

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針

備前信用金庫

理事長 高森 謙二郎

備前信用金庫は、お客さまの資産形成、資産運用において以下の取組方針を定め、これを金庫役職員が遵守することでお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

- 1. お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまにとって最善の利益をご提供いたします。**
 - お客さまとコミュニケーションを重ねることで、お客さまが抱えている課題にとも向き合い、お客さまにとって最適な商品・サービスを提供してまいります。
 - お客さまのライフサイクルに応じた金融商品・サービスを提案してまいります。
- 2. お客さまのニーズにお応えできる最適な金融商品・サービスを提供してまいります。**
 - お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等に照らし、適切な金融商品を、お客さまにご理解いただける形で提供するよう努めてまいります。
 - 様々なお客さまのご意向に沿えるよう、金融商品・サービスのラインアップの充実に努めてまいります。
- 3. お客さまの立場に立った情報提供をしてまいります。**
 - 商品やサービスのメリット・デメリットをご理解いただくため、お客さまの立場に立った分かりやすい資料等を活用し、有益な情報提供に取り組んでまいります。
 - お客さまの金融知識やお取引の実績、商品の複雑さに配慮したうえで、分かりやすい表現を用い、お客さまの誤認誤解を招かないような説明をしてまいります。
- 4. 手数料等の重要情報を、お客さまへ丁寧に分かりやすく説明してまいります。**
 - 市場リスク等のある投資性商品（投資信託や特定保険商品等）に関しては、お客さまにご負担いただく手数料等費用の詳細について、適切な資料に基づき、お客さまへ丁寧に分かりやすく説明してまいります。
- 5. お取引後も、適切なアフターフォローを実施してまいります。**
 - お客さま一人ひとりからのご質問やご要望に、できる限り丁寧に対応してまいります。
 - アフターフォローを実施する際には、ご契約商品の現状確認だけでなく、課題やご要望をお伺いすることで、お客さまが求める最適な商品・サービスの提供に活かしてまいります。

6. お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の管理を徹底してまいります。
- 別に公表しております「利益相反管理方針の概要」に沿って、お客様の利益が不当に損なわれることがないように適切に対応してまいります。
7. 「お客様本位の業務運営」を実現するための態勢整備に取り組んでまいります。
- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、担当者の専門知識やスキルの向上に努めてまいります。
 - お客様の声を真摯に受け止め、より良い販売態勢の整備に取り組んでまいります。
 - お客様への課題解決の取り組みが適切に評価されるよう、業績評価体系を定期的に見直してまいります。

平成29年12月 1日