

平成29年12月18日
津山信用金庫

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）に関する取組方針について

津山信用金庫は、3つの目指す姿「作州地域の活性化応援信用金庫」「作州地域のパートナー」「よろず相談信用金庫」を掲げ、「お客さまの悩みを知り、その課題を解決していく行動の実践（課題解決型営業）」に取り組んでいます。私たちはその課題解決の実現に向け、お客さまの資産形成や資産運用に関する業務において、信用金庫のビジョン・当金庫の経営理念に基づき、以下の取り組みを通じてお客さま本位の業務運営に努めます。

1. お客さまの資産形成に資する商品・サービスの整備

お客さまのニーズにお応えするため「中・長期的、安定的な資産形成」を重視した商品・サービスの充実に努めます。

2. お客さまへの情報提供およびコンサルティングの実施

- (1) 商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまに最適な商品をよく理解していただいたうえでお選びいただけるよう、手数料・商品の特徴・リスク等についてお客さまの理解度に応じてわかりやすくお伝えするよう努めます。
- (2) お客さまの資産形成・運用目的、資産等の状況、運用経験、資産形成・運用に関する知識やお考えをお伺いし、お客さまの最善の利益を追求するために、ライフプランおよびライフサイクルに応じた商品やサービスをご提案するよう努めます。
- (3) ご契約いただいたお客さまには、お預かり資産の状況等の適切な情報をお伝えするなど、アフターフォローの充実に努めます。

3. お客さま本位の業務運営態勢の整備と人材育成

- (1) お客さま本位の業務運営を実施するための業績評価体系の整備に取り組めます。
- (2) 職員の専門知識習得やスキルの向上を図るため、各種職員研修の実施、外部研修への職員派遣や各種資格の取得奨励に取り組めます。
- (3) 役職員全員がお客さま本位の業務運営を理解し実践するよう、各種研修等により本方針の浸透を図ります。

以 上