

お客様本位の業務運営に関する基本方針

I. お客様本位の業務運営に関する基本方針

クレディ・アグリコル・コーポレート・アンド・インベストメント・バンク(CACIB)は、世界 30 カ国以上におよぶネットワークを活かし、専門的な金融サービスを提供しております。

CACIB は、お客様との信頼と透明性に基づいた長期的なリレーションシップを重視しており、たとえ短期的な収益機会を犠牲にしても、お客様のために長期的視野に立ってサポート・アドバイスすることをグローバルなポリシーとしております。

日本においては、クレディ・アグリコル銀行東京支店及びクレディ・アグリコル証券会社が、主に金融機関及び大手事業法人のお客様に対し、きめ細かいコミュニケーションにより、お客様のニーズを的確にとらえた上で、高い専門性と海外での豊富な経験を活かした、テラーメイドの金融ソリューションを提供しております。

お客様本位の業務運営は、クレディ・アグリコルグループ創立以来の基本方針であり、具体的には以下に述べるような取り組みを行っておりますが、市場・経済・社会・規制環境等の変化により、適宜見直して参ります。

※在日拠点のビジネスストラテジーについてはこちらをご覧ください。

[銀行 ビジネスストラテジー](#)

[証券 ビジネスストラテジー](#)

II. お客様の最善の利益の追求

CACIB は、以下の内容を含めた行動規範(Code of Conduct)を制定し、各役職員が高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様との長期的なリレーションシップに基づき、お客様の最善の利益を図るよう定めております。

CACIB は、こうした行動を取ることで、お客様との長期的な安定した関係を築くことができ、ひいては安定した収益の確保につなげることができると考えております。

当該行動規範については、全役職員対象の年次のコンプライアンス研修においても取り上げ、企業文化として定着するよう努めております。

1. 専門知識と挑戦

CACIB の役職員は、専門知識を高めるためマーケットや法規制等の周りの環境に目を配り、その知識を活用してお客様のニーズに応え、CACIB 及びグループ全体のパフォーマンスの向上に貢献します。

2. 知識と法令遵守

CACIB の役職員は、関係法規制等を熟知し遵守します。

3. 責任と誠実さ

CACIB の役職員は、自らの行為が引き起こすリスクや結果を分析し、誠実に、かつ責任をもった行動をとります。

4. お客様との長期間にわたる関係の構築

CACIB の役職員は、お客様と、信頼と透明性に基づいた長期間にわたる関係を築きます。

III. 利益相反の適切な管理

金融機関の提供するサービスの多様化や、世界的な金融コングロマリットの進展に伴い、金融機関内又は金融グループ内において競合・対立する複数の利益が存在し、利益相反が発生するおそれが高まっています。

こうした状況の中で、CACIB においては、利益相反管理方針を策定し、利益相反のおそれのある取引の種類・判断基準、管理の対象となるグループ会社の範囲、対象取引の管理の方法、及び管理体制を定め、お客様の利益が不当に害されることがないように管理を行っております。

※「利益相反管理方針の概要」についてはこちらをご覧ください。

[銀行 利益相反管理方針の概要](#)

[証券 利益相反管理方針の概要](#)

IV. お客様本位の情報提供

金融商品・サービスの提供にあたっては、お客様が適切なご判断ができるよう、関連するリスクについて正確かつ明確な方法で説明し、またお客様の知識・経験を踏まえ、お客様に十分ご理解いただくよう努めております。特に仕組みが複雑な商品やその他リスクの高い商品を提供する場合には、最悪のシナリオに基づいた想定最大損失や不利益について、シミュレーションやグラフ等を用いて明確に説明するよう努めております。

また、お客様に提供するサービスの対価としての手数料等についても、お客様が十分な情報を得たうえで意思決定ができるよう透明性を確保するよう努めて参ります。

お客様に提供する情報については、情報源を明記し、事実か仮定であることを明確にし、正確で誤解を招かないものとするよう努めております。

V. お客様にふさわしいサービスの提供

CACIB は、原則としてリテールのお客様との取引は行っておらず、主に金融機関及び大手事業法人のお客様に対し、テーラーメイドの金融ソリューションを提供しております。

