

佐賀銀行 お客さま本意の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針

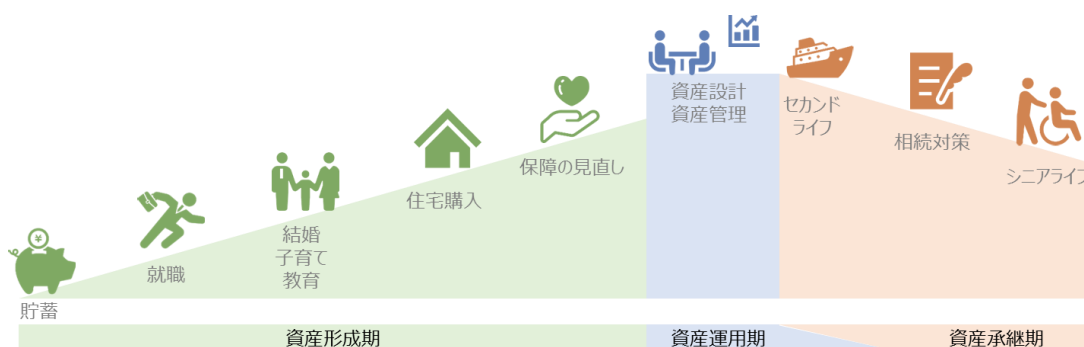
株式会社佐賀銀行およびグループ各社（以下、「当行グループ」といいます。）は、地域を繋ぎ、人を繋ぎ、地域の豊かな未来をつくる銀行グループとして、お客さま本位に資する商品やサービスの充実・向上に取組むため、「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」を策定・公表いたします。

また、その取組状況につきましては定期的に公表し、よりよい業務運営を実現するため、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、本方針を定期的に見直しいたします。

1. お客さまの最善の利益の追求

- 役職員一人ひとりが地域に根ざした金融機関の役割を十分に認識し、常に誠実・公正な姿勢と高い職業倫理観を持ってお客さまのライフプランを最優先に考えます。
- お客さまへのゴールベースアプローチ実践のため、お一人おひとりに適した商品やサービスを提供いたします。

※ゴールベースアプローチの一般的な定義…お客さまの「人生で実現したい具体的な目標（ゴール）を定め、それを実践するために必要なお金を準備する」という考え方に基づき資産を管理する手法



2. 利益相反の適切な管理

- 当行グループの多様なサービスにおいて、お客さまの利益を不当に害するようなこと（例えば当行が金融商品の販売にあたり金融商品提供会社から高い手数料を得られる商品をお客さまのニーズに反して不当に販売すること等）がないように、お客さまとの利益が相反する可能性について正確に把握し適切に検証・評価する態勢を整備します。

3. 手数料等の明確化

- 当行グループは、商品・サービスの提供に際して、お客さまから手数料をいただく場合や、直接お客さまにご負担いただく費用ではなくとも商品提供会社から手数料を受取る場合、当該手数料その他費用について、お客さまの投資判断に影響をおよぼす重要な情報として、契約締結前交付書面、商品概要説明書等により開示し、また個別銘柄毎に一定の表示ルールに基づき掲載することで、商品間、銘柄間での客観性のある比較を容易にするよう努めます。
- 当行グループが、お客さまからいただく手数料は、商品ラインアップの構築・管理、各種情報資料の作成・配送に係るコスト、システムの開発・維持コストならびにコンサルティングを通じた商品・サービスの提供や各種対応にかかる人件費等、業務運営にかかる費用を総合的に勘案して設定しております。今後もお客さまからいただく手数料に見合うサービスの提供に向けて努めてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- お客さまへ商品・サービスを提供する際には以下の情報をお客さまの投資判断に必要な情報として、分かりやすく提供いたします。
 - ①基本的な利益（リターン）・損失・その他のリスク・取引条件等
 - ②当該お客さまへその商品・サービスを推奨する選定理由
 - ③お客さまと利益相反の可能性がある場合には、その内容及び影響
- お客さまへの情報提供に際しては、お客さまの取引経験・金融知識・情報の重要性、商品・サービスの複雑さを考慮のうえ、リスク・リターンの関係など基本的な構造や同種の商品の内容との比較が容易となるように配慮した資料・ツール等を活用し、より重要な情報については特に強調するなどして情報の重要性に応じて区分することで注意を促し、お客さまの理解度に応じてわかりやすく説明いたします。
- 定期的なアフターフォローに加え、市場動向が大きく変化した場合には、金融商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を迅速に提供する等、お客さまに安心してお取引いただけるよう努めます。また、アフターフォロー結果や市場動向を踏まえて、重要な情報の内容や表現を検証、評価、見直しを行い、適切な情報提供に努めます。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- お客さまの意向を理解し、お客さまにふさわしい商品・サービスを提案するためには、お客さまのリスク許容度やご投資の目的を把握させていただくことが不可欠と考え、お客さまのご投資に関する知識・経験や資産状況等を詳細にお伺いしたうえで商品・サービスをご案内いたします。
- 複雑な商品やリスクの高い商品に関しましては、お客さまのリスク許容度等を踏まえ、お客さまにふさわしい商品であるか慎重に検討し、場合によってはご家族の同席をお願いすることや取扱いを控えさせていただくことがございます。

- お客さま向けのセミナーの定期開催等により、お客さまの金融・投資知識の向上に資する情報提供に努めます。
- よりよい金融商品を提供するために、お客さまからのご意見等の販売状況に関する情報を金融商品の組成に携わる運用会社や保険会社等と連携してまいります。
- 商品・サービス導入にあたっては、商品組成会社等のプロダクトガバナンス態勢を確認し、常に幅広く高品質な商品をラインアップいたします。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 当行グループは、インテグリティを醸成し、全従業員が共通の倫理観を持って業務に取り組みます。全従業員がお客さまの立場に立ち、真のニーズを理解し、お客さまにとって最良の提案を提供できるよう社内教育・研修を充実させ、その取組を組織全体で適正に運用する態勢を整えます。
- 従業員の各種専門資格の取得等を通じ、お客さまのニーズに適切に対応できる高いコンサルティング能力を有する人財の育成に努めます。お客さまに一番に相談していただける生涯に亘るライフパートナー（金融パートナー）として、長期的且つ継続的な信頼関係の構築に努めてまいります。
- コンプライアンスの観点やお客さま本位の行動を前提とし、ご提供した商品の収益額ではなく、お客さま満足度向上に繋がる資産形成や資産増加のご支援ができたかどうかを反映するような組織・個人の業績評価体系を構築し、お客さまのニーズ起点型（マーケットイン）の業務運営を行ってまいります。

7. 金融商品の組成時および組成後の対応

- お客さまへ商品・サービスを提供する際には、その商品を組成に携わる運用会社や保険会社等と十分に情報を共有し、どのようなお客さまに適しているのか、どのようなリスクや特徴があるのかを把握することで、お客さまに最適な商品をご案内し、必要な情報を正しく・分かりやすく説明できるように努めます。
- 実際に商品を利用されたお客さまからのご意見等の販売状況に関する情報を、組成に携わる運用会社や保険会社等に共有し、商品の改善や将来の商品開発に役立ててまいります。

※金融庁が公表している『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則 6 について、当行グループは金融商品の組成に携わる金融事業者ではございません。

以上