

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社紀陽銀行

株式会社紀陽銀行（以下、「当行」といいます。）は紀陽フィナンシャルグループの中核会社として、総合金融サービスの提供を通じ、地域社会の繁栄に貢献することを使命としております。

また、その使命を果たすべく、ステークホルダーに対する基本方針を具体化した「紀陽フィナンシャルグループの誓い」を定め、真にお客さまに喜んでいただける質の高い金融商品、サービス、的確な判断に役立つ情報を提供し、お客さまの発展に貢献することを掲げております。

当行は今まで以上により良い業務運営を実現するべく、以下に掲げる内容を「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」として公表するとともに、その取組状況や成果を定期的に確認し、見直しを行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

当行は高い自己規律に基づき、皆さまからの期待に真摯に応え、その社会的責任を果たしていくため、「紀陽フィナンシャルグループ行動憲章」を遵守しております。その1つの項目である「質の高い金融サービスの提供」において、常に創意工夫を心がけ、金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまの合理的な期待に応えられるよう必要な注意を払い、誠実かつ職業的な注意深さを持って業務運営に取り組むこととしております。

このようなお客さま本位の業務運営の重要性を経営陣自らが認識するとともに、営業現場の第一線まで広く浸透させ実践されるよう努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

当行は「利益相反管理方針」を定めており、お客さまの利益が不当に害されることがないように、法令等に従って適切に業務を遂行し、利益相反の管理を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

当行は金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまがご負担する手数料やその他費用の詳細など、お客さまの投資判断に影響を与える重要な情報の開示を行うとともに、適切な資料に基づき、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明を行ってまいります。また、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、保険会社から販売代理店である当行に支払われる手数料を自主的に開示いたします。

今後も、お客さまにご負担いただく手数料に見合った付加価値の高いサービスを提供することはもちろん、商品提案や説明手法の高度化などお客さまのご期待を上回るサービスの提供を目指してまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

ご提案する金融商品・サービスの内容についてお客さまに十分ご理解いただけるよう、特性やリスク・リターン、経済環境及び市場動向等について、様々なツールを活用し、適切かつ十分な情報提供に努めてまいります。また、お客さまの投資経験や財産状況、商品のリスク度合い等を考慮し、お客さまの立場に応じた情報の提供を行ってまいります。

一方、不確定な事項に対する断片的で誤解を招くような情報や、事実と異なる情報の提供は決して行いません。また、お客さまに提供する説明資料やホームページでの商品案内等につきまして、より分かりやすさを意識した表示内容に努めてまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当行は「勧誘方針（金融商品の勧誘に関する方針）」を定め、お客さまのご意向と実態に適した金融商品・サービスをご選択いただけるよう努めております。また、安心してお取引を継続していただくために、お客さまの保有資産の現状報告を行うとともに、金融商品やお取引に関する適切な情報提供を継続して行い、お客さまそれぞれに応じたポートフォリオ分析等により、必要に応じて保有資産の見直しのご提案を行ってまいります。

お客さまのライフスタイルやニーズに応じたソリューション営業を通じて、運用商品のみならず、相続・資産承継等のサポートを含めたコンサルティングサービスの提供に努めてまいります。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当行はお客さまの信頼を獲得するべく、より高いコンサルティング能力を発揮し、質の高い金融サービスを提供するよう行内教育、研修の充実に努めてまいります。また、業績評価体系におきましても、コンプライアンスの観点や、お客さま満足に直結する預かり資産残高の増加を重要な指標として位置づけております。こうした行内研修、業績評価体系を通じ、お客さまの立場に立った営業を重視する姿勢を徹底し、お客さま満足向上に向け行員を適切に動機づける枠組みを整備してまいります。

以上