名古屋銀行

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

「金融商品に関する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）基本方針」に基づき、以下の取組方針を定め、定期的に見直すとともに、その実施状況を公表してまいります。

1. お客さまのニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

○お客さまのご資産の状況、ご投資経験・知識やご投資目的・ニーズを把握して、適切な商品を提供できるよう、外部評価機関の評価も参考にしながら商品ラインアップの整備、サービスの充実を図ります。【原則６、原則６（注１）】

○具体的なご提案の際には、お客さまのライフプランやご資産の状況などからご意向、ニーズを確認したうえで、お客さまにとって最適な商品・サービスについて、当行が取扱う類似する商品・サービスの内容と比較しながら、ご提案します。
【原則６（注１）、原則６（注２）、原則６（注３）】

○複雑またはリスクの高い商品の販売、または金融知識やご投資経験の浅いお客さまや高齢のお客さまへの商品の販売については、商品の特性やお客さまの理解度を踏まえ、お客さまにとってふさわしいものであるかを慎重に検討します。【原則６（注４）】

○金融商品や取引に関する基本的知識を広め、資産形成を促すため、セミナー等を通じてお客さまへの積極的な情報提供に努めております。【原則６（注５）】

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

（1）お客さまの最善の利益の追求

○お客さまのライフステージに応じた中長期的な資産運用をご提案し、安定的な資産形成と最善の利益の実現を図ります。【原則２、原則２（注）】

○常にお客さまの最善の利益のためのコンサルティングを実践するため、高度の専門性と職業倫理を保持した人材育成を継続してまいります。【原則２、原則２（注）】

（2）お客さまにとって重要な情報の分かりやすい提供

○お客さまに金融商品・サービスを提案する際には、基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等の情報に加え、提案する商品の選定理由についてもお客さまのニーズやご意向に踏まえたものであることを分かりやすくご説明します。
【原則５、原則５（注１）、原則５（注２）】

○お取引の経験や金融知識等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、明確、平易であって、誤解の招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。【原則５（注３）】

○お客さまに投資判断に必要な情報を提供する際には、情報の重要度に応じてより重要な情報については重要情報シートを活用して分かりやすくご説明します。
【原則５（注４）、原則５（注５）】

2024年6月
株式会社 名古屋銀行

（3）手数料等の明確化

手数料やその他費用については、合理的な手数料等水準を設定するとともに、その内容についてどのようなサービスの対価であるかもあわせて分かりやすく情報を提供します。

【原則４】

（4）利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまに販売する商品について利益相反の発生するおそれがある場合には、適切に管理します。なお、当行では同一グループに属する他の会社から商品提供は受けておりません。【原則３、原則３（注）】

3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

商品・サービス提供後も継続してお取引きいただくために、適切に市場動向や購入商品の内容・現況等の情報を提供するとともに、お客さまのライフステージやご資産の状況等の変化を踏まえ、必要に応じて見直しの提案を行います。【原則６（注１）】

4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

○お客さまに提供する金融商品・サービスの内容や市場環境等を理解するとともに、お客さまに最適なコンサルティングを実践して良質な商品・サービスを提供できるよう研修等の充実に努めてまいります。【原則７、原則７（注）】

○お客さまの安定的な資産形成と最善の利益の実現につながる取組等を評価する体系を整備します。【原則７、原則７（注）】

※本取組方針に表示している【原則２～７（これらに付されている（注）を含む）】は、「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しています。

2024年6月

株式会社 名古屋銀行