

平成29年6月28日  
株式会社京都銀行  
京銀証券株式会社

## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の制定について

株式会社京都銀行（頭取 土井 伸宏）および京銀証券株式会社（社長 豊部 克之）（以下、京都銀行グループ※）は、平成29年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）を制定いたしましたので、お知らせいたします。

### 1. 背景

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まいりました。

また、本年4月よりスタートさせました第6次中期経営計画「Timely & Speedy」において、ありたい姿に「お客さまの期待に応える京都銀行」を掲げ、より一層お客さまの相談に乗り、解決できる銀行を目指しております。

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、今般、お客さまの安定的な資産形成に対する重要性の高まりに対応するとともに、お客さま本位の業務運営の実践をさらに徹底するために、本方針を策定いたしました。

全役職員が本方針を実践し、お客さまのニーズに応える良質な金融サービスを提供することを通じて、資産形成・運用分野において、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まいります。

### 2. 本方針の内容

本方針の内容は別紙をご覧ください。

### 3. その他

本方針にかかる具体的な取組状況や成果指標（KPI）については、定期的に公表するとともに、必要に応じて本方針の見直しを行ってまいります。

（※）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

## 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