めてまいります。 ・ すべての役職員が、専門性の高度化はもちろん、職業倫理を保持することにより、お客さま本位の業務運営の意識を共有し、実践する企業文化を定着させてまいります。</p>
原則3	利益相反の適切な管理	<p>対応方針 7. 利益相反管理 利益相反の恐れがある取引をあらかじめ特定し、具体的な管理方法を定めること等により、適切な管理を行ってまいります。また、利益相反の具体的内容等については分かりやすい情報提供を行う等、利益相反管理の高度化に取り組んでまいります。</p>
原則4	手数料の明確化	<p>対応方針 2. お客さまへの情報提供およびコンサルティングの実践 (3) お客さまの投資判断に資する手数料等の透明性向上 ・ 商品・サービスの提供に際して、お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用および、商品提供会社から手数料を受け取る場合には、投資判断に影響を及ぼす重要な情報としてわかりやすくお伝えします。 ・ お客さまからいただく手数料等は、商品ラインアップの充実・管理、情報提供資料の作成、システム開発等の業務運営費用を総合的に勘案して設定しております。今後も、お客さまにご負担いただく手数料に見合う付加価値の高いサービスの提供はもちろんのこと、より高度な金融サービスの提供を目指してまいります。</p>

原則5	重要な情報の分かりやすい提供	<p>対応方針</p> <p>2. お客さまへの情報提供およびコンサルティングの実践</p> <p>(1) 情報提供およびコンサルティングの実践</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 商品のご提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および投資目的に照らして、お客さまにふさわしい商品を選定してまいります。 ・ 特に高齢のお客さまや投資の知識・経験が十分ではないお客さまへリスクを抑えた商品をご提案する等、お客さまのライフステージや属性等を踏まえ、ニーズに沿った商品のご提案をしております。 ・ 市場動向が大きく変化した場合等、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をご提供する等、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。 <p>(2) お客さまの理解度に応じたきめ細かい情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 商品のご提案にあたっては、より分かりやすい表現で商品・リスク・手数料および市場動向等のご説明を行い、タブレット端末等を活用し、シミュレーションや図表等を用いることにより、利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件を分かりやすくご説明するよう取り組んでまいります。 ・ 特に複雑又はリスクの高い商品については、より丁寧に説明するよう取り組んでまいります。一方、リスクが限定的な個人向け国債等については、簡潔な情報提供とする等の販売手続きの簡素化を行ってまいります。 <p>「重要情報シート」によるお客さまへの情報提供について、各業界団体からの提供を受けて対応を実施してまいります。2021年10月実施予定</p>
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	<p>対応方針</p> <p>6. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備</p> <p>(1) 商品ラインナップの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるように、商品ラインナップを整備し、既存商品の見直しも図ってまいります。 <p>(2) お客さまの資産形成に資する商品選定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 投資運用会社、保険会社等からの多くの商品企画を募り、必要に応じて外部評価機関等の評価を活用しながら、お客さまの利益に資する商品・サービスを選定してまいります
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	<p>対応方針</p> <p>1. お客さま本位の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修等を通じ、役職員に対して「取組方針」「対応方針」に基づく判断・行動の徹底を図ってまいります。 <p>4. お客さま本位の取組みに適合した業績評価体系</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの利益・ニーズに資する総合的な営業活動を評価するために、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入してまいります。また、着実な顧客基盤の拡大や、預り資産残高等の継続的な積み上げをバランス良く評価する業績評価体系の導入により、お客さまの最善の利益を追求する体制を構築してまいります。