

Local Policy on Fiduciary Duties of Commerzbank AG, Tokyo Branch

顧客本位の業務運営に関する方針

August 31, 2017 / 2017年8月31日制定
Updated on May 29, 2024 / 2024年5月29日改訂
Commerzbank AG, Tokyo Branch コメルツ銀行東京支店

コメルツ銀行東京支店（以下「当支店」といいます）は、平成29年3月30日に金融庁より公表、令和3年1月15日に改訂された「[顧客本位の業務運営に関する原則](#)」を採択し、取組方針を以下のように策定・公表致します。当該方針に係る取組状況及び当該方針は、より良い業務運営を実現するために定期的に見直しを致します。今回、令和6年5月29日改訂版では令和5年中の取組に関する実施状況を掲載しました。

Commerzbank AG, Tokyo Branch (“the Branch”) has adopted a resolution to apply “Fiduciary Duties principles - Business Operations in favor of customers” announced by J-FSA on March 30, 2017 (amended on January 15, 2021) and shall disclose our policy and its origination status. The Branch shall periodically review the policy and status to improve our business operation. This time, update made on May 29, 2024 included the 2023 results of the actions to the principles which Commerzbank Tokyo branch has been adopted.

1) 顧客の最善の利益の追求 / Seeking the best interests of the customers

当支店は顧客とのリレーションシップを重視し顧客本位の良質な金融サービスを提供することに努め、高度の専門性と職業倫理を保持し、当行の指針である「The Bank at Your Side」を実現すべく、誠実かつ公正な行動を通じて、当行の業務の健全かつ適切な運営を期し、安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指します。

The Branch strives to provide the customer-oriented good quality financial services, to maintain high professionalism and professional ethics and to secure the stable customer base and profitability by delivering the Commerzbank’s principle “The Bank at Your Side” by ensuring the sound and proper operation with honest and fair actions.

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店では顧客保護に関するグローバルポリシー (Global Client Protection Policy)の下、顧客利益の保護実践、営業活動のレビューを実施しています。</p> <p>The branch has implemented practices for the customer interest protection and conducts sales activity reviews under the guidance of “Global Client Protection Policy”.</p>	<p>グローバルポリシーは既に導入済。</p> <p>2023年度は顧客保護態勢を含めたコンプライアンスレビュー実施済。</p> <p>Global Policy has already been implemented. Compliance review including Customer Protection was conducted in 2023.</p>
<p>当支店は「利益相反管理方針」を定めており、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類し、対象取引の管理方法、管理体制、管理の対象とするグループ会社を明確にした上で、お客様の利益が不当に害されることのないように対象取引を管理しています。</p> <p>The branch has controlled transactions to protect the customer’s interest under “Global Conflicts of Interest Policy which defines transactions which may harm the customer’s interest and sets the principles of the control methodology of such transactions, Bank’s control framework and the scope of this control.</p>	<p>利益相反管理方針の概要は公表済。</p> <p>2023年度も引き続き利益相反管理に関して営業部門への注意喚起を都度実施。</p> <p>The overview of Bank’s policy on Conflicts of Interest has already publicized. The branch has kept reminding the sales divisions for the control over the Conflicts of Interest in 2023.</p>
<p>当支店は、顧客の声を大切に考え、相談苦情対応や顧客のフィードバックを重視しています。相談苦情対応に関する店内研修も実施しています。</p> <p>The branch takes the customer’s voices seriously and sees importance of customer complaint treatments and feedbacks. Internal training on customer complaint handling has also conducted.</p>	<p>発生した相談苦情対応は速やかに対応する態勢を構築済。</p> <p>2023年度の店内研修で顧客相談苦情に関するテーマを取り上げて実施。</p> <p>Timely reporting of customer compliant cases is required. Training on the customer complaint handling was conducted in 2023.</p>

2) 利益相反の適切な管理 / Proper Conflict of Interests Management

当支店は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理をして参ります。

The Branch shall endeavor to understand the potential conflict of interests with customers in the transactions accurately and will properly manage potential conflicts of interest if it exists.

