

お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針 ～お客さまの未来・夢・想いのためにベストをつくします～

株式会社伊予銀行および四国アライアンス証券株式会社は、企業理念・ビジョンに基づき、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスと専門性の高いコンサルティングを行い、より一層お客さまの信頼に応えます。

1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- (1) お客さまの金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。
- (2) 商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に資するよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、わかりやすく丁寧なご説明を行うよう努めてまいります。
- (3) ご契約後の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。

<伊予銀行の取組み>

- お客さまの利益を不当に害する過度な乗換勧誘や手数料等の高い金融商品の優先販売などが生じないよう、販売状況を検証することにより、適切に管理します。
- お客さまの金融リテラシーの向上に資するよう、各種セミナー開催などを通して、資産形成・資産運用に有益な情報を提供します。
- 「顧客保護等管理方針」および「利益相反管理の方針」等を制定・公表し、お客さまの利益を不当に害することのないように業務を行います。
- お客さまにご負担いただく費用・手数料等の種類や内容、留意点等については、パンフレットやタブレット端末等を用いて分かりやすく説明します。なお、投資信託は投資信託手数料等一覧 兼 目論見書補完書面に、申込金額 100 万円に対する「最大概算手数料額」を記載するなど分かりやすく表示します。
- 投資信託等の金融商品をご高齢のお客さまに勧誘する際は、日本証券業協会の「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」等に基づき、管理職者がお客さまの判断能力等を慎重に確認します。
- お客さまが保有する商品の運用状況や相場環境などの情報を提供し、わかりやすく説明します。
- 投資判断の際の「重要な情報」は、「契約締結前交付書面」や「交付目論見書等」を用いて、分かりやすく説明します。また、これら「重要な情報」については、当行が販売対象として想定する顧客属性等を記載した「重要情報シート」を用いて、提案する商品と類似の商品を業横断的に比較検討しやすくすることができるよう、2022 年度中の提供開始に向けて準備を進めています。
- 金融商品の販売後も、当行のアフターフォロー・ルールに基づき、定期的にお客さまに情報提供します。市場動向が急変した場合等には、お客さまの不安を解消するために、迅速にアフターフォローを行います。

※当行は、商品提供会社から委託手数料等の支払を受けたり、当行または当行グループ内の別会社から商品提供を受けたりすることはありません。

※当行では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

2. お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客様の投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの整備に努めてまいります。

<伊予銀行の取組み>

- 新しい金融商品・サービスを採用するときは、お客様の中長期的な資産形成・資産運用に資することを、多面的に検討します。
- お客様が投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品をご選択いただけるよう、当行が取り扱う金融商品の一覧を用いて、分かりやすくご説明します。なお、投資信託については、商品概要や主な投資リスク、運用実績等を記載した「投資信託ダイジェストブック」を用いてご説明しています。
- なお、当行は投資信託・保険商品・外国債券・仕組債等の金融商品の組成に携わっておりません。

3. お客様本位の態勢整備

- (1) お客様のニーズや利益に合う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。
- (2) お客様のニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介するなど、グループ一体となってご要望にお応えするよう努めてまいります。

<伊予銀行の取組み>

- お客様本位の営業活動を実践するために、具体的な指標（K P I）を定め、その取組状況を検証・評価して、翌年度以降の取組みに繋げます。なお、取組状況とその評価は役職員に周知するとともに、定期的に公表します。

※当行では、お客様の利益を不当に害する過度な乗換勧誘や手数料等の高い金融商品の優先販売などが生じないよう、営業店表彰制度（業績評価）を既に廃止しています。

4. 多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人材の育成

- (1) 研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、商品や市況環境などについて、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図ってまいります。
- (2) 研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践するよう努めてまいります。

<伊予銀行の取組み>

- 金融商品やサービスの提供に関わる担当者がコンサルティング能力の向上や専門資格の取得に取り組むよう、各種資格取得施策を展開し、人材育成を積極的に推進します。
- 管理職がより具体的な行動や指示ができるよう、階層別の研修・勉強会を実施するとともに、僚店の好事例を共有するなど提案力の向上に努めます。

【参考】

当行の取組方針の項目と金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応状況

当行の取組方針の項目	顧客本位の業務運営に関する原則
1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	原則 2・3・4・5・6
2. 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整備	原則 3・5・6
3. お客さま本位の態勢整備	原則 3・7
4. 多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成	原則 2・7