



お客様本位の業務運営に関する方針

カナダロイヤル銀行 東京支店

カナダロイヤル銀行東京支店（以下「当支店」といいます。）は、カナダロイヤル銀行グループ（以下「RBCグループ」といいます。）の一員として、お客様本位の業務運営に関する方針を策定・公表します。本方針のもと、当支店がお客様本位の取り組みを公表し、金融商品やサービスの向上に取り組み、より良いお客様本位の業務運営を実現するよう、本方針を定期的に見直して参ります。

（現在当支店は、海外のお客様への外国為替の決済業務のサポートを提供しており、一般投資家及び個人投資家等のお客様等への業務の提供は行っておりません。）

1. お客様本位の業務運営に係る方針の策定・公表等

当支店は、お客様本位の業務運営を実現するため、本方針を策定、当支店のホームページ等に公表するとともに、その取組状況を定期的に見直しすることにより、より良い業務運営を実現するものと致します。

2. お客様の最善の利益の追求

当支店は、高度の専門性と、RBCグループが全役職員へその理解と遵守を求めている倫理コード（以下「RBCグループのコード・オブ・コンダクト」といいます。）による高い職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正な業務を行い、お客様の最善の利益を図るよう致します。また当支店は、このような業務運営が、RBCグループの企業文化として定着するよう努めます。

3. 利益相反の適切な管理

当支店は、取引におけるお客様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致します。そのために、業務に関連する利益相反管理規程等を策定し、その運用を適切に行います。

4. 手数料の明確化等

当支店は、お客様との取引にあたり、手数料などの対価等に関しましては、その内容について公正に行うよう努めます。

5. 重要な情報等の分かりやすい提供

当支店は、お客様との情報の非対称性があることを踏まえ、上記に示された事項のほか、金融商品の提供等に係る重要な海外市況や市場の動向などを含め、お客様が理解出来るよう判りやすく情報の提供を致します。

6. お客様にふさわしいサービスの提供

当支店は、お客様の取引目的・ニーズを十分に把握し、お客様にふさわしいサービスの提供に努めます。

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

当支店は、お客様の最善の利益を追求するための行動、お客様の公正な取扱い、利益相反の適正な管理等を促進するよう、RBCグループのコード・オブ・コンダクトの遵守、従業員研修等の実施、その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス態勢を整備致します。

以 上



<English translation>

Policy for Customer-Oriented Business Conduct

Royal Bank of Canada, Tokyo Branch

We, Royal Bank of Canada, Tokyo Branch (“RBCTKY”), hereby set and disclose the Policy for Customer-Oriented Business Conduct (the “Policy”) as a member of the group of Royal Bank of Canada (the “RBC Group”). Under the Policy, RBCTKY disclose the customer-oriented business conduct and will review the Policy on a regular basis in order to accomplish better customer-oriented business management.

(RBCTKY currently provide support of operations for foreign exchange settlement business to overseas customers and do not provide business services for any general investors or retail investors.)

1. Development and Announcement of the Policies for Customer-Oriented Business Conducts

RBCTKY develop and disclose the Policy on RBCTKY’s webpage and review it on a regular basis in order to accomplish better customer-oriented business management.

2. Pursuance of Customers’ Best Interests

RBCTKY shall hold high degree of professionalism and professional ethics which are required for all staff by the Code of Conducts of RBC Group to understand and comply with, conduct honest and fair business to our customers, and pursue the best interest of our customers. RBCTKY shall endeavor to establish such business management as the RBC Group’s corporate culture.

3. Proper Management of Conflict of Interests

RBCTKY shall understand exactly the possibility of conflict of interests with our customers and appropriately manage conflict of interests in the cases where there are some possibility of conflicts of interests. RBCTKY set the Conflicts of Interests Management Rules, etc. and appropriately conduct the management.

4. Disclosure of Commission Fees etc.

RBCTKY shall endeavor to fairly decide the prices such as fees, etc. for the business with our customers.

5. Provision of Important Information

Besides the items above, RBCTKY shall provide our customers with information such as important overseas market information /trends on the financial products in a way which customers can easily understand the products based upon the understanding of the information asymmetry.

6. Provision of Services Sustainable for Customers

RBCTKY shall endeavor to properly understand the business objectives and the needs of customers and to provide services sustainable for customers.

7. Framework to Promote Employee's Appropriate Conducts

RBCTKY shall develop proper motivation and governance framework such as compliance with the RBC Group's Code of Conduct and employee trainings etc. in order to demonstrate service in customers' best interests, fair treatment of customers, and appropriate management of conflicts of interests etc.