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店では利益相反に関する総合的な管理方針であるグローバルポリシー (Global Conflicts of Interest Policy) や手続 (Conflict Clearing Procedure) を制定し、顧客が関わる取引等管理手順を明文化し、利益相反管理を実践しています。</p> <p>The branch has implemented the comprehensive control over Conflicts of Interest through Global Conflicts of Interest Policy and Conflict Clearing Procedure.</p>	<p>グローバルポリシー・手続は既に導入済。</p> <p>当支店においては「利益相反管理方針の概要」を公表し、その対象取引、取引の種類、対象となる会社の範囲、及び取引の管理方法を特定しており、これが利益相反の適切な管理につながっている。</p> <p>Global Policy and Procedure have already been implemented. The Branch has published the “Outline of the Conflict of Interest Management Policy” and has specified the applicable transactions, the types of transactions, the scope of the target companies, and the methods of managing transactions. This leads to proper management of conflicts of interest.</p>

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店はプロジェクトファイナンス等、コメルツバンクグループが取引を組成したり取引に参加する場合、取引レベルで他の顧客との利益相反がないか、コメルツバンクグループの利益のみを優先する等、実質的に顧客の最善の利益とならないような商品の提供を行わないこと、M & A業務等において利益相反が生じないよう、利益相反が生じるおそれのある取引を特定し、公正かつ適切に管理します。</p> <p>The branch checks and reviews transactions such as participating in or arranging Project Finance to make sure if any risks of transactional conflict exist, not to prioritize the Bank group's interest to the customer's and not serving for the best interest of the customer. For M&A involving transaction, careful review of conflict was conducted and fair control is in place to prevent Conflicts of Interest situation.</p>	<p>当行本店グローバルコントロールルームを頂点にグローバルで利益相反事象のクリアランスを実施。</p> <p>Clearance has been made by the Global Control Room located in Bank's Head Office for all Conflicts of Interest instances takes place globally.</p>

3) 手数料の明確化 / Clarification of fees

当支店は、直接間接を問わず、顧客との取引において経済的対価を受領する際には、商品の市場価値、人件費、事後管理等に係るコストや顧客へのサービス水準を維持・向上させるための諸費用等を考慮し、公正に決定するとともに、可能な限り情報の提供に努めます。

The Branch will attempt fair decisions through considering the market value of the products and services, labor, costs associated with post-sales support and controls in receiving, directly or indirectly, the financial compensation for transactions with customers. The Branch will make every effort to provide information as much as possible.

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店では顧客が支払う手数料、費用その他のコスト(「手数料等」)が、当行のコストに比して適切な水準にあることを確保するための体制を構築しています。この体制は、市場環境に合わせ、必要に応じて見直し、改訂を行います。</p> <p>顧客が負担する手数料等は、必要に応じて顧客に開示する態勢としています。</p> <p>The control framework to ensure that the fee/charge level to customers is appropriate in respect to the Bank's bearing cost level. This framework is review as necessary depending on the market environment.</p> <p>Fees/charges beard by the customers are disclosed where necessary.</p>	<p>当支店では手数料設定に関する体制は導入済です。</p> <p>金融商品取引法の規定に基づき、適切な顧客分類を行い、一般投資家顧客に対しては取引前(及び取引時)交付書面を準備し、リスク及び手数料等の説明を行う態勢になっております。</p> <p>The branch has implemented the Fee and/or Charge determination framework.</p> <p>Following Financial Instruments and Exchange Act, appropriate customer classification, the explanation of the risks and fee/charge to General Investor customer will be provided using statement prior (and after) the transaction is executed.</p>

4) 重要な情報の分かりやすい提供 / Providing important information understandable manner

当支店は、提供する金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

The Branch will endeavor to provide customers with important information of the financial product during the sales and proposals in an easy-to-understand manner.

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店では顧客へ商品の判りやすい説明に努めます。お客様の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。</p> <p>デリバティブ商品等の高いリスクの伴う商品説明には、法人顧客に限定して金融商品・サービス等の提供を行います。また、当支店は、金融取引被害を受けやすいお客様に対して金融商品・サービス等の提供や販売・推奨等を慎むことと致します。</p> <p>The branch will endeavor delivering easy-to-understand explanation. It strives to provide clear, simple, and honest information that is not misleading the customer, taking into their experience and knowledge of financial product and service.</p> <p>For product descriptions with high risk, such as derivative products, the branch provides financial products and services only to corporate customers who are familiar with financial transactions. In addition, the branch will refrain the customers who are susceptible to financial transaction damage from offering financial products and services.</p>	<p>顧客説明態勢は導入済。</p> <p>当支店では説明資料に対するチェックリスト (Sales and Marketing Materials Checklist Tokyo Branch、及び Sales and Marketing Materials Checklist Tokyo Branch) プロセスにより商品の判りやすい情報提供に努めています。</p> <p>金融商品取引法及び金融商品販売法の規定に基づき、一般投資家顧客に対しては商品の説明等を顧客が理解できるように分かりやすく提供することに努めております。</p> <p>The branch has implemented the customer explanation procedure.</p> <p>The branch continues to strive implementing and utilizing the checklist (“Sales and Marketing Materials Checklist Tokyo Branch” and/or “Sales and Marketing Materials Checklist Tokyo Branch”) to ensure easy-to-understand explanation of financial product and service.</p> <p>The branch also provide understandable explanation to meet the requirements under Financial Instruments and Exchange Act and/or Financial Instruments Sales Act.</p>

5) 顧客にふさわしい商品・サービスの提供 / Offering customer suitable products and services

当支店は、適合性の原則に則り、顧客の商品知識、取引目的、取引経験、財務状況、ニーズ、及び取引の複雑性等を考慮した勧誘に努めます。

The branch makes effort to offer an adequate product or service based on the customer’s product knowledge, purpose of transaction, experience, financial condition, needs and complexity of the product and service applying the Principle of Suitability.

