

「お客さま本位の業務運営方針」

株式会社愛知銀行（以下、「当行」といいます。）は、「サービス精神に徹する」ことを経営理念としており、以前よりお客さまに対して質の高い金融サービスの提供に努めてまいりました。

この経営理念のもと、平成20年2月にはお客さま満足度向上を目的としてCS宣言を行いました。

また、行員が常にCSを意識して行動するための指針を「クレド（信条）」として定め、行内で徹底していくことで企業文化としての定着を図り、お客さまに対して満足度の高い、良質な金融サービスの提供に努めております。

今般、当行は資産形成に関するご提案や情報提供等について、お客さまの最善の利益を追求し、今まで以上にご満足していただくことを目指して「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表するとともにその取組状況や成果を定期的に確認し見直しを行ってまいります。

全行員がこの方針に基づき、創意工夫を心がけ、お客さまの立場に立ったご提案や情報提供等を行うとともに取扱商品の拡充、サービスの更なる向上を目指してまいります。

1. お客さまにふさわしい金融商品・サービスのご提供

お客さまのニーズやご意向をお伺いした上で、知識・投資経験・財産の状況やお取引の目的に照らして、ふさわしい金融商品・サービスをご提案してまいります。

<取組内容>

- 多様化するニーズにお応えするため、商品ラインアップを充実させてまいります。
- 金融商品・サービスのご提案にあたっては、利益相反によりお客さまの利益を不当に損なうことがないよう、行員への教育・指導を行ってまいります。

2. お客さまへの分かりやすい説明、情報提供の充実

金融商品・サービスのご提案にあたっては、投資判断していただくための重要な情報をお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

また、金融商品・サービスごとの手数料についても、ご負担される手数料やその他の費用等についてお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

<取組内容>

- 金融商品・サービスのご提案にあたっては、「リスク・リターン」、「取引条件」、「ご提案する商品・サービスの選定理由」等の重要な情報について、販売用資料等を利用して投資経験や金融知識に合わせた分かりやすく平易な表現を用いてご理解いただけるよう説明いたします。
- 商品を保有されているお客さまに対しては、アフターフォローとして運用状況や市況動向等の投資判断に必要な情報をご提供してまいります。
- セミナーの開催を通じて、お客さまの資産形成に役立つ情報をご提供してまいります。

3. お客様の最善の利益を図るための体制整備

行員がお客様の最善の利益を図っていくために必要な知識や専門的能力を習得し、倫理感を高めるよう教育・研修を実施してまいります。

また、お客様の立場に立ったご提案や情報提供等が徹底されるよう、業績評価体系の整備や行員研修を実施してまいります。

<取組内容>

- 行員の担当業務や能力に応じた研修を実施し、商品や投資環境に関する知識・コンサルティング能力等の向上を図ってまいります。
- 行員の倫理感を高めるためのコンプライアンス教育を実施してまいります。
- お客様のニーズやご意向に沿ったふさわしい商品をご提案できるよう業績評価体系を整備してまいります。

以 上

【具体的な取組状況】

1. 商品ラインアップの充実

お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの充実に努めてまいります。

【投資信託ラインアップ】

平成29年6月現在、投資信託は59商品を取り扱っております。

種 別		商品数	構成比
債 券	国 内 債 券	4	6.8%
	海 外 債 券	19	32.2%
	合 計	23	39.0%
株 式	国 内 株 式	10	16.9%
	国 内 外 株 式	2	3.4%
	海 外 株 式	10	16.9%
	合 計	22	37.2%
R E I T	国 内 R E I T	1	1.7%
	海 外 R E I T	5	8.5%
	合 計	6	10.2%
バ ラ ン ス 型	国 内 バ ラ ン ス	2	3.4%
	国 内 外 バ ラ ン ス	6	10.2%
	合 計	8	13.6%
合 計		59	100.0%

