

## 「お客さま本位の業務運営」の定着に向けたアクションプラン

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)基本方針に基づき、仙台銀行は以下のアクションプランを実施します。

項目	アクションプラン
1. ガバナンス	○統括管理 「お客さま本位の業務運営」の統括管理は、経営会議で行います。経営会議は、半期ごとに定着に向けた取組状況等を統括管理し、その遵守状況を取締役会へ報告することといたします。
	○統括部署 「お客さま本位の業務運営」の統括部署は、経営企画部経営企画課とします。経営企画部長は半期ごとに施策の取組状況等について、関係各部と連携し、経営会議に報告することといたします。
2. 企業文化の醸成	○企業文化への定着 当行役職員は、高度の専門性と職業倫理を保持し、当行の経営理念である「信万事本為」(信を万事の本と為す)に基づき、信用を大切にし、お客さまの最善の利益を図るべく行動するよう、基本方針の定着に向けた企業文化の醸成を図ります。
	○コンサルティング機能の実践 お客さまのライフステージやライフプラン、金融知識・投資経験・取引の目的・資産状況等を十分理解した上で、最適な商品を提案できるよう、スキルの向上を図るとともに、外部機関とのアライアンスを通じたコンサルティング能力の向上を図ります。
3. 最適商品の提案	○お客さまのニーズに適した商品ラインアップの拡充 お客さまの多様な運用ニーズにお応えするために、商品のラインアップを整備し、その充実を図ります。また、各種の積立機能を活用し、長期分散投資の普及を図ってまいります。
	○説明態勢の徹底 お客さまへの情報提供を徹底するとともに、商品性やリスクを十分にご理解いただくために、より丁寧で分かり易い説明を行い、お客さまのご意向を踏まえた金融商品・サービスの提供を行います。
	○利益相反の適切な管理 別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性ある場合には、その利益相反を適切に管理してまいります。
4. 利益相反管理	○利益相反の適切な管理 別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性ある場合には、その利益相反を適切に管理してまいります。

項目	アクションプラン
5. 手数料の明確化	○手数料等の透明性確保
	お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまに分かりやすく説明し、透明性の確保に努めます。
6. 業績評価への反映	○実効性のある業績評価への反映
	お客さまの安定的な資産形成と、ライフプランの実現に繋がる取組等を評価体系に組み入れて構築します。
	○職員の目標管理への反映
	職員の人事評価であるチャレンジ目標シートに「顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー）」に沿った評価を採用し、職員の業績評価に反映させます。

視点	KPI
1. 人材育成	研修内容(保険・投資信託)
	○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス ・実施回数 ・参加者数 ○保険商品、投資信託商品 ・実施回数 ・参加者数
2. お取引状況	契約者数(保険・投資信託)
	○保険 ・保険契約件数 ○投資信託 ・投資信託契約者数・うち新規顧客数 ・NISA 契約者数・うち新規顧客数
3. パフォーマンス	パフォーマンス比較(投資信託)
	○投資信託 ・販売商品の累積リターン（利回り）

以上