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店では、顧客にふさわしい商品を提供するため、詳細なKYCプロセス、継続的顧客管理を通じて顧客のニーズと状況を把握するようにしています。</p> <p>また、顧客分類を適切に行うことで、リスクに応じた顧客の適合性を判断します。</p> <p>In order to provide the right products for our customers, the branch ensures to understand the customer’s needs and profile through KYC process and ongoing customer due diligence.</p> <p>In addition, appropriate customer classification determines the suitability of the customer according to the risk.</p>	<p>体制は構築済です。</p> <p>社内ポリシー・手続に添って、全顧客顧客に対しKYC・継続的顧客管理を通じ顧客の取引ニーズ把握に努めています。</p> <p>顧客分類シート(Customer classification sheet)を用いて顧客のリスク適合性を判断しています。</p> <p>Proper process has already been in place.</p> <p>The branch conducts KYC and on-going customer due diligence to all customer in line with the Bank’s internal policy and procedures and strives to understand the customer’s needs.</p> <p>Customer classification sheet is used to determine the risk suitability of customers.</p>
<p>当支店では適合性の原則に則り、顧客の商品知識、取引目的、取引経験、財務状況、ニーズ及び取引の複雑性等を考慮した勧誘に努めています。</p> <p>The branch solicits the product and service based on the customer’s knowledge, purpose, experience, financial state, needs, and complexity of the financial product and service.</p>	<p>グローバルポリシー (Global Client Protection Policy) 、及び店内手続 (Japan Corporate Client Classification Procedure) に添って顧客への商品提案態勢を導入済。</p> <p>The branch has implemented product solicitation frameworks to the customers in line with the Bank’s relevant global policy and procedure.</p>

6) 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 / Framework for appropriate motivation for employees, etc.

当支店は、従業員が顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等の取組を推進するため、従業員研修への必須参加、従業員の専門的知識の拡充のための研修等参加の推奨を致します。また、顧客の最善の利益を追求するための行動が、従業員の報酬・業績評価体系に反映されるよう努めます。

The branch requires employees to participate in mandatory training and encourages them to attend training opportunities to widen and deepen their professional skill and knowledge to enable our employees take actions seeking for the customer's best interest, fair treatment of the customers and proper management of the conflict of interests. The branch also strives to ensure that the employees' compensation and performance evaluation systems reflect our actions to pursue the best interests of our customers.

【アクション/Actions】	【2023年度取組状況/ 2023 Results】
<p>当支店では四半期毎に全職員を対象に参加必須のコンプライアンス研修を実施しています。研修では法令・行内ルールの遵守、コンプライアンス態勢の強化・徹底に向けた継続的な取組みをしています。</p> <p>The branch conducts mandatory compliance training to all employees of the branch every quarter. The training covers compliance with the laws/regulations and the Bank's internal rules as well as compliance culture enhancement.</p>	<p>2023年度は金商法上の顧客分類と、金融商品の顧客説明態勢に関する自店点検を実施済。</p> <p>In addition, the branch conducted a compliance review on client classification and client explanation process to check the compliance with FIEA requirement.</p>
<p>当支店では、年次の業務目標設定、及び実績評価に際し、コンプライアンス関連の目標設定と評価を実施、人事評価に反映する態勢としています。</p> <p>The branch includes compliance related topics in the performance objectives setting in the beginning of the fiscal year and performance evaluation in the end of the evaluation period.</p>	<p>人事評価体制は構築済み。</p> <p>Stated employee evaluation has already been implemented.</p>
<p>当支店では適切なガバナンス体制を整備しております。</p> <p>The branch implements proper governance in place.</p>	<p>マネージメント委員会、オペレーショナルリスク委員会、顧客管理委員会、コンプライアンス委員会等において、顧客からの苦情、当支店職員の不適切な行為、その他顧客の利益を損なう行為を監視する体制を構築しています。</p> <p>The branch has implemented committees to oversee the customer complaint, employee's misconduct case and other behavior which deteriorate the customer's interest through Management Committee, Operational Committee and Compliance Committee.</p>

以上
End