

「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
	「顧客本位の業務運営」の統括管理は、経営会議で行ないます。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
	「顧客本位の業務運営」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。
3. 最適商品の提案	○商品ラインナップの充実
	お客さまのニーズに十分お応えするために、商品のラインナップを整備し、その充実を図ります。
	○商品理解度の確認徹底
	お客さまへの提案にあたっては、経済環境や市場動向なども含め、商品特性やリスクの所在やその大きさ等を、お客さまに分かりやすく丁寧に説明することを徹底します。
4. アフターフォロー	○研修の実施
	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、ロールプレイング形式の研修を定期的を実施し、人材育成を行ないます。
4. アフターフォロー	○アフターフォローの徹底
	お客さまが商品購入後、ライフサイクルの変化等に応じて、提案プランの見直しが必要となった場合や、特に価格変動商品については、定期的に訪問し運用状況等を報告するなど、アフターフォローの徹底を図ります。
5. 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。

6. 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。
7. 業績評価への反映	○職員の目標管理へ反映
	職員の業績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	業績評価指標（KPI）
1. 人材育成	研修内容(保険・投資信託)
	○内容・実施回数・受講者数・受講率 ・顧客本位の業務運営、コンプライアンス ・保険商品、投資信託商品
2. お取引内容	契約者数(保険・投資信託)
	○保険 ・保険契約者数・新規顧客数 ・クーリングオフ件数 ○投資信託 ・投資信託契約者数・新規顧客数 ・NISA 契約者数・新規顧客数 ・積立投資信託契約件数
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 ・販売商品のトータルリターン(利回り) ・ベンチマークを上回るアクティブファンドの比率
4. 顧客満足度	顧客満足度調査(保険・投資信託)
	○保険 ○投資信託

以上