

平成 29 年 6 月 29 日

お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定について

トモニホールディングスグループでは、グループ経営ビジョンに基づき、お客さまの資産形成及び資産運用のお役に立つため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 方針の概要

- (1) 金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「本原則」といいます。）」を採択し、本原則の内容を踏まえて、次のとおり 3 つの項目に分類・整理し、項目ごとに基本方針及び 3～5 つの取組内容を規定しています。

本原則	方針
原則 1 【顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等】	前 文
原則 6 【顧客にふさわしいサービスの提供】	基本方針 1 （3 つの取組内容）
原則 4 【手数料等の明確化】	基本方針 2 （4 つの取組内容）
原則 5 【重要な情報の分かりやすい提供】	
原則 2 【顧客の最善の利益の追求】	基本方針 3 （5 つの取組内容）
原則 3 【利益相反の適切な管理】	
原則 7 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	

- (2) 対象となる業務は、当社グループの業務内容から判断して、投資信託や保険商品等の金融商品の販売業務とし、対象となるグループ会社は、銀行子会社である 3 行（徳島銀行、香川銀行及び大正銀行）としています。
- (3) 詳細は、別添の「トモニホールディングスグループ お客さま本位の業務運営に関する基本方針」をご参照ください。

2. お客さま本位の業務運営の定着化に向けて

- (1) トモニホールディングスグループの徳島銀行、香川銀行及び大正銀行は、本方針に基づきまして、投資信託や保険商品等の金融商品の販売業務において、お客さま本位の取組みを実践してまいります。
- (2) また、本方針に基づくグループ会社の取組状況についてより分かりやすく確認できる指標（KPI）を定期的に公表するとともに、本方針を定期的に見直しすることによりまして、継続的な改善に取り組み、お客さま本位の業務運営の定着化を図ってまいります。

以 上

トモニホールディングスグループ
お客さま本位の業務運営に関する基本方針

トモニホールディングスグループは、グループ経営ビジョンに基づき、お客さまの資産形成及び資産運用のお役に立つため、投資信託や保険商品等の金融商品の販売業務において、お客さま本位の取組みを実践してまいります。また、本方針に基づくグループ会社の取組状況を定期的に公表するとともに、本方針を定期的に見直しすることによりまして、継続的な改善に取り組み、お客さま本位の業務運営の定着化を図ってまいります。

＜本方針の対象となるグループ会社＞

徳島銀行・香川銀行・大正銀行

＜グループ経営ビジョン（目指すべき金融グループの姿）＞

- | | |
|--------------|---|
| 「お客さま第一主義」 | お客さま第一主義の経営を徹底し、それぞれのお客さまのニーズに応じた最良の金融サービスを提供します。 |
| 「お客さまとともに成長」 | 地域において持続的安定的な金融仲介機能を発揮し、地域のお客さまとともに成長し続けます。 |
| 「信頼と安心の経営」 | グループとしてより強固な経営基盤を構築し、お客さまから信頼され安心して末長くおつきあいいただく存在になります。 |

1. 当社グループは、お客さま一人ひとりのニーズやライフプランに最も適した金融商品の提供に努めてまいります。
 - (1) お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、金融商品のラインアップ充実に努めてまいります。
 - (2) 当社グループが取扱う金融商品は、投資運用会社及び保険会社等の各種商品の特性・リスク・手数料等を十分把握したうえで、お客さまの資産形成に資する商品の選定に努めてまいります。
 - (3) お客さまの金融知識、経験、資産の状況及びお取引の目的を踏まえ、お客さまのニーズやライフプランに応じた金融商品の提案に努めてまいります。

2. 当社グループは、お客さまへの金融商品の提案等において、お客さまの金融知識や経験・資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明に努めてまいります。
 - (1) 金融商品の提案に当たっては、お客さまの金融知識や経験・資産の状況、金融商品の複雑さ等に応じて、わかりやすく説明し、理解していただけるよう努めてまいります。
 - (2) 提案する金融商品の特性・リスク・手数料等については、投資経験の少ないお客さまにもわかりやすくかつ丁寧に説明するよう努めてまいります。
 - (3) 保有資産の状況や市場動向等の情報提供を通じて、お客さまそれぞれの資産形成の目的に応じた適時適切なアフターフォローを行うよう努めてまいります。
 - (4) お客さまの投資判断に資するよう、金融商品販売に係る各種手数料の透明性の向上に努めてまいります。

3. 当社グループは、お客さまへの最良の金融サービスの提供を目指し、プロフェッショナル人材の育成を図るとともに、お客さま本位の業務運営の実践に向けた態勢整備に努めてまいります。
 - (1) 研修等を通じて、グループの役職員に対しお客さま本位の業務運営を徹底するとともに、商品知識の習得やコンサルティング能力の向上に努め、プロフェッショナル人材の育成を図ってまいります。
 - (2) グループ各社において、お客さまのニーズや利益に真に適う取組みを評価する適正な業績評価体系の構築に努めてまいります。
 - (3) 店頭・インターネット等の環境を整備し、お客さまの利便性向上に努めるとともに、安心して相談していただける環境づくりに努めてまいります。
 - (4) お客さまからの意見等を真摯に受け止め、お客さま本位の業務運営に係る態勢整備に活かしてまいります。
 - (5) 当社グループ会社との取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反取引に関する管理を適切に行ってまいります。

以上