

お客さま本位の業務運営

りそなグループは、「お客さまの信頼に応える」という経営理念のもと、グループ各社が取り扱う様々な金融サービスにおいて、お客さまの喜びや幸せに最大の価値を置き、真にお客さま本位の取り組みを徹底していくための方針として、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、公表しています。

この運営方針は、資産形成サポート分野を主な対象としていた「りそなフィデューシャリー・デューティー基本方針」を改定し、

すべてのお客さまのこまりごとや地域・社会課題を起点として、お客さまの最善の利益を追求していくことを明確にしたものです。

グループ各社においては、グループの運営方針を具体的な行動として実践していくために、「お客さま本位の業務運営を実践するための取組方針」を制定し、お客さまの信頼に応えるための取り組みを実践しています。

お客さま本位の業務運営方針

I. 基本姿勢

- I-1 お客さまからの信頼を託された者（フィデューシャリー）として高い専門性と倫理観を持ち、お客さまの喜びや幸せに最大の価値を置き、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスを継続的に提供します。

II. 最適なサービスの提供

- II-1 お客さまの知識、取引の経験、資産の状況、取引の目的などに照らして、適切な情報の提供・説明を行い、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。
- II-2 商品・サービスの利点だけではなく、リスクや手数料その他の費用など重要な情報についても、十分ご理解いただけるよう分かりやすく適切に説明します。
- II-3 商品・サービスの説明を行う方法・時間・場所等についても、お客さまの意向を踏まえるとともに、利便性の向上にも努めます。

III. 人財・組織

- III-1 お客さまに最善の商品・サービスを提供していくため、適正な評価・報酬体系のもと、人財の知識・スキルの向上に継続的に取り組みます。
- III-2 当グループとお客さまの間、あるいはお客さまとほかのお客さまの間で発生する利益相反を防止するため、利益相反管理方針を定め、適切な管理を行います。

りそなグループは、今後もお客さま本位の業務運営の実践を通じて、多様化・複雑化するお客さま・地域社会のこまりごとを解決するため、質の高い金融サービスを提供していきます。また、お客

さまの最善の利益の追求を通じて、未永くお取引いただけるお客さまを一人・一社でも多く増やし、ひいてはりそなグループの存在価値を一層高めていくことを目指します。

お客さま本位の業務運営の実践事例

「REENAL式インタビュー」による企業の課題解決（りそな銀行）

独自のインタビューシートを用い、企業のお客さまのビジネススタイル・経営課題を明確にし、課題解決策を提案

「くらしコンシェルジュ」の設置（埼玉りそな銀行）

お客さまにとってなんでも気軽に相談できる「あんしん」の創出を目的に、家計単位での総合的な相談をワンストップで受付する窓口を設置

「FD（フィデューシャリー・デューティー）表彰制度」の創設（関西みらい銀行、みなと銀行）

お客さまのために行動する文化のさらなる定着を目指し、お客さま本位の業務運営を実践する上での模範的な取り組みを表彰する社内制度を創設