

# 「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

株式会社仙台銀行

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」（以下、「本方針」といいます。）に基づき、仙台銀行は、「お客さま本位の業務運営」実践のため以下のアクションプランを実施します。

## 1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

また、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求するため、以下の施策に取り組みます。

- お客さまのニーズにお応えするための多様な商品ラインナップの整備に努めます。
- 本方針の定着のため、会議や研修等を活用し、役職員の啓蒙に継続的に取り組んでおります。
- お客さまへの良質なサービス提供のため、関連資格取得を推奨しております。

## 2. 利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、これに基づき適切な管理に努めます。また、利益相反の可能性を判断するに当たっては、例えば当行運用部門が、資産の運用先に当行法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶなどといった場合の影響についても考慮いたします。

## 3. 手数料等の明確化

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、お客さまにわかりやすく説明し、透明性の確保に努めます。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、金融商品・サービス（以下、「金融商品等」といいます。）のご提案にあたって重要な情報をお客さまに十分にご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明するとともに、以下の施策を通じて適切かつ十分な情報提供に努めます。

- 金融商品等の提案にあたっては、基本的な商品の仕組み、リスク及びリターン、取引条件その他お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報の提供に努めます。

- お客様の金融商品の知識、投資経験、財産の状況及びお取引の目的等の情報を適切に把握し、お客様のニーズ・ご意向を踏まえた最適な金融商品の情報提供に努めます。
- お客様の金融知識や投資経験等を踏まえ、明確で分かりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- お客様の投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特に注意していただけるよう丁寧な説明に努めます。

## **5. お客様にふさわしいサービスの提供**

当行は、お客様の財産の状況、金融商品取引の経験、知識及びお取引の目的・ご意向等の情報を適切に把握し、以下の施策を通じてお客様にふさわしい金融商品等の提供に努めます。

- お客様のご意向・ニーズを適切に把握したうえでお客様のライフプランを踏まえた資産形成について検討し、これに基づいた金融商品等の提案に努めます。
- 金融商品等の提案を行う際には、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容と比較することで、お客様にとって最適な運用方法をご判断いただけるような説明に努めます。
- 金融商品等をご購入いただいた後も運用状況や市場動向などの情報をお客様に提供し、適切なフォローアップの実施に努めます。
- お客様にとって投資対象としてふさわしい金融商品等であるかについて、当該商品におけるリスク・リターンや手数料等の基本的な仕組み、特性について事前に適切性を確認したうえで提案を行います。
- お客様へ最適なお提案をするために必要な知識・スキル習得のため、職員向けに充実した教育・研修を実施します。また、お客様に対しても金融や資産運用に関する知識の向上に役立つセミナー等の機会提供に努めます。
- 金融商品の組成に携わる金融事業者と連携し、お客様にふさわしい金融商品の選定に努めます。

## **6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等**

当行は、本方針への取組みを促進するような業績評価体系やガバナンス体制の構築により、職員に対する適切な動機づけの枠組みの整備に努めます。

※当行では、以下の金融商品等については販売・推奨等を行っておりません。

- 複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品
- 複雑又はリスクの高い商品
- 当行が組成に携わる金融商品

以 上