CACIB は、お客様とのきめ細かなコミュニケーションを通じて、お客様のお取引目的、知識、経験、財務状況等について十分把握したうえで、お客様にふさわしい金融商品・サービスの提供に努めております。

CACIB は、販売会社を通じてリテールのお客様向けの金融商品の提供を行う場合には、販売会社と密接に連携してお客様のニーズやリスク許容度を適切に把握したうえでお客様にふさわしい金融商品の提供を行うよう努めております。また、複雑な仕組債を提供する場合には、販売会社に想定顧客属性及び理論価格を提供しております。

※「勧誘方針」についてはこちらをご覧ください。

[銀行 勧誘方針](#)

[証券 勧誘方針](#)

VI. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

CACIB は、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図るよう定めた行動規範や利益相反管理方針等について、入社時・年次及びその他必要に応じた各種研修を実施し、各役職員へ周知徹底を図っております。

各役職員の業績評価においても、単に収益額等の結果のみを対象とする数量的(Quantitative)評価だけでなく、当該結果に至るまでの過程についても対象とする質的(Qualitative)評価についても同様の比重で評価する体系を採っております。また、幹部や営業職員に対しての業績に基づく報酬についても、その支給を向こう数年間に分散し、かつ各年の会社の業績に連動させる報酬の繰り延べ制度を採用しております。

このように、CACIB は、社内研修や報酬・業績評価体系を通じて、お客様との長期的なリレーションシップに基づくお客様本位の業務運営を促進するために従業員を動機付ける枠組みやガバナンス体制を整備するよう努めております。

同基本方針に関する取組状況

II. お客様の最善の利益の追求

2023年3月に実施した全役職員向けの定期社内研修において行動規範(Code of Conduct)を取り上げ、企業文化として定着するよう努めております。

当該研修には、対象役職員 216 名が出席しました。

III. 利益相反の適切な管理

CACIB では、コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、営業部門から独立した立場で、対象会社の取引情報等を必要に応じて収集し、対象取引の特定及び管理を一元的に行っています。

利益相反のおそれのある取引は、コンプライアンス経営委員会に適切に報告されています。

利益相反管理規程は、全役職員が閲覧可能な社内イントラネットに掲載されており、2023年3月実施の定期社内研修においても、利益相反の適切な管理の重要性を説明しています。

IV. お客様本位の情報提供

CACIB は、お客様への金融商品やサービスの提供にあたっては、グループ及びローカルの社内規程に基づいて、重要な情報や手数料等について明確な説明をするよう努めており、コンプライアンス部門による各種モニタリングを通して定期的にその遵守状況を点検しています。

2023年3月実施の定期社内研修においても、お客様が適切に理解できる方法で、投資判断を適切に行うための情報を提供することの重要性を説明しています。

V. お客様にふさわしいサービスの提供

CACIB では、お客様のお取引目的、知識、経験、財務状況等に適合した商品・サービスを提供することを確保するための手続きを策定しております。

2023年3月実施の定期社内研修においても、適合性の原則を遵守することの重要性を説明しています。

CACIB は、販売会社を通じてリテールのお客様向けの金融商品の提供を行う場合、グループ及びローカルの社内規程に基づいて、販売会社の KYD(Know Your Distributor)を継続的に行っております。

CACIB の 2023 年 10 月末現在の販売会社は合計 50 社であり、全社に対して継続的デュー・ディリジェンスを実施しております。

販売会社に複雑な仕組債を提供する場合には、想定顧客属性及び理論価格の提供を行っています。

また、販売会社に行政処分や懸念事項があった場合、当該販売会社との取引を一時停止する等の措置を採っております。なお、取引再開には、改善状況等を確認のうえ、コンプライアンス部門及び経営陣の承認が必要となります。

VI. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

役職員は、全社員向けの定期社内研修の他、Eラーニング等の各種研修の受講が義務付けられ、コンプライアンス部門はその受講状況をモニタリングし、四半期毎に経営陣に報告しています。

2022年度の業績考課においては、例年同様数量的(Quantitative)評価だけでなく、当該結果に至るまでの過程についても対象とする質的(Qualitative)評価についても同様の比重で評価する体系を採って行っております。また、幹部や営業職員に対しての業績に基づく報酬についても、その支給を向こう数年間に分散し、かつ各年の会社の業績に連動させる報酬の繰り延べ制度を適用しております。