

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

京都銀行グループ（※）は、創立以来、一貫して「地域社会の繁栄に奉仕する」ことを経営理念として掲げ、地域社会の皆さまに質の高い金融サービスを提供し、信頼を深めていただけるよう努めております。

お客さま本位の業務運営については、従来より実践に努めておりますが、資産形成・運用分野において、その実践をさらに徹底することにより、より一層お客さまに信頼され、信認を得られる銀行グループとなることを目指してまいります。

その結果として、地域の発展に永続的に貢献し、地域とともに成長を続けていくため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、企業文化としての定着をはかってまいります。

1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

- （1）京都銀行グループは、創意と工夫を活かし、お客さまのご意向や金融知識・取引経験、ライフプラン等に基づき、適切な商品・サービスを提供いたします。
- （2）お客さまの多様なニーズに応えるべく、金融運用商品の提供・アドバイスについて、株式会社京都銀行と京銀証券株式会社が連携し、グループ会社機能を最大限に活用することで、ワンストップでのコンサルティング機能を強化します。

2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

- （1）お客さまのご意向、金融知識・取引経験、資産状況や取引目的等を十分に把握したうえで、ご提供する金融サービスに応じた適切かつ分かりやすい情報提供を行います。また、ご提供する金融サービスの選定理由について十分なお説明を行います。
- （2）金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧なお説明を行います。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるようご説明を行います。
- （3）お客さまにご負担いただく手数料等について、より分かりやすい説明資料の充実、従業員の説明スキルの向上をはかります。
- （4）市場環境の変化や、ご提供した商品の運用状況のご説明など、適切なアフターフォローを行います。
- （5）業務の生産性を向上させ、お客さまとお話しさせていただく時間を1分でも多く作っていき、より充実したご説明を行います。

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、お客様との取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- (2) お客様の利益を不当に害することなく、商品を提供するために当行グループ会社だけでなく、他社が取り扱う幅広い商品の中から取扱商品を選定するなど、商品ラインアップの品質維持・向上をはかります。

4. コンサルティング機能の強化、お客様本位の業務運営に向けた体制整備

- (1) お客様本位の業務運営を実践するため、高度かつお客様にとってふさわしい金融サービスの提供ができる人材を育成するべく、行内研修の充実や資格取得の推進等を行います。
- (2) お客様の資産形成をサポートすることを目的とした業績評価体系を構築するとともに、行員・社員等の評価への適切な反映を行います。

(※) 本方針の対象となるグループ会社：株式会社京都銀行、京銀証券株式会社

以 上