※ 投資信託種別の内訳は、主な投資先にて分類しております。

※ 追加型投資信託のみ掲載しております。

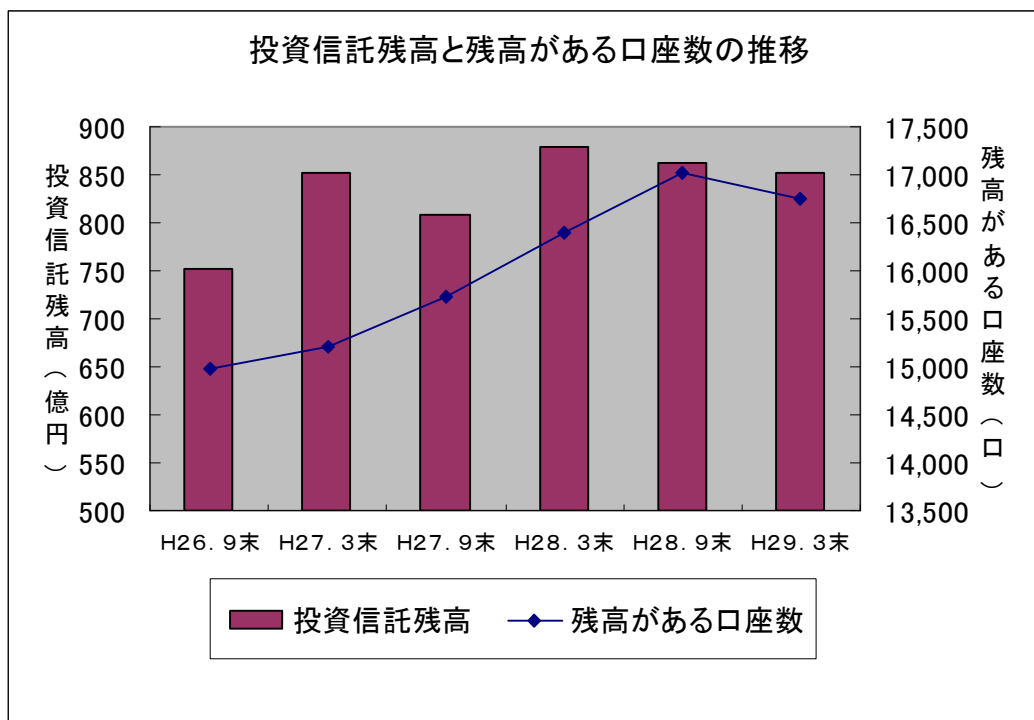
【生命保険ラインアップ】

平成29年6月現在、生命保険は23商品を取り扱っております。

種 別	通貨	商品数	構成比
変額個人年金保険(一時払)	円建	1	8.7%
	外貨建	1	
定額個人年金保険(一時払)	外貨建	3	13.0%
終身保険(一時払)	円建	5	43.5%
	外貨建	5	
終身保険(平準払)	円建	1	4.4%
医療保険(平準払)	円建	3	13.0%
がん保険(平準払)	円建	2	8.7%
定額個人年金保険(平準払)	円建	2	8.7%
合 計		23	100.0%

2. 投資信託残高と残高がある口座数の推移

お客さまの資産形成に役立つ提案を行うことで、より多くのお客さまの資産形成にお役に立てるよう努めてまいります。



※ 投資信託残高は、各期末時点での時価評価額です。

※ 残高のある口座は、各期末時点で投資信託口座に残高のある口座数です。

3. お客さま向けセミナー開催回数

お客さま向けセミナーを開催し、資産形成に役立つ情報をご提供してまいります。

○ 平成28年度「お客さま向けセミナー」開催回数

上期82回・下期87回 合計169回開催

※ お客さま向けセミナー回数の集計

4. 行員向け預かり資産関連の研修・勉強会実施回数

お客さまの資産形成にお役に立てるよう、行員に対して研修・勉強会等を実施し、商品や投資環境に関する知識・コンサルティング能力等の向上を図ってまいります。

○ 平成28年度行員向け研修・勉強会等実施回数

上期24回・下期24回 合計48回実施

※ 行員向け預かり資産関連研修等の実施回